



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka



Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 002 422 167 2025 59011 004 000 345003 01 004

ДАТУМ: 26-06-2025

Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga

X EXPRESS DOO BEOGRAD
Gospodara Vučića 1B/10, Beograd

Član 1.

Opšte odredbe

Poštanski operator **X EXPRESS DOO BEOGRAD** je privredno društvo registrovano za obavljanje delatnosti „poštanske aktivnosti komercijalnog servisa“ koji obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge i dopunske poštanske usluge.

Sedište **X EXPRESS DOO BEOGRAD** je u Beogradu, ulica Gospodara Vučića broj 1B/10, PIB 115019780 sa matičnim brojem 22105639, šifra delatnosti 5320, mail: xexpressrbija@gmail.com, internet stranica poštanskog operatora: www.x-express.rs. Kontakt telefon **X EXPRESS DOO BEOGRAD** nalazi se na internet stranici poštanskog operatora. Teritorija na kojoj **X EXPRESS DOO BEOGRAD** pruža poštanske usluge obuhvata celu Republiku Srbiju za obavljanje unutrašnjeg i međunarodnog poštanskog saobraćaja.

X EXPRESS DOO BEOGRAD se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, na osnovu Ugovora po pristupu ili zaključenog Ugovora o pružanju poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, organizovati prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanskih pošiljaka, eventualno skladištenje (klasično i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, vraćanje neuručenih pošiljaka.

X EXPRESS DOO BEOGRAD obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“ br. 19/2025), u daljem tekstu Zakon, i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi).

Svi korisnici usluga **X EXPRESS DOO BEOGRAD** - a su upoznati sa Opštim uslovima koji su dostupni kako javno (na internet stranici operatora www.x-express.rs), tako i kao prilog Ugovora o pružanju poštanskih usluga izvan univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju.

Prijem i uručenje poštanskih pošiljaka **X EXPRESS DOO BEOGRAD** vrši na adresi pošiljaoca ili primaoca, kao i preko svojih pristupnih tačaka koje obuhvataju poslovne prostorije **X EXPRESS DOO BEOGRAD**, Paketomata i Paket šopova **X EXPRESS DOO BEOGRAD**, kao i poslovnih prostorija podgovarača.

X EXPRESS DOO BEOGRAD svoje poslovanje obavlja pomoću savremenih tehnologija baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se svaki korisnik usluga unapred informiše o Opštim uslovima, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator. Prijem i dostavu međunarodnih pošiljaka **X EXPRESS DOO BEOGRAD** obavlja uz posredovanje međunarodnih poštanskih operatora ili uz pomoć drugih podgovarača u slučaju kada je to primenljivo.

Član 2.

Vrste poštanskih usluga

1. **Ekspres usluge** su usluge koje podrazumevaju prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima, s tim što se u unutrašnjem poštanskom saobraćaju garantuju 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.

Za ekspres usluge se sa korisnicima koji predaju veći broj pošiljaka mogu ugovoriti i drugačiji rokovi za uručenje, s tim da rok za uručenje ne sme biti duži od tri radna dana.

2. **Dopunske poštanske usluge** su usluge koje se realizuju na osnovu posebnih zahteva pošiljaoca ili primaoca u pogledu postupanja sa pošiljkama i pružanju dodatnih informacija u vezi sa poštanskom uslugom. Pod dopunskim poštanskim uslugama **X EXPRESS DOO BEOGRAD** pruža sledeće usluge:

- **Plaćeni odgovor** je usluga koju pošiljalac unapred plaća. Na zahtev pošiljaoca pošiljka se preuzima od primaoca pošiljke kao nova vrednosna pošiljka, uz poštovanje tajnosti i sigurnosti sadržaja koji je zakonom definisan. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu i primaocu pošiljke, osim u slučaju vidnog oštećenja ambalaže. Isporuka Plaćenog odgovora se vrši preko pristupnih tačaka **X EXPRESS DOO BEOGRAD** opisanih u članu 1. Opštih uslova ili dogovorom korisnika sa operatorom ili kurirom. Isporuka vrednosnog plaćenog odgovora se vrši putem PIN validacije koji se šalje pošiljacu pošiljke preko mobilnog broja telefona čije je podatke pošiljalac ostavio prilikom slanja vrednosne ili otkupne pošiljke.

Usluga pošiljke sa plaćenim odgovorom postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.

