



БРОЈ: 00287820220255901100400034500201004

ДАТУМ: 16-07-2025

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“, br. 19/2025: u daljem tekstu Zakon), poštanski operator TRANSPORTŠPED DOO BEOGRAD, sa sedištem u Beogradu, opština Novi Beograd, ulica Omladinskih brigada 19, PIB: 100002967, MB: 07019904, donosi sledeće:

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

I) PODACI O POŠTANSKOM OPERATORU

PRIVREDNO DRUŠTVO ZA MEĐUNARODNU I UNUTRAŠNJU ŠPEDICIJU I JAVNA SKLADIŠTA TRANSPORTŠPED DOO BEOGRAD, sa skraćenim poslovnim imenom TRANSPORTŠPED DOO BEOGRAD, i sedištem u Beogradu, opština Novi Beograd, ulica Omladinskih brigada 19, adresa internet stranice www.transportsped.co.rs, kontakt telefon +381113185829, email: info@transportsped.co.rs, registrovano je u Agenciji za privredne registre Republike Srbije, dana 05.01.1990. godine, pod matičnim brojem 07019904, PIB: 100002967, kao pretežna delatnost registrovana je delatnost Ostale prateće delatnosti u saobraćaju (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama, podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Poštanski operator će na vidnom mestu u svojim poslovnim prostorijama istaći ove Opšte uslove i objaviti ih na svojoj internet stranici www.transportsped.co.rs i tako ih učiniti dostupnim trećim licima, osam dana pre početka njihove primene. Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene i dopune ovih Opštih uslova 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 radnim danim od ponedeljka do petka u vremenskom periodu od 08:00-15:30 h. 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.

II) VRSTE POŠTANSKIH USLUGA KOJE ĆE POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJATI

Poštanski operator obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge u koje spadaju ekspres usluge koje podrazumevaju 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, a na zahtev pošiljaoca, uručenje pošiljke izuzetno se može izvršiti određenog dana, kao i dopunske poštanske 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.

U okviru poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih pošiljaka sa ekspres uslugom:

- Pošiljke bez označene vrednosti – registrovane poštanske pošiljke koje ne sadrže označenu vrednost, za koje poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu, vodi posebnu evidenciju i koje se uručuju primaocu uz obavezan potpis.
- Vrednosne pošiljke – registrovane poštanske pošiljke koje su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac. Za ovakve pošiljke poštanski operator vodi posebnu evidenciju, izdaje potvrdu o prijemu uz navođenje iznosa vrednosti i vrši uručenje uz potpis primaoca.

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije: 17x12cm, max debljina 3cm

Maksimalna dimenzija: 40x50cm, max debljina 15cm

- pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 17x12cmx5cm

Maksimalna dimenzija standardne pošiljke: 60x60x60cm

Maksimalna dimenzija pošiljaka izvan dimenzija standardne pošiljke ne sme biti veći od tri metra za bilo koju dimenziju i četiri metra za zbir dužine i najvećeg obima merenog u pravcu različitom od dužine.

Za pošiljke koje prelaze dimenzije standardne pošiljke (60x60x60 cm), usluga se pruža u skladu sa tehničkim mogućnostima poštanskog operatora i uz prethodnu procenu mogućnosti prijema, prenosa i isporuke, bez dodatne naplate.

Dopunske poštanske usluge predstavljaju usluge koje poštanski operator pruža na poseban zahtev korisnika poštanskih usluga, a koje se odnose na poseban način postupanja sa poštanskim pošiljkama u svim fazama pružanja usluge – od prijema do uručenja pošiljaka, kao i na pružanje dodatnih informacija korisniku. U dopunske poštanske usluge spadaju:

- Povrat potpisane otpremnice/dostavnice – usluga kojom se korisniku poštanske usluge, po uručanju pošiljke, vraća dokumentacija koja je prethodno priložena uz pošiljku (npr. otpremnica ili dostavnica), sa potpisom primaoca, kao dokaz o prijemu.
- Povrat potpisane povratnice – usluga kojom se poštanskom pošiljaocu, nakon uručanja pošiljke, dostavlja potpisana povratnica kao potvrda o prijemu pošiljke od strane primaoca.
- Povrat plaćenog odgovora – usluga kojom pošiljalac unapred plaća poštarinu za odgovor primaoca, uz dostavljanje odgovarajuće koverta ili obrasca, čime se primaocu omogućava slanje odgovora bez dodatnih troškova za njega.
- Usluga SMS obaveštenja – korisnik poštanske usluge (primalac) se putem SMS poruke obaveštava dan pre planiranog dana uručenja pošiljke.

