

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА ПРИВРЕДНОГ ДРУШТВА „UNION ŠPED“ Д.О.О. ДОБАНОВЦИ

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Општим условима за обављање поштанских услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају (у даљем тексту: Општи услови) уређују се врсте поштанских услуга, територија обављања услуга, начин и услови пријема, усмеравања, преноса и уручења поштанских пошиљака, рокови уручења, допунске услуге, поступање са неиспоручивим пошиљкама, цене и плаћање, чување документације, заштита података, поступак рекламације и обештећења, као и услови и начин паковања пошиљака, у складу са Законом о поштанским услугама („Службени гласник РС“, бр. 19/2025), подзаконским актима донетим на основу тог закона и, за међународни поштански саобраћај, потврђеним међународним конвенцијама, споразумима и другим међународним актима који су применљиви на конкретну услугу.

Члан 2.

Поштански оператор је ПРИВРЕДНО ДРУШТВО ЗА УСЛУГЕ МЕЂУНАРОДНЕ ШПЕДИЦИЈЕ И ТРАНСПОРТА UNION ŠPED DOO DOBANOVCI, са седиштем у Добановцима, Мокрањчева 30, 11272 Добановци, матични број 20621052, ПИБ 106516919 (у даљем тексту: Поштански оператор).

Интернет страница: www.unionsped.rs; контакт телефон: +381 11 65 57 200; имејл: office@unionsped.rs.

Поштански оператор обавља поштанске услуге на основу дозволе Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор), у обиму утврђеном дозволом.

Члан 3.

Ови Општи услови обавезују Поштанског оператора и кориснике поштанских услуга и чине саставни део уговорног односа који настаје предајом и пријемом пошиљке, односно закључењем посебног уговора са корисником.

Поштански оператор обезбеђује да важећи Општи услови и Ценовник поштанских услуга буду доступни корисницима у пословним просторијама и на интернет страници Поштанског оператора.

II. ТЕРИТОРИЈА ОБАВЉАЊА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Члан 4.

Поштански оператор пружа поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају на територији Републике Србије, као и услуге у међународном поштанском саобраћају у долазу у Републику Србију.

III. ДЕФИНИЦИЈЕ И ЗНАЧЕЊЕ ПОЈМОВА

Члан 5.

Поједини изрази у овим Општим условима имају следеће значење:

- Корисник поштанских услуга – физичко или правно лице које користи поштанску услугу као пошиљалац или прималац.
- Пошиљалац – физичко или правно лице одговорно за слање пошиљке и тачност података који се односе на пошиљку.
- Прималац – физичко или правно лице на чију адресу је пошиљка упућена.
- Поштанска пошиљка – пошиљка коју адресира пошиљалац тако да се несумњиво може утврдити прималац, а чију садржину могу чинити кореспонденција, документа, штампане ствари и/или роба.

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

Страна 1



БРОЈ: 003924053 2026 JS011003 000345 002 01 004
23-09-2026
ДАТУМ: _____

- Регистрована поштанска пошиљка – пошиљка за коју Поштански оператор издаје потврду о пријему, води посебну евиденцију и уручује је уз потпис или на други одговарајући начин утврђен овим Општим условима.
- Експрес услуга – поштанска услуга изван опсега универзалне поштанске услуге која обухвата пријем, усмеравање, пренос и уручење регистрованих пошиљака у најкраћим роковима, у складу са законом и овим Општим условима.
- Вредносна поштанска пошиљка – регистрована пошиљка осигурана за случај губитка, оштећења или умањења садржине, до висине вредности коју је означио пошиљалац.
- Откупна поштанска пошиљка – вредносна поштанска пошиљка код које се приликом уручења од примаоца преузима откупни износ који је означио пошиљалац, а који се пошиљаоцу преноси на текући рачун, односно прослеђује путем законом дозвољеног начина преноса новца.
- Допунске поштанске услуге – услуге које се реализују на основу посебног захтева пошиљаоца или примаоца у погледу поступања са пошиљком или пружања додатних информација.
- Међународна поштанска пошиљка – регистрована поштанска пошиљка која се прима из иностранства ради уручења у Републици Србији.