- **Uručenje pošiljke sa oznakom „LIČNO“** je usluga koja podrazumeva uručenje pošiljke lično primaocu. Navedena pošiljka ima svoj bar kod, o istoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, a pošiljaocu se izdaje potvrda o prijemu pošiljke. Prilikom isporuke pošiljke je obavezno identifikovanje primaoca na osnovu lične isprave koja poseduje fotografiju (lična karta, pasoš, vozačka dozvola, radna legitimacija i sl). Pomenuta pošiljka nosi obeležje „Lično“ i kao dokaz o isporuci se prosleđuje pošiljka sa povratnicom koja nosi naziv „Povratnica-Lično“. Pošiljka se uručuje pomoću PIN koda koji je primalac unapred dobio putem SMS poruke. Usluga lično uručenje postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.
- **Vraćanje povratnice za registrovane pošiljke** je usluga koja podrazumeva vraćanje povratnice kao dokaza o uručanju pošiljke primaocu. Prilikom uručanja se uzima potpis i overa primaoca pošiljke, a pošiljaocu se izdaje „Potvrda o isporuci“ na kojoj se nalaze svi podaci o predmetnoj pošiljci (identično kao sa uručanjem pošiljke sa oznakom „LIČNO“). Usluga prenosa pošiljke sa povratnicom postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

- **Vraćanje povratne dokumentacije za registrovane pošiljke** su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje pošiljalac zahteva da mu se nakon uručjenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku. Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke. Prilikom uručjenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu pošiljke. Pošiljalac pošiljke zahteva vraćanje potpisane otpremnice za koju je unapred uračunata cena usluge u cenu dostave pošiljke. Povrat potpisane otpremnice je moguć samo u unutrašnjem saobraćaju.
- **Postupanje sa izdvojenom (lomljivom) pošiljkom** – podrazumeva postupanje sa pošiljkom koja sadrži predmete koji su lako lomljivi i sa kojima se rukuje sa posebnom pažnjom. Dužnost **X EXPRESS DOO BEOGRAD** je da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa. Usluga postupanja sa izdvojenom (lomljivom) pošiljkom postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.
- **Postupanje sa glomaznom pošiljkom** – pod glomaznim pošiljkama podrazumevaju se: pošiljke mase veće od 32kg, pošiljka čija jedna dimenzija prelazi 1,2m, pošiljke koje nisu zapakovane u kartonsku ambalažu i koje zahtevaju posebnu manipulaciju. Za glomazne pošiljke poštarina se uvećava za 50% u odnosu na pošiljke koje to ne zahtevaju. Usluga postupanja sa glomaznom pošiljkom postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.

Član 3.

Vrste pošiljaka

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

- Pošiljke bez označene vrednosti,
- Vrednosne pošiljke,
- Otkupne pošiljke,
- Međunarodne pošiljke.

Pošiljke bez označene vrijednosti su registrovane pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka i za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke.

Vrednosne pošiljke su registrovane pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, koje su osigurane do visine vrednosti naznačene od strane pošiljaoca, i za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke. Prenos vrednosne pošiljke **X EXPRESS DOO BEOGRAD** vrši samo u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

Otkupne pošiljke su registrovane vrednosne poštanske pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, koje su osigurane do visine naznačene vrednosti pošiljke od strane pošiljaoca pošiljke i pri čijem uručanju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac u korist pošiljaoca te pošiljke. Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni od strane primaoca otkupnih pošiljaka se uplaćuju na tekući račun koji su pošiljalac ili nalogodavac naznačili prilikom predaje otkupne pošiljke, i za čiju ispravnost odgovaraju.

Pošiljalac otkupnih pošiljaka je u obavezi da upiše za svaku pošiljku tekući račun koji operator nije u obavezi da proverava, niti snosi odgovornost za tačnost unetih podataka (kada ih ne unosi zaposleni **X EXPRESS DOO BEOGRAD**). Račun će biti unet od strane klijenta samostalno ili će ga uneti operator za svaku pošiljku pojedinačno na zahtev pošiljaoca. Usluga otkupne pošiljke postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.