- Pakovanje pošiljaka – usluga u okviru koje poštanski operator, po zahtevu korisnika, vrši fizičko pakovanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu, u cilju bezbednog prenosa.

Usluge po službenoj dužnosti

Poštanski operator, po službenoj dužnosti, obavlja sledeće usluge:

1. Ležarina za neuručene poštanske pošiljke - usluga čuvanja pošiljke u objektu Poštanskog operatora nakon neuspelog pokušaja uručenja. Ležarina se obračunava za svaki kalendarski dan počev od dana ostavljanja izveštaja o pokušanom uručenju, po isteku roka za preuzimanje predviđenog Opštim uslovima.
2. Povraćaj neuručene poštanske pošiljke - usluga vraćanja pošiljke pošiljaocu u slučaju kada pošiljka nije mogla biti uručena primaocu iz bilo kog razloga (netačna adresa, odbijanje prijema, istek roka čuvanja i dr.).
3. Prijem i evidentiranje punomoćja - usluga evidentiranja punomoćja kojim korisnik ovlašćuje drugo lice za prijem ili uručenje poštanskih pošiljaka. Poštanski operator vodi evidenciju važećih punomoćja, koja se primenjuju u skladu sa zakonom i Opštim uslovima.
4. Pribavljanja nedostajuće dokumentacije - usluga koja obuhvata postupke pribavljanja dokumentacije koju je korisnik bio u obavezi da dostavi (npr. carinske, kontaktne ili druge propratne isprave), u slučajevima kada njihovo odsustvo sprečava obradu, prenos ili uručenje pošiljke.

Po posebnom nalogu Poštanski operator može obavljati i sprovođenje carinskog postupka ili skladištenje pošiljaka, koje usluge ne spadaju u poštanske usluge i ugovaraju se posebno.

III) TERITORIJA OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

Poštanski operator će obavljati poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji Republike Srbije. Poštanski operator će obavljati svoju delatnost u poslovnicaama čiji spisak će biti istaknut na internet stranici Poštanskog operatora i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

Međunarodni poštanski saobraćaj će se obavljati u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije, a na osnovu ugovora o saradnji ili sporazuma koje Poštanski operator ima sa trećim licima.

IV) NAČIN I USLOVI OBAVLJANJA 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.

Obaveza Pošiljaoca je da adekvatno upakuje pošiljke, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, 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 dužan da pošiljku pravilno i jasno adresuje, navođenjem punog imena i prezimena (odnosno naziva) i tačne adrese primaoca, kao i svog imena i prezimena (odnosno naziva) i tačne adrese pošiljaoca. Za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

Pošiljalac je dužan da pravilno upakuje pošiljku u odgovarajuće unutrašnje i spoljašnje pakovanje kojim se obezbeđuje zaštita sadržine pošiljke, drugih pošiljki, zaposlenih koji rukuju pošiljkama, kao i opreme i sredstava koja se koriste pri rukovanju pošiljkama, u skladu sa zakonom i pravilima pakovanja koja su data u ovim opštim uslovima.

Pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi i nepovredivost sadržine i tajnosti podataka.

Korisnik poštanskih usluga dužan je da poštanskom operatoru blagovremeno dostavi svu dokumentaciju, isprave i uverenja koji su neophodni za obradu, prenos i eventualno carinsko posredovanje u vezi sa pošiljkom, kao i da pruži sva potrebna obaveštenja u vezi sa sadržajem, načinom postupanja i posebnim režimom isporuke, u skladu sa važećim carinskim i drugim propisima.