IV. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА И ДОПУНСКЕ УСЛУГЕ

Члан 6.

Поштански оператор обавља следеће поштанске услуге:

- 1) ЕКСПРЕС УСЛУГЕ У УНУТРАШЊЕМ ПОШТАНСКОМ САОБРАЋАЈУ – услуге изван опсега универзалне поштанске услуге које обухватају пријем, усмеравање, пренос и уручење регистрованих поштанских пошиљака у најкраћим роковима, са роком уручења утврђеним чланом 18. ових Општих услова.
- 2) ЕКСПРЕС УСЛУГЕ У МЕЂУНАРОДНОМ ПОШТАНСКОМ САОБРАЋАЈУ – уручење регистрованих поштанских пошиљака у долазу у Републику Србију.
- 3) ДОПУНСКЕ УСЛУГЕ, на захтев корисника:
 - 3.1. „Поврат документације (повратница/отпремница)“ – враћање потписане повратнице, отпремнице или друге уговорене документације пошиљаоцу након уручења пошиљке;
 - 3.2. „Поновни покушај доставе“ – додатни покушај уручења након неуспелог другог покушаја, под условима из важећег Ценовника.

V. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА

Члан 7.

У оквиру експрес услуга Поштански оператор прима регистроване поштанске пошиљке, и то:

- 1) пошиљку без означене вредности – регистровану пошиљку за коју пошиљалац не означава вредност садржине;
- 2) вредносну поштанску пошиљку – регистровану пошиљку са означеном вредношћу, осигурану до висине означене вредности;
- 3) откупну поштанску пошиљку – вредносну пошиљку код које се од примаоца, пре уручења, преузима означени откупни износ;

Члан 8.

При пријему вредносне, укључујући откупну, пошиљке Поштански оператор врши увид у важећу личну исправу пошиљаоца са фотографијом ради утврђивања идентитета и евидентира врсту исправе, регистарски број и издаваоца, у мери у којој је то потребно и дозвољено законом. Подаци се користе искључиво у законом прописане сврхе и чувају 12 месеци, уз примену прописа о заштити података о личности.

Код откупне пошиљке пошиљалац на адресници или пратећем документу јасно означава откупни износ у динарима. Пошиљка се уручује након преузимања откупног износа од примаоца. Откупни

износ од примаоца може се наплатити готовином или платном картицом, у складу са техничким могућностима Поштанског оператора. Наплаћени откупни износ Поштански оператор преноси пошиљаоцу на текући рачун, односно прослеђује другим законом дозвољеним начином.

Највиши откупни износ, евентуално ограничење означене вредности и накнаде за ове пошиљке утврђују се важећим Ценовником и/или уговором, у складу са законом.

VI. ПРИЈЕМ, АДРЕСОВАЊЕ, ОБЛИК, ДИМЕНЗИЈЕ И МАСА ПОШИЉАКА

Члан 9.

Пријем поштанских пошиљака врши се у пословној просторији/приступној тачки Поштанског оператора или преко овлашћеног лица Поштанског оператора на адреси пошиљаоца, а за уговорне кориснике и на други уговорени начин који је у складу са законом и техничким могућностима Поштанског оператора.

Поштански оператор приликом пријема проверава испуњеност услова у погледу адресовања, масе, димензија и паковања. За регистровану пошиљку издаје се потврда о пријему у папирном или електронском облику, која садржи податке потребне за идентификацију пошиљке, укључујући број пошиљке, податке о примаоцу, датум пријема, масу, означену вредност ако постоји, ознаку „ломљиво“ ако је применљиво и поштарину.

Члан 10.

Пошиљалац је дужан да на пошиљци или пратећој документацији правилно, потпуно и читко наведе назив, односно име и презиме пошиљаоца и примаоца, тачну адресу, место и поштански број, као и контакт податке када су потребни за извршење услуге. Ако недостаци у адресовању не буду отклоњени на захтев запосленог, Поштански оператор ће одбити пријем пошиљке.

Члан 11.