X EXPRESS DOO BEOGRAD, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužan je da pri prijemu vrednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentira registarski broj lične isprave, skeniranjem lične karte ili pasoša korisnika putem mobilnog uređaja ili PDA uređaja čime je zagarantovana tajnost podataka, u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Ukoliko se vrednosna pošiljka prima putem automata tj. paketomata, identifikacija pošiljaoca se vrši na osnovu prethodno izvršenog evidentiranja pošiljaoca u sistemu, uvidom i skeniranjem lične karte ili pasoša i upisivanjem registarskog broja lične karte ili pasoša na način kojim se garantuje bezbednost ličnih podataka, čime se automatski pošiljalac registruje kao korisnik usluga **X EXPRESS DOO BEOGRAD** i da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja.

U slučaju kada korisnik šalje veći broj pošiljaka i sa istim je zaključen ugovor o poslovnoj saradnji kojim se uređuje ugovorni odnos i u kojem su navedeni svi potrebni podaci o korisniku usluga, navedenom korisniku se dodjeljuje broj ugovora u elektronskoj evidenciji operatora na osnovu kojeg **X EXPRESS DOO BEOGRAD** dozvoljava integraciju sistema sa korisnikom, a uslov za omogućavanje integracije je unos evidentiranih podataka iz lične karte ili pasoša korisnika.

X EXPRESS DOO BEOGRAD je dužan da podatke iz ovog člana stav 5., 6., 7. i 8. 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.

X EXPRESS DOO BEOGRAD je dužan da podatke iz ovog člana stav 5., 6., 7. i 8. čuva 12 meseci, na način propisan Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Međunarodne pošiljke su sve one pošiljke koje se razmenjuju između pošiljaoca i primaoca iz različitih država. Prijem i dostavu međunarodnih pošiljaka **X EXPRESS DOO BEOGRAD** obavlja uz posredovanje *međunarodnih poštanskih operatora ili uz pomoć drugih*



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

podugovarača. Međunarodni poštanski operatori i podugovarači su izabrani tako da obezbede potreban kvalitet i praćenje tokom celog procesa dostave. Rok dostave za međunarodne pošiljke iznosi od 2 do 4 radna dana.

Član 4.

Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke, koja se štampa iz PDA uređaja ili iz sistema tj. softvera (koja je ujedno i adresnica), i koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime i prezime ili naziv i adresa primaoca i pošiljaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, naznaka i iznos vrednosti (ukoliko je vrednosna pošiljka), naznaka "lomljivo" (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem) i poštarina (u daljem tekstu: cena usluge).

Potvrda o prijemu pošiljke može se izdati elektronskim putem, kao i račun za izvršenu uslugu putem svih aplikacija **X EXPRESS DOO BEOGRAD** -a koje su javno dostupne korisnicima.

Call Centar je pozivni centar preko koga su naručioci usluge (pošiljalac ili primalac) u mogućnosti da:

- Operatoru saopšte sve potrebne tačne podatke o pošiljaocu (mestu preuzimanja) i primaocu pošiljke sa svim podacima o pošiljci,
- Ukoliko su ugovoreni stalni partneri dovoljno je da saopšte samo svoj identifikacioni broj koji će ubrzati komunikaciju sa operatorom (ID broj dobijaju prilikom sklapanja ugovora),
- Dobiju sve potrebne informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge,
- Zahtevaju instalaciju „korisničke aplikacije“ na svojoj lokaciji koja im omogućava direktno povezivanje sa sistemom operatora bez prethodnog komuniciranja putem telefonske veze,
- Dobiju ostale informacije.

Praćenje pošiljaka (Track&Trace) je usluga elektronskog praćenja pošiljaka koju **X EXPRESS DOO BEOGRAD** nudi svim klijentima kroz poseban pristup bazi podataka koja im omogućava kompletan uvid u sve statuse njihovih pošiljaka bilo da se radi o unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju. Svim korisnicima usluga je omogućeno da preko internet portala operatora prate kretanje svoje pošiljke. Ugovoreni partneri odnosno stalni korisnici usluga imaju mnogo više informacija o svojim pošiljkama koje su opširnije od praćenja toka prenosa određene pošiljke.

PUDO paket – Paketomat (i dalje: Paketomat) je način pružanja usluge isporuke ili prijema poštanske pošiljke baziran na elektronskom poslovanju kako preko web stranice operatora, tako i preko portala elektronske trgovine klijenata. Paketomat predstavlja uređaj sa pregradama za pošiljke, koji se koriste za isporuku ili prijem pošiljaka. **X EXPRESS DOO BEOGRAD** ovu uslugu realizuje preko svoje aplikacije kao i u saradnji sa eksternim partnerima, a pre svega sa lancima domaćih maloprodaja, na kojima se mogu preuzimati ili predavati pošiljke za koje je klijent prethodno dobio bar kod putem logovanja na internet

stranici poštanskog operatora: www.x-express.rs. Za ovaj način pružanja usluge isporuke ili prijema poštanske pošiljke važe sve odredbe iz Opštih uslova opisanim u prethodnim kategorijama pošiljaka.