Ukoliko korisnik ne dostavi potrebnu dokumentaciju ili informacije u roku koji propiše nadležni organ, ili u razumnom roku koji poštanski operator odredi u zavisnosti od konkretnog slučaja, pošiljka se privremeno zadržava, a dalji postupak sa pošiljkom sprovodi se u skladu sa ovim Opštim uslovima i važećim propisima, uključujući mogućnost povrata pošiljke pošiljaocu.

Poštanski operator nije odgovoran za nemogućnost završetka uručjenja ako je uzrokovana nepotpunom, neispravnom, neistinitom ili nedostajućom dokumentacijom koju je bio dužan da obezbedi korisnik poštanske usluge, bez obzira na to da li je operator o tome obavestio pošiljaoca ili primaoca.

Korisnici poštanskih usluga mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima Poštanskog operatora. Punomoćje se može izdati za prijem i uručjenje 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 Poštanskog 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.

Ukoliko pošiljka nije pravilno adresovana i/ili upakovana, Poštanski operator zadržava pravo da odbije prijem iste, nakon što prethodno korisniku poštanske usluge ukaže na uočene nepravilnosti i omogući mu da ih otkloni.

Za pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, Poštanski operator može izvršiti dodatnu proveru pakovanja, ponuditi odgovarajuću uslugu, kao i odbiti prijem ukoliko se nepravilnosti ne otklone. Takve pošiljke Poštanski operator posebno obeležava i njima rukuje sa posebnom pažnjom u svim fazama prenosa. Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, i drugih sredstava opštenja 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.

Zabranjeni predmeti

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- opasne i štetne materije, 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;
- narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- materijale 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, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- žive životinje,
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno zakonom ili drugim propisima.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti navedeni u prethodnom stavu Poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke

Utvrđivanje identiteta pošiljaoca

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod Poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu 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 zaštita podataka o ličnosti.

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.

Prijem poštanskih pošiljaka

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama Poštanskog operatora, kao i na adresi pošiljaoca.

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 Poštanskom operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na dalju otpremu.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu, koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se pošiljka može identifikovati: ime i prezime ili naziv i adresu primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masu pošiljke, naznaku i iznos vrednosti (ukoliko je u pitanju vrednosna pošiljka), naznaku „lomljivo“ (ukoliko pošiljka sadrži lomljiv sadržaj), kao i iznos naplaćene poštarine. Potvrda o prijemu pošiljke može se, uz saglasnost korisnika, izdati i elektronskim putem.

Prilikom prijema pošiljke, Poštanski operator je dužan da izvrši vizuelnu proveru pakovanja, a naročito kod pošiljaka sa lomljivim ili drugim specifičnim sadržajem. Ukoliko uoči nepravilnosti u pakovanju, Poštanski operator je dužan da na njih ukaže korisniku i da odbije prijem pošiljke ako se nepravilnosti ne otklone.

Korisnik treba da se prilikom pakovanja pridržava sledećih uputstava:

- korišćenje kvalitetnih talasastih kartona za pošiljke sa robom;
- za krhke ili teške predmete, preporučljivo je koristiti konstrukcije dvostrukog ili trostrukog zida kartona;
- izbegavati ponovno korišćenje već korišćenih kutija jer su izgubile svojstvo krutosti;
- pakovati u kutije koje odgovaraju prema konstrukciji i čvrstini masi pošiljke;
- izabrati odgovarajuću veličinu kutije kako ne bi došlo do pucanja ili propadanja usled prevelikog ili nedovoljnog pakovanja;
- obavezno popuniti prazan prostor u kutiji kako bi se izbeglo pomeranje pošiljke unutar kutije;
- u slučaju slanja više stavki u jednom paketu, koristiti razdelnike ili druge pregradne materijale, te umotati svaku stavku pojedinačno;
- ukoliko je sadržaj rasuta materija, obezbediti adekvatno pakovanje da se izbegne rasipanje ili prelivanje;
- koristiti lepljive trake osetljive na pritisak, kao što su polipropilen (braon plastične) trake, izolir trake ili papirne trake ojačane vlaknima, kako bi se osiguralo potpuno zatvaranje kutije.