У унутрашњем поштанском саобраћају Поштански оператор прима појединачне поштанске пошиљке следећих граничних параметара:

- 1) највећа маса пошиљке: 31,5 kg;
- 2) најмања адресна страна: 90 × 140 mm, односно довољна површина за јасно адресовање и постављање идентификационе налепнице;
- 3) највећа дужина једне стране: 1.500 mm;
- 4) збир дужине и обима мереног на најширем месту попречно: највише 3.000 mm.

Пошиљка мора бити облика који омогућава безбедно руковање и несметан пролаз кроз технолошки процес. Пошиљке изнад наведених параметара, укључујући палетизовани терет, не примају се као поштанске пошиљке по овим Општим условима и могу бити предмет посебне транспортне или логистичке услуге која није поштанска услуга.

VII. ПАКОВАЊЕ ПОШИЉАКА

Члан 12.

Пошиљалац је дужан да правилно упакује поштанску пошиљку у одговарајуће унутрашње и спољашње паковање на начин којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, запослени који рукују пошиљком, као и опрема и средства која се користе при руковању са пошиљком, у складу са законом и правилима паковања прописаним овим Општим условима.

Приликом пријема поштанске пошиљке, запослени код Поштанског оператора указује на неправилно паковање и, ако пошиљалац неправилност не отклони, одбија пријем такве пошиљке.

За пошиљку са ломљивом или другом специфичном садржином Поштански оператор проверава да ли је адекватно упакована, указује на неправилност, нуди одговарајући начин поступања и одбија пријем ако неправилност није отклоњена. Таква пошиљка се означава одговарајућом ознаком и са њом се поступа са посебном пажњом у свим фазама преноса.

Члан 13.

Корисник је дужан да, према природи садржине, примени нарочито следећа правила паковања:

- 1) документа и штампани материјал пакују се у затворену коверту или другу чврсту амбалажу која спречава савијање, цепање и неовлашћен приступ;
- 2) ломљиви предмети пакују се појединачно, са довољно амортизујућег материјала са свих страна, у чврсту кутију без слободног померања садржине;
- 3) течности и полутечне материје, само ако нису забрањене, морају бити у непропусно затвореној примарној амбалажи, са упијајућим материјалом и додатном спољашњом заштитом;
- 4) прашкасте и зрнасте материје, само ако нису забрањене, пакују се у непропусну унутрашњу амбалажу смештену у чврсту спољашњу амбалажу;
- 5) оштри или предмети са истуреним деловима морају бити обезбеђени заштитом која у потпуности покрива оштре делове и спречава пробијање амбалаже;
- 6) више предмета у истој пошиљци мора бити међусобно раздвојено и учвршћено тако да се не ударају и не померају;
- 7) спољашња амбалажа мора бити затворена одговарајућом траком или другим средством тако да се садржини не може приступити без видљивог оштећења паковања.

Поштански оператор не одговара за штету која је последица неадекватног паковања када је поступио у складу са законом, осим у случајевима у којима је одговорност Поштанског оператора законом изричито установљена.

VIII. ЗАБРАЊЕНА САДРЖИНА

Члан 14.

Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже нарочито:

- 1) опасне и штетне материје и предмете који могу угрозити здравље или живот људи или оштетити друге пошиљке, опрему или средства, осим када је поступање са конкретном материјом посебно дозвољено и уређено законом или другим обавезујућим актом;
- 2) наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет или употребу;
- 3) материјале чије је слање забрањено прописима, укључујући материјале сексуалне експлоатације деце и друге законом забрањене материјале;
- 4) производе или супстанце који због своје природе или паковања могу оштетити друге пошиљке или поштанску опрему;
- 5) новац, кованице, новчанице, хартије од вредности, племените метале и вредан накит, осим када су законом дозвољени и послати као вредносна пошиљка;
- 6) живе животиње; Поштански оператор их по овим Општим условима не прима;
- 7) предмете чији је увоз, извоз, транзит, поседовање или промет забрањен у Републици Србији, одредишној или транзитној држави;
- 8) друге материје и предмете чије је слање или промет забрањен важећим прописима.

Када постоји основана сумња да пошиљка садржи забрањене предмете, Поштански оператор без одлагања обавештава надлежни орган и поступа по његовој одлуци, укључујући комисијско отварање и преглед када је то наложено.

IX. УРУЧЕЊЕ ПОШИЉАКА И РОКОВИ

Члан 15.