Član 5. Cenovnik usluga

Za sve usluge **X EXPRESS DOO BEOGRAD** određuje svoj **cenovnik i uslove na osnovu kojih daje popuste**, a na koje saglasnost daje Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator). Takav cenovnik je istaknut na svim vidnim mestima poslovnih objekata **X EXPRESS DOO BEOGRAD** kao i na internet stranici poštanskog operatora koja je dostupna svim korisnicima elektronskih servisa.

X EXPRESS DOO BEOGRAD može sa korisnikom ugovoriti cene niže od standardnog Cenovnika, u skladu sa Uslovima za ostvarivanje popusta koji su sastavni deo Cenovnika, a obračun poštarine se vrši u skladu sa uslovima koje korisnik ispunjava predajom pošiljaka.

Poštarina formirana na osnovu uslova za ostvarivanje popusta ne može biti niža od iznosa propisanog članom 24. stav 2. Zakona o poštanskim uslugama.

Poštarinu može platiti nalogodavac, pošiljalac ili primalac shodno ugovornom odnosu. U cenu usluga se uvek uračunavaju dopunske usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Sve dopunske usluge se dodatno uračunavaju (dodaju) na osnovnu cenu po masi pošiljke.

Za pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju se primenjuje takozvani volumenski obračun mase na način da se rezultat pomnožene visine, dužine i širine pošiljke u cm podeli sa brojem 6666. Dobijeni iznos će se smatrati masom pošiljke u kilogramima.

Za sve pošiljke zadržavamo pravo da obračunamo i primenimo, naručiocu usluge, volumenski obračun mase za bilo koji pošiljku kod koje je volumenski obračun mase veći od stvarne mase pošiljke.

Za pošiljke kod kojih se stvarna masa razlikuje od prijavljene mase zadržavamo pravo korekcije cena nakon provere mase pošiljke uz obavezu obaveštavanja korisnika usluga putem maila, SMS-a ili vibera.

Ukoliko je naznačeno da uslugu dostave plaća primalac, za koju je isti odbio prijem,

X EXPRESS DOO BEOGRAD zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

Način plaćanja usluge **X EXPRESS DOO BEOGRAD** -a od stane korisnika su:

- Gotovinom prilikom prijema/uručenja pošiljke, a gde plaćanje nije moguće u stranoj valuti;
- Platnim karticama prilikom prijema/uručenja pošiljke;
- Plaćanje virmanom za pravna lica – prenosom sa tekućeg računa na osnovu izdatog

- računa u svakoj pošti ili banci u Republici Srbiji ili putem elektronskog bankarstva;
- Online plaćanje usluge platnim karticama na web stranici **X EXPRESS DOO BEOGRAD** –a, pod uslovom da je korisnik usluge koji plaća uslugu ujedno vlasnik kartice;

Član 6.

Teritorija na kojoj **X EXPRESS DOO BEOGRAD** obavlja poštanske usluge i Mreža pokrivenosti

X EXPRESS DOO BEOGRAD obavljanje svojih usluga vrši preko glavnog centra u **Beogradu**, koji je ujedno i sedište kompanije i registrovanih ogranaka (poslovnica) koji čine mrežu **koja pokriva celu teritoriju Srbije**, zatim putem Paketomata i Paket šopova a koja se može videti na internet stranici poštanskog operatora.

Svi ogranci su registrovani u APR -u i poseduju kancelarije i magacinski prostor, call centar kao i dovoljan vozni park za potrebe pokrivanja celokupne teritorije Srbije u prijemu, usmeravanju, prenosu i uručanju pošiljaka u svakom mestu u Srbiji koje opslužuje **X EXPRESS DOO BEOGRAD**.

Pored ogranaka (poslovnica), mrežu pokrivenosti čine i Paket šopovi i Paketomati.

Pod pojmom Paket šop se podrazumeva lokacija na kojoj je moguće predati ili preuzeti pošiljku. Paketomat predstavlja uređaj sa pregradama za pošiljke, koji se koriste za isporuku ili prijem pošiljaka. Spisak i adrese Paket šopova kao i spisak adresa Paketomata se mogu pronaći na internet stranici www.x-express.rs.