Kada su u pitanju lomljivi predmeti, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se one ne pomeraju u pošiljci. Obavezno je lomljive predmete upakovati u tvrdi kutiju, koja je

ispunjena zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi suđer, pucketava zaštitna folija i sl., 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, te da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj, pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku „LOMLJIVO“.

Kada su u pitanju tečnosti, pošiljalac ih mora upakovati u zatvorenu posudu koja neće propuštati tečnost. Posuda se zatim stavlja u adekvatno pakovanje koje je ispunjeno materijalom sposobnim da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama

Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica Poštanskog operatora.

Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu. Ukoliko registrovanu 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 poslatom 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 umro.

Ako iz bilo kog razloga pošiljku nije moguće uručiti na adresi primaoca, pošiljka se od trenutka bezuspešnog pokušaja uručenja čuva naredna 2 radna dana i primaocu se ostavlja Izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje u kom roku i mestu gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku. U slučaju da se primalac, u pomenutom roku pojavi i zahteva uručenje pošiljke u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora, ista će mu biti isporučena, a ukoliko se ne pojavi u predviđenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu.

V) ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja.

Poštanski operator je dužan je da poštanske pošiljke dostavi u roku koji ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema a na zahtev pošiljaoca, uručenje pošiljke izuzetno se može izvršiti određenog dana.

Poštanski operator može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, s tim da rokovi za uručenje ekspres usluge ne smeju biti duži od tri radna dana.

U rokove uručjenja 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.

VI) POSTUPANJE SA NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA

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, ako:

- je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana 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.

Ukoliko se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, Poštanski operator:

- korespondenciju komisijski odmah uništava;
- poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- isprave i druga dokumenta pronadena 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 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.

Ukoliko se u poštanskim tokovima prenosa pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada određenoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik. Ukoliko ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nađena stvar, ona ostaje kod Poštanskog operatora. Vlasniku nađene stvari se daje rok od 30 dana da se javi i preuzme je. Poštanski operator nakon isteka tog roka nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova i nađena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su nađeni.

VII) NAČIN PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA

Poštanski operator zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom, a nakon dobijanja pisane saglasnosti Regulatora.

Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom Poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.

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

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.

VIII) ROKOVI ČUVANJA DOKUMENTACIJE

Dokumentacije o poštanskim uslugama čuvaju se u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, ali u svakom slučaju ne kraće od tri godine.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu 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.

IX) REKLAMACIJE I OBEŠTEĆENJE

Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka

Korisnik poštanskih usluga može podneti reklamaciju Poštanskom operatoru ukoliko pošiljka nije uručena primaocu ili je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, da je pogrešno obračunata i naplaćena poštarina.

Reklamacija se u unutrašnjem poštanskom saobraćaju može podneti najkasnije u roku od 60 dana, a u međunarodnom poštanskom saobraćaju u roku od šest meseci, računajući od narednog dana od dana predaje pošiljke.

U slučajevima oštećenja pošiljke ili umanjenja sadržine, reklamacija se može podneti najkasnije do kraja narednog radnog dana od dana uručenja pošiljke.

Reklamacije se podnose u pisanom obliku, lično, poštom ili elektronski, na adresu objavljenu na internet stranici Poštanskog operatora.

Svaka reklamacija mora sadržati broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke ukoliko se radi o vrednosnoj pošiljci.

Po prijemu reklamacije u slučajevima oštećenja pošiljke ili umanjenja sadržine, Poštanski operator je dužan da sačini zapisnik koji sadrži sve relevantne podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu, u skladu sa zakonom. Ukoliko Poštanski operator prilikom prijema ili obrade pošiljke uoči oštećenje, dužan je da sačini zapisnik i o tome obavesti korisnika.

Poštanski operator je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, a da donese odluku najkasnije u roku od 15 dana od prijema. U međunarodnom poštanskom saobraćaju, odluka se donosi u skladu sa rokovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza.

Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju o primljenim reklamacijama, koju čuva najmanje tri godine od dana prijema reklamacije, i korisniku izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

Postupak reklamacije i prigovora kod Poštanskog operatora mora biti transparentan, objektivan, javan i nediskriminatoran, u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odlukom Poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, ima pravo da u roku od 15 dana od dana prijema odluke podnese prigovor Regulatoru.