Регистрована поштанска пошиљка уручује се, по правилу, лично примаоцу, пуномоћнику или другом овлашћеном лицу. Ако то није могуће, може се уручити одраслом члану домаћинства, лицу запосленом у домаћинству или запосленом лицу затеченом у пословној просторији примаоца.

Члан 16.

Запослени Поштанског оператора који врши уручење носи службену идентификацију и показује је на захтев корисника. Уручење се евидентира потписом примаоца

Члан 17.

Ако прималац није затечен на адреси, Поштански оператор оставља обавештење о покушају уручења или примаоца обавештава СМС поруком, имејлом, Viber поруком или другим писаним/електронским путем, са упутством о даљем поступању. Ако пошиљка није уручена у првом покушају, Поштански оператор без накнаде врши други покушај уручења на адреси примаоца.

Неуручена пошиљка чува се пет радних дана од дана првог обавештења. Прва три радна дана чувања су без накнаде. За четврти и пети радни дан чувања наплаћује се лежарина у износу утврђеном важећим Ценовником Поштанског оператора. Лежарину плаћа корисник који преузима пошиљку, а ако се пошиљка након истека рока чувања враћа пошиљаоцу, настала лежарина терети пошиљаоца. На захтев корисника, у року чувања може се извршити трећи покушај доставе, уз накнаду у складу са важећим Ценовником. Ако пошиљка не буде уручена у року чувања, приступа се враћању пошиљаоцу у складу са чланом 19. ових Општих услова.

Члан 18.

За експрес услугу у унутрашњем поштанском саобраћају Поштански оператор гарантује рок уручења који није дужи од наредног радног дана од дана пријема пошиљке. На захтев пошиљаоца, уручење се изузетно може извршити одређеног дана.

Са корисницима који предају већи број пошиљака могу се уговорити другачији рокови када је то законом дозвољено, при чему рок за уручење експрес пошиљке не може бити дужи од три радна дана.

У рок уручења не урачунавају се време кашњења због непотпуне или нетачне адресе, време кашњења услед више силе, нерадни дани и дани када се не врши достава. Ако је пошиљка примљена после последње отпреме из приступне тачке, рок се продужава за један радни дан. Време последње отпреме и радно време приступних тачака објављују се на видном месту у одговарајућој пословној просторији.

Х. ВРАЋАЊЕ И НЕИСПОРУЧИВЕ ПОШИЛЈКЕ

Члан 19.

Ако пошиљалац није другачије одредио, поштанска пошиљка се враћа пошиљаоцу када је:

- 1) прималац одбио пријем;
- 2) прималац непознат;
- 3) адреса непотпуна;
- 4) адреса нетачна;
- 5) истекао рок чувања;
- 6) прималац пресељен;
- 7) прималац преминуо.

Поштански оператор покреће поврат најкасније наредног радног дана од дана када је утврђен разлог за враћање, а пошиљку враћа пошиљаоцу у року од највише три радна дана од покретања поврата, осим у случају више силе, непотпуне/нетачне адресе пошиљаоца или друге околности која објективно спречава враћање.

Члан 20.

Поштарину за слање пошиљке, по правилу, плаћа пошиљалац приликом предаје, а може је платити и прималац сходно договору, односно уговорном односу са Поштанским оператором.

Када се регистрована пошиљка враћа пошиљаоцу, а за неуручење није одговоран Поштански оператор, од пошиљаоца се наплаћује повратна поштарина у висини цене основне поштарине за

одговарајућу пошиљку у повратном смеру, у складу са важећим Ценовником. Ако је пошиљка била на чувању током четвртог и/или петог радног дана, од пошиљаоца се приликом поврата наплаћује и настала лежарина у складу са чланом 17. ових Општих услова и важећим Ценовником.

Члан 21.

Пошиљка се сматра неиспоручивом ако је није могуће уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу, као и ако поштарина није плаћена или је делимично плаћена, а пошиљалац и прималац одбију да плате неплаћени износ.