Kroz svoju mrežu **X EXPRESS DOO BEOGRAD** koristi reone dostave koji su formirani na osnovu kodova mesta u Srbiji, što daje garanciju preciznosti određivanja pravca pošiljke, kao i prisustvo u svakom mestu koje je kodirano u Zavodu za statistiku Srbije.

Spisak zemalja za koje poštanski operator obavlja usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju sadržan je u cenovniku poštanskih usluga i istaknut je i redovno ažuriran na internet stranici poštanskog operatora.

Član 7.

Radno vreme

Radno vreme **X EXPRESS DOO BEOGRAD** - a je svim radnim danima u nedelji osim vikenda.

Subotom se ne vrši prijem i dostava pošiljaka na terenu osim prijema i isporuke koja se može obaviti u određenim magacinima operatora, Paket šopovima koji rade subotom ili na Paketomatima.

Odlukom direktora ili na osnovu ugovora o poslovnoj saradnji može se predvideti mogućnost prijema i dostave pošiljaka i subotom.



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

Radno vreme je istaknuto i javno na internet stranici, kao i sve druge informacije o radnim danima, radnim vremenima i načinu rada.

Na svim poslovnim objektima **X EXPRESS DOO BEOGRAD** je istaknuto radno vreme i naziv poštanskog operatora. Radno vreme, pre svega, definiše vreme do kojeg se primaju pošiljke, a radno vreme za uručenje pošiljaka može biti i duže od tog predviđenog radnog vremena.

Član 8.

Adresovanje i pakovanje poštanskih pošiljaka

Na svakoj pošiljci mora biti čitko označen naziv, ime i prezime pošiljaoca i primaoca, pune adrese, masa, sadržaj, vrednost ukoliko je ima i broj pošiljke.

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i tačnu adresu primaoca.

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno svoje ime i prezime i tačnu adresu.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži podatke iz st. 2. i 3 ovog člana, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

Pošiljalac je dužan da pravilno upakuje poštanske pošiljke u odgovarajuće unutrašnje i spoljašnje pakovanje na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstava koji se koriste pri rukovanju sa pošiljkom, a u skladu sa zakonom i u skladu sa preporukama za pakovanje operatora koje su istaknute na internet stranici poštanskog operatora **X EXPRESS DOO BEOGRAD** - a.

Prilikom prijema poštanske pošiljke, zaposleni kod poštanskog operatora je dužan da ukaže na nepravilno pakovanje i da ukoliko se isto ne otkloni dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

Za pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, dužnost **X EXPRESS DOO BEOGRAD** je da proveri da li je pošiljka adekvatno upakovana, da ukaže na nepravilno pakovanje, da pošiljaocu ponudi odgovarajuću uslugu, kao i da odbije prijem takve pošiljke ukoliko se nepravilnost ne otkloni. Takođe, dužnost **X EXPRESS DOO BEOGRAD** je da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.

Pošiljalac je dužan da, u skladu sa načinom dostavljanja podataka o poštanskoj pošiljci, elektronski popuni sve podatke o pošiljci ili ih izdiktira operateru call centra koji će iste uneti u sistem (ime i prezime primaoca, adresu, naznači masu i odredi dopunske posebne usluge za predmetnu pošiljku, upiše podatke u napomeni pošiljke sa definisanim zahtevom o uručanju). Opis sadržaja pošiljke je definisan putem potvrde o prijemu (koja je i adresnica) i otpremnice



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

(koja je i adresnica) koja prati pošiljku i koja se nalazi na pošiljci, a za čiju tačnost je odgovoran pošiljalac pošiljke. Ukoliko je pošiljka upakovana u više koleta, opis sadržaja pošiljke se nalazi samo na jednom ili u jednom koletu kroz adresnicu koja prati pošiljku. Iz tog razloga, kada je pošiljka upakovana u više koleta, nije potrebno na svakoj pošiljci ili obrascu koji prati pošiljku upisivati „sadržaj pošiljke“.

X EXPRESS DOO BEOGRAD zadržava pravo naknadne provere mase pošiljke kontrolnim merenjima čiji se rezultati, tj. dobijene mase, registruju u sistemu. Na osnovu tih kontrolnih merenja, koje prolazi svaka pošiljka, usklađuje se poštarina i određuje kategorija pošiljke. U tom slučaju poštanski operator je u obavezi da o svim eventualnim izmenama mase i poštarine, obavesti korisnika na pogodan način (mail, SMS, viber ili drugim pisanim putem).

Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor dopunskih poštanskih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljke mora da odgovara vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu koja je prouzrokovana sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

Međunarodne pošiljke uz pravilno adresovanje zahtevaju i pravilno popunjavanje prateće dokumentacije na osnovu koje se može proveriti sadržaj. Prateća dokumentacija je definisana kroz deklaracije, fakture, račune, sertifikate, transportne instrukcije i sl.

Član 9.

Predmeti zabranjeni za slanje u poštanskim pošiljkama

X EXPRESS DOO BEOGRAD neće prihvatiti za prenos:

- 1) 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;
- 2) Narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- 3) Materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- 4) Proizvode ili supstance 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, osim u vrednosnim pošiljkama;
- 6) Žive životinje;

- 7) Predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- 8) Druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Posledice slanja predmeta i robe koja je isključena iz prenosa snosi pošiljalac ili primalac pošiljke. Svi navedeni predmeti su zabranjeni za transport i za međunarodne pošiljke.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz stava 1. ovog člana, **X EXPRESS DOO BEOGRAD** je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

Pored predmeta koji su zabranjeni za transport u skladu sa domaćim zakonodavstvom, u međunarodnom transportu postoje dodatne zabrane u zavisnosti od države uručjenja kao i transportnog sredstva.

X EXPRESS DOO BEOGRAD neće prihvatiti za prenos ništa što je navedeno kao zabranjeno za prenos u avio ili drumskom međunarodnom saobraćaju.

Član 10.

Raspolaganje pošiljkama

Poštanska pošiljka je vlasništvo pošiljaoca dok se ne uruči primaocu, odnosno punomoćniku ili ovlašćenom licu.

Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručjenja te pošiljke primaocu. Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

Za određene poštanske pošiljke moraju biti ispunjeni i uslovi koji su utvrđeni drugim zakonima, a naročito:

- 1) za poštanske pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, čiju sadržinu čine predmeti za čije je slanje potrebno odobrenje nadležnih organa, pošiljalac je dužan da takvo odobrenje priloži;
- 2) za poštanske pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju, čija sadržina podleže carinskom pregledu, odnosno deviznoj kontroli, postupa se u skladu sa propisima koji uređuju datu oblast.

Član 11.

Neuručene pošiljke i pokušaj dostave

Neuručena pošiljka se vraća pošiljaocu (ukoliko on nije drugačije odredio) nakon prvog pokušaja dostave u sledećim slučajevima:

- Ako primalac odbije prijem,
- Ako je primalac nepoznat,
- Ako je adresa primaoca nepotpuna ili netačna,
- Ako je istekao rok čuvanja,
- Ako je primalac preseljen,

- Ako je primalac preminuo,
- Ako primalac nema novac za plaćanje otkupnine ili usluge dostave,
- Ako primalac odbije da plati troškove carine i poreza, u slučaju međunarodnih pošiljaka, kada je u uslovima dostave navedeno da je primalac taj koji te troškove treba da snosi,
- Ako primalac odbije da dostavi dokumentaciju potrebnu za carinjenje međunarodne pošiljke.

U slučaju neuspele dostave registrovane pošiljke primaocu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke putem instant poruke o uručenju (mail, SMS, viber ili drugim pisanim putem) koja sadrži obaveštenje u kom roku i mestu gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku. Rok čuvanja pošiljke nakon ostavljenog izveštaja o prispeću iznosi 3 dana.

Ostavljanjem izveštaja u vidu instant poruke o prispeću pošiljke, sa naznakom gde i kada se može podići pošiljka, pre isteka roka za uručenje, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu prenosa i uručenja pošiljke u propisanom roku.

Nakon pokušaja prve dostave pošiljka se u dogovoru sa primaocem može ostaviti na Paketomatu za koji se primalac opredeli. Po zahtevu ili uz saglasnost korisnika, registrovana poštanska pošiljka se može uručiti i u pristupnim mestima operatora navedenim u članu 1. Opštih uslova, bez prethodnog pokušaja dostavljanja na adresu primaoca i navedena usluga se dodatno ne naplaćuje.

U naseljenim mestima gde poštanski operator nema definisano mesto za preuzimanje neučurčenih poštanskih pošiljaka, dužan je da obavesti primaoca o pokušaju uručenja (instant poruke, imejl i drugim pisanim putem), uz instrukcije za dalje postupanje.