Korisnik može podneti prigovor Regulatoru zbog nedostavljanja odluke, u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije, ukoliko mu odluka o reklamaciji nije dostavljena.

Ukoliko korisnik ne podnese reklamaciju u rokovima propisanim ovim Opštim uslovima, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao ostvariti u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga u reklamacionom postupku

Odgovornost Poštanskog operatora ograničena je na direktan fizički gubitak ili oštećenje vrednosne poštanske pošiljke, delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke,

gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke, delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke, neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke i prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke, u skladu sa ograničenjima definisanim u ovim Opštim uslovima.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, Poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete 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.

Poštanski operator je dužan da isplatu nastale štete izvrši u roku od 30 dana od dana donošenja odluke ili prihvatanja reklamacije

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u međunarodnom poštanskom saobraćaju, Poštanski operator odgovara u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza, u granicama utvrđene odgovornosti.

Korisnik, kao ni bilo koje drugo lice, nema pravo na naknadu bilo kakve indirektna štete ili izmakle dobiti, uključujući, ali se ne ograničavajući na 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.

Pošiljalac se može odreći prava na naknadu štete u korist primaoca, pod uslovom da takva saglasnost bude data u posebnom obrascu koji sadrži sledeće podatke:

- broj poštanske pošiljke;
- ime i prezime ili naziv pošiljaoca i primaoca;
- podatke o vrednosti pošiljke (ukoliko je vrednosna);
- izjavu pošiljaoca da se izričito odriče prava na naknadu štete u korist primaoca;
- potpis pošiljaoca (i, po potrebi, datum i mesto davanja saglasnosti).

Takva izjava mora biti predata Poštanskom operatoru prilikom predaje pošiljke ili najkasnije do završetka reklamacionog postupka.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete 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 nepotpuna ili netačna.

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.

X) ZAVRŠNE ODREDBE

1. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom dobijanja pisane saglasnosti od strane Regulatora.
2. Poštanski operator je dužan da ove Opšte uslove učini dostupnim Korisnicima na svojoj internet stranici i u poslovnicaма najmanje osam (8) dana pre dana početka primene.
3. Za pitanja i situacije koje nisu izričito uređene ovim Opštim uslovima, primenjivaće se relevantne odredbe Zakona o poštanskim uslugama, kao i drugih važećih Zakona i propisa Republike Srbije.
4. Poštanski operator zadržava pravo da ove Opšte uslove menja i dopunjava u skladu sa zakonskim izmenama, poslovnom politikom i potrebama tržišta, uz obaveznu prethodnu saglasnost Regulatora.
5. U slučaju bilo kakvih sporova proisteklih iz primene ovih Opštih uslova, nadležan je sud u Beogradu.

U Beogradu,

Dana 16.07.2025.godine

Za Poštanskog operatora

Dr Miljan Baćović, direktor

Takva izjava mora biti predata Poštanskom operatoru prilikom predaje pošiljke ili najkasnije do završetka reklamacionog postupka.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete 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 nepotpuna ili netačna.

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.

X) ZAVRŠNE ODREDBE

1. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom dobijanja pisane saglasnosti od strane Regulatora.
2. Poštanski operator je dužan da ove Opšte uslove učini dostupnim Korisnicima na svojoj internet stranici i u poslovnicama najmanje osam (8) dana pre dana početka primene.
3. Za pitanja i situacije koje nisu izričito uređene ovim Opštim uslovima, primenjivaće se relevantne odredbe Zakona o poštanskim uslugama, kao i drugih važećih Zakona i propisa Republike Srbije.
4. Poštanski operator zadržava pravo da ove Opšte uslove menja i dopunjava u skladu sa zakonskim izmenama, poslovnom politikom i potrebama tržišta, uz obaveznu prethodnu saglasnost Regulatora.
5. U slučaju bilo kakvih sporova proisteklih iz primene ovih Opštih uslova, nadležan je sud u Beogradu.

U Beogradu,

Dana 16.07.2025.godine

Za Poštanskog operatora

Dr Miljan Bačović, direktor