Поштански оператор комисијски прегледа неиспоручиву пошиљку, што може подразумевати и отварање, у случајевима предвиђеним законом: када истекне период чувања а не може се утврдити тачна адреса пошиљаоца; када постоје видљиви знаци да оштећена пошиљка може оштетити друге пошиљке или опрему или угрозити запослене; или по одлуци надлежног органа.

Ако се и после комисијског прегледа пошиљка не може уручити или вратити: кореспонденција се комисијски уништава без одлагања; пошиљка са робом или другим предметима чува се шест месеци од дана комисијског прегледа; откупни износ који није могуће исплатити чува се три године од дана када је утврђено да није исплатив; пронађене исправе и друга документа достављају се надлежном органу у законом прописаном року.

Члан 22.

По истеку шестомесечног рока чувања, роба и други предмети из неиспоручиве пошиљке излажу се јавној продаји. Кварљива садржина може бити уништена или продата непосредном погодбом, у складу са законом.

Средства остварена продајом чувају се годину дана од истека рока чувања пошиљке. Пошиљаоцу који у том року поднесе захтев исплаћује се припадајући износ умањен за трошкове чувања, продаје и исплате. По истеку законских рокова поступа се са средствима у складу са Законом о поштанским услугама.

XI. ЗАШТИТА ПОДАТАКА, ЕВИДЕНЦИЈЕ И ПРАЋЕЊЕ ПОШИЉАКА

Члан 23.

Поштански оператор обрађује податке о личности само у обиму неопходном за извршење поштанске услуге, испуњење законских обавеза, спречавање злоупотреба, решавање рекламација и заштиту права корисника и Поштанског оператора. Обрада се врши у складу са прописима о заштити података о личности.

За редовно извршење услуге могу се обрађивати име и презиме, односно пословно име, адреса, контакт телефон/имејл и подаци о пошиљци. ЈМБГ се не прикупља за редовно извршење поштанске услуге, осим ако постоји посебан законски основ. Код вредносних пошиљака примењује се идентификација из члана 8. ових Општих услова.

Подаци се не уступају трећим лицима осим када је то неопходно за извршење услуге на законитом основу или по захтеву суда, Регулатора или другог надлежног органа.

Члан 24.

Поштански оператор чува документацију и евиденције у следећим роковима:

- 1) евиденције о пријему, усмеравању, преносу, уручењу и обрачуна поштарине за регистроване пошиљке – три године од дана извршења услуге;
- 2) документацију о рекламацијама, одлукама и исплатама накнаде штете – три године од дана правноснажног/коначног окончања предмета, односно најмање до истека законом прописаног рока за потраживање;
- 3) идентификационе податке прикупљене по основу пријема вредносних пошиљака – 12 месеци, у складу са законом.

Ако је покренут судски, управни, инспекцијски или други поступак, документација релевантна за тај поступак чува се до његовог коначног окончања, ако је то дуже од наведених рокова.

Члан 25.

Поштански оператор, када је услуга технички доступна, омогућава кориснику електронско праћење статуса пошиљке помоћу јединственог броја или баркода. Када је технички доступно, Поштански оператор електронским путем (СМС, Viber, имејл или другим одговарајућим каналом) обавештава примаоца о приспећу пошиљке, покушају уручења или другом релевантном статусу пошиљке.

XII. ЦЕНЕ И НАЧИН ПЛАЋАЊА

Члан 26.

Цене поштанских и допунских услуга утврђују се Ценовником поштанских услуга Поштанског оператора. Важећи Ценовник доступан је у пословним просторијама у којима се пружају поштанске услуге и на интернет страници Поштанског оператора, а на захтев корисника даје се на увид.

Поштарина се, по правилу, плаћа унапред, осим ако је уговором између Поштанског оператора и корисника другачије одређено. Поштарину плаћа пошиљалац, или прималац сходно договору, односно уговорном односу. Плаћање поштарине врши се безготовински, уплатом на рачун Поштанског оператора, односно по издатом рачуну/фактури за уговорне кориснике. Готовина и платна картица се не користе за плаћање поштарине по овим Општим условима. Ово ограничење не односи се на наплату откупног износа од примаоца код откупне пошиљке.

XIII. РЕКЛАМАЦИЈЕ, ПРИГОВОР РЕГУЛАТОРУ И НАКНАДА ШТЕТЕ

Члан 27.