X EXPRESS DOO BEOGRAD garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručenja, što podrazumeva uručenje bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine od strane primaoca pošiljke bilo da se radi o unutrašnjem ili međunarodnim pošiljkama, sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa. **X EXPRESS DOO BEOGRAD** sve podatke o primljenim i uručenim pošiljkama čuva u elektronskoj formi.

Član 12.

Postupak reklamacije

Reklamacije se mogu podneti elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na njegovoj internet stranici ili pozivanjem call centra. Postupak evidentiranja, neophodna dokumentacija, rokovi i način rešavanja reklamacija su istaknuti na internet stranici operatora.

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, da je pogrešno obračunata i naplaćena poštarina može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem saobraćaju i u roku od šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

Reklamacija sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u rokovima iz stava 2. ovog člana, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja poštanske pošiljke korisnik ili ovlašćeno lice može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja pošiljke.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u roku iz stava 5. ovog člana, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

Poštanski operator je dužan da po prijemu reklamacije u slučajevima oštećenja ili umanjenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, koji mora sadržati sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu iz stava 3. ovog člana Opštih uslova.

Poštanski operator je dužan da pre uručenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, ako uoči oštećenje pošiljke nastalo u tokovima poštanskog operatora, kao i da o tome obavesti korisnika.

Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od osam dana od dana prijema reklamacije o osnovanosti reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju i da donese odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, dok odluku o osnovanosti reklamacije u međunarodnom poštanskom saobraćaju donosi u rokovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza.

Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik poštanskih usluga može podneti prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke. Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke iz stava 9. ovog člana u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

Član 13.

Odgovornost za naknadu štete

Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči primaocu u stanju u kome je primljena od pošiljaoca.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u međunarodnom poštanskom saobraćaju, poštanski



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

operator odgovara u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza ili međunarodnih konvencija, sporazuma i drugih međunarodnih akata potvrđenih od strane Republike Srbije, u granicama utvrđene odgovornosti.

X EXPRESS DOO BEOGRAD se obavezuje da za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, 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.

U slučaju pogrešno obračunate poštarine i za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos, poštanski operator je u obavezi da korisniku isplati:

- 1) za više naplaćenu poštarinu - iznos više naplaćene poštarine;
- 2) za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos - iznos u visini neisplaćenog otkupnog iznosa.

Prilikom obračuna naknade štete, na obračunati iznos iz stava 3. ovog člana, dodaje se i jedna povratna poštarina ukoliko je ista naplaćena prilikom vraćanja poštanske pošiljke pošiljaocu.

Naknada štete korisniku se može isplatiti po više osnova, saglasno stavu 3. ovog člana, s tim da ukupan iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio, u slučaju gubitka pošiljke ili potpunog oštećenja pošiljke.

Poštanski operator je dužan da korisniku ili ovlašćenom licu isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana donošenja odluke ili prihvatanja reklamacije iz prethodnog člana ovih



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

Opštih uslova ili dostavljanja odluke Regulatora u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama kojom je spor rešen u korist korisnika poštanskih usluga.

Ako poštanski operator ne isplati korisniku ili drugom ovlašćenom licu naknadu štete u roku od 30 dana od dana prihvatanja reklamacije ili dostavljanja odluke Regulatora pravo na naknadu štete se može ostvarivati sudskim putem.

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete iz stava 3. ovog člana od strane poštanskog operatora, kao ni u postupku vanskodskog rešavanja spora pred Regulatorom, što ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu iz stava 3. ovog člana korisniku koji je platio poštarinu.

Ukoliko poštarina nije naplaćena poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu korisniku koji je ugovorio uslugu sa poštanskim operatorom, pri čemu korisnik ostvaruje naknadu štete u visini koja je propisana stavom 3. tač. 1) i 3) ovog člana umanjenju za iznos poštarine.

Ukoliko pošiljalac ima pravo na nadoknadu štete, može se odreći iste u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti koja treba da sadrži podatke o primaocu i pošiljaocu, broj pošiljke na koju se odnosi saglasnost i čitak potpis davaoca saglasnosti.

Ako se izgubljena pošiljka ili njen deo pronađe nakon isplate naknade, poštanski operator je dužan da obavesti pošiljaoca ili ovlašćeno lice. Ako pošiljalac ili ovlašćeno lice zahteva isporuku naknadno pronađene pošiljke, dužni su da vrate primljeni iznos naknade. U suprotnom, poštanski operator ima pravo da uništi pošiljku ili proda njen sadržaj.