Корисник може поднети рекламацију Поштанском оператору ако сматра да пошиљка није уручена, да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или није извршена у целини, да је погрешно обрачуната и наплаћена поштарина, да је откупни износ погрешно исплаћен или није исплаћен, као и у случају оштећења или умањења садржине пошиљке.

Рекламација се подноси у писаној форми:

- електронском поштом на: office@unionsped.rs; или
- непосредно/поштом на адресу седишта: UNION ŠPED DOO DOBANOVCI, Мокрањчева 30, 11272 Добановци.

Поштански оператор ће рекламације решавати транспарентно, објективно и недискриминаторно. Рекламација треба да садржи број пошиљке, име/назив и адресу пошиљалоца и примаоца, опис разлога рекламације и, када је релевантно, податке о означеној вредности и откупном износу, као и расположиве доказе.

Члан 28.

Рекламација због неуручења, прекорачења рока, неизвршења, непотпуног или погрешног извршења поштанске услуге, погрешно обрачунате и наплаћене поштарине, односно другог основа који се односи на извршење услуге, подноси се у року од 60 дана у унутрашњем поштанском саобраћају, а у року од шест месеци у међународном поштанском саобраћају, рачунајући од наредног дана од дана предаје пошиљке.

Рекламација због оштећења или умањења садржине пошиљке подноси се најкасније наредног радног дана од дана уручења. Поштански оператор по таквој рекламацији сачињава записник са подацима о пошиљци, пошиљалоцу и примаоцу. Ако Поштански оператор уочи оштећење пре уручења, записник сачињава пре уручења и о томе обавештава корисника.

Ако корисник не поднесе рекламацију у наведеним роковима, губи право на новчану накнаду штете коју би могао остварити по Закону о поштанским услугама.

Члан 29.

Поштански оператор се изјашњава о основаности рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају у року од осам дана од дана њеног пријема и доноси одлуку о рекламацији у року од 15 дана од дана пријема.

Против одлуке којом је рекламација одбијена корисник може поднети приговор Регулатору у року од 15 дана од дана пријема одлуке. Корисник може поднети приговор Регулатору и због недостављања одлуке Поштанског оператора у року од 90 дана од дана подношења рекламације. По приговору се спор решава у поступку вансудског решавања спора пред Регулатором. Тај поступак не искључује могућност покретања поступка пред надлежним судом.

Члан 30.

За штету насталу у међународном поштанском саобраћају Поштански оператор одговара у складу са актима Светског поштанског савеза, односно потврђеним међународним конвенцијама, споразумима и другим међународним актима који су применљиви на конкретну услугу, у границама њима утврђене одговорности. Када је рекламација основана у унутрашњем поштанском саобраћају, Поштански оператор исплаћује кориснику накнаду штете у висини и под условима утврђеним Законом о поштанским услугама, а нарочито:

- 1) за губитак или потпуно оштећење вредносне пошиљке – износ означене вредности и износ наплаћене поштарине за ту пошиљку;
- 2) за делимично оштећење или умањење садржине вредносне пошиљке – износ утврђене штете, највише до износа који би припадао за губитак или потпуно оштећење;
- 3) за губитак или потпуно оштећење регистроване пошиљке без означене вредности – десетоструки износ наплаћене поштарине;
- 4) за делимично оштећење или умањење садржине регистроване пошиљке – износ утврђене штете, највише до десетоструког износа наплаћене поштарине;
- 5) за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену услугу у вези са регистрованом пошиљком – троструки износ наплаћене поштарине;
- 6) за прекорачење рока за уручење регистроване пошиљке – двоструки износ наплаћене поштарине;
- 7) за више наплаћену поштарину – износ више наплаћене поштарине;
- 8) за погрешно исплаћен или неисплаћен откупни износ – износ неисплаћеног, односно погрешно исплаћеног откупног износа.

Ако је при враћању пошиљке пошиљаоцу наплаћена повратна поштарина, она се додаје обрачунатој накнади у случајевима и на начин предвиђен законом. Накнада се може признати по више основа, али укупан износ не може прећи законски максимум за губитак/потпуно оштећење конкретне врсте пошиљке.

Члан 31.

Поштански оператор исплаћује признату накнаду штете кориснику или овлашћеном лицу у року од 30 дана од дана доношења одлуке/прихватања рекламације, односно од достављања одлуке Регулатора којом је спор решен у корист корисника. Ако накнада не буде исплаћена у законом прописаном року, корисник може право остваривати судским путем.

Индиректна штета и измакла добит не урачунавају се у накнаду коју Поштански оператор обрачунава у рекламационом поступку, без утицаја на право корисника да се обрати надлежном суду.

Накнада штете исплаћује се кориснику који је платио поштарину. Ако поштарина није наплаћена, накнада се, у законом предвиђеним случајевима, исплаћује кориснику који је уговорио услугу са Поштанским оператором, уз примену законских правила о умањењу накнаде за износ ненаплаћене поштарине.

Ако се изгубљена пошиљка или њен део пронађе након исплате накнаде, Поштански оператор обавештава пошиљаоца или овлашћено лице. Ако се захтева уручење накнадно пронађене пошиљке, примљена накнада се враћа; у супротном Поштански оператор поступа са пошиљком у складу са законом. Са корисником који предаје већи број пошиљака може се, када су испуњени законски услови, уговорити другачији износ накнаде штете.

Поштански оператор је, у законом предвиђеним случајевима, ослобођен одговорности нарочито ако је штета последица више силе, ако је услуга извршена у складу са законом и прописима, ако је штета настала због пропуста пошиљаоца у избору услуге или обезбеђењу садржине, или ако је адреса била непотпуна или нетачна.

Члан 32.

Потраживања корисника за накнаду штете у унутрашњем поштанском саобраћају застаревају у року од три године, при чему почетак и прекид тока застарелости зависе од врсте потраживања и утврђују се Законом о поштанским услугама. За међународни поштански саобраћај примењују се рокови застарелости и правила о прекиду застарелости из применљивих међународних аката. Писани захтев за исплату потраживања и покретање вансудског поступка пред Регулатором прекидају застарелост у случајевима у којима је то предвиђено законом, односно применљивим међународним актом.

XIV. САГЛАСНОСТ ЗА ИСПЛАТУ НАКНАДЕ ПРИМАОЦУ

Члан 33.

Ако право на накнаду штете припада пошиљаоцу, пошиљалац се може одрећи накнаде у корист примаоца достављањем Поштанском оператору писане сагласности на обрасцу који је саставни део ових Општих услова (Прилог 1).

XV. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 34.

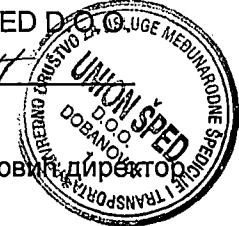
За питања која нису уређена овим Општим условима непосредно се примењују Закон о поштанским услугама, подзаконски акти донети на основу тог закона, Закон о облигационим односима, прописи о заштити потрошача и заштити података о личности, царински и други прописи Републике Србије, а у међународном поштанском саобраћају и потврђене међународне конвенције, споразуми и други међународни акти који су применљиви на конкретну услугу.

Члан 35.

Ови Општи услови примењују се након добијања сагласности Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге. Поштански оператор ће их истакнути на видном месту у пословним просторијама, објавити на интернет страници и на други одговарајући начин учинити јавно доступним корисницима најмање осам дана пре почетка примене.

У Добановцима, дана 23.09.2026. године.

За UNION SPED D.O.O.

Владан Стојковић, директор

ПРИЛОГ 1 – САГЛАСНОСТ ПОШИЉАОЦА ЗА ИСПЛАТУ НАКНАДЕ ШТЕТЕ ПРИМАОЦУ

У вези са поштанском пошиљком број _____, предатом дана

_____.

Пошиљалац: _____

Адреса: _____

овим изјављује да се одриче права на исплату признате накнаде штете у корист примаоца:

Прималац: _____

Адреса: _____

и даје сагласност Поштанском оператору UNION ŠPED DOO DOBANOVCI да износ признате накнаде штете исплати наведеном примаоцу, у складу са Законом о поштанским услугама и овим Општим условима.

Место и датум: _____

Потпис пошиљаоца / овлашћеног лица: _____