Poštanski operator može sa korisnikom koji predaje veći broj poštanskih pošiljaka ugovoriti i drugačiji iznos naknade štete, ukoliko je ugovorom predviđeno da pošiljalac plaća poštarinu.

Član 14.

Oslobađanje od odgovornosti naknade štete

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 Zakona i propisa donetih na osnovu Zakona;
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 4) adresa nepotpuna ili netačna.

Član 15.



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"
Novi standardi ekspresnih isporuka

Postupanje sa Neisporučivim pošiljkama

Poštanska pošiljka se smatra 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.

X EXPRESS DOO BEOGRAD je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

- 1) je istekao vremenski period za čuvanje i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- 2) 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;
- 3) postoji odluka nadležnog organa.

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

- 1) korespondenciju komisijski odmah uništava;
- 2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 3) otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativ;
- 4) isprave i druga dokumenta pronađena 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 sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke.

Sredstva iz prethodnog stava ovog člana 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 u roku iz stava 7. ovog člana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Član 16.

Kašnjenje međunarodnih pošiljaka

X EXPRESS DOO BEOGRAD će učiniti svaki primereni napor da pošiljke dostavi u skladu sa redovnom dinamikom dostave, ali ova dinamika dostave nije obavezujuća i ne čini sastavni deo ugovora. **X EXPRESS DOO BEOGRAD** nije odgovoran za bilo kakvu štetu ili gubitak usled kašnjenja na čije sprečavanje nije mogao da utiče.

Član 17.

Osiguranje pošiljaka

Sve vrednosne pošiljke u unutrašnjem saobraćaju, odnosno pošiljke na kojima je istaknuta vrednost su osigurane do iznosa vrednosti koju je pošiljalac naznačio, a koja maksimalno može iznositi do vrednosti naznačene u Cenovniku poštanskih usluga.

Član 18.

Uručenje i rokovi za uručenje pošiljaka

Sve pošiljke **X EXPRESS DOO BEOGRAD** uručuje na naznačenu adresu primaoca, bilo članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke, ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca.

Pre uručjenja kurir je u obavezi da najpre pozove primaoca, u svrhu provere tačnosti dobijenih podataka od pošiljaoca i svođenja mogućnosti omaške i/ili zloupotrebe na minimalnu i kad prilikom obavljenog poziva sa primaocem utvrdi da je ispravan kontakt telefon primaoca, ime i prezime i adresa uručjenja može pošiljku da uruči primaocu u skladu sa prethodnim stavom ovog člana.

Ako se ispostavi da neki od podataka nije tačan, pošiljka se ne uručuje dok odgovarajuća služba poštanskog operatora ne proveri sa nalogodavcem, a da pri tom, jer se radi o propustu nalogodavca, poštanski operator ne snosi odgovornost za eventualnu naknadu štete za kašnjenje prilikom uručjenja pošiljke.

Uz saglasnost primaoca registrovana poštanska pošiljka u unutrašnjem poštanskom



X EXPRESS

Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

saobraćaju može se uručiti i bez potpisa.

Kod posebnih ugovorenih klijenata **X EXPRESS DOO BEOGRAD** može izdati u elektronskoj formi različite potvrde o isporučenim (dostavljenim) pošiljkama (spisak svih isporučenih pošiljaka sa potpisima primalaca, vreme isporuke pošiljke, vrsta, način isporuke, itd.).

Pod rokovima za uručenje ekspres usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju podrazumeva se vreme od prijema pošiljke do uručjenja pošiljke primaocu koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od kraja narednog radnog dana od dana prijema pošiljke, a na zahtev pošiljoca, uručjenje pošiljke izuzetno se može izvršiti određenog dana.

X EXPRESS DOO BEOGRAD može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka, ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, ali ne duže od tri radna dana od dana prijema pošiljaka.

U rokove za uručenje poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- 1) Vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- 2) Vreme kašnjenja zbog više sile;
- 3) Neraadni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

Pod uručjenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca, kao i isporuka u prostorijama registrovanih ogranaka poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacija definisanim usmenim dogovorom korisnika sa operatorom ili kurirom, kako za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju tako i za sve međunarodne pošiljke.

Za sve preuzete pošiljke u unutrašnjem saobraćaju **X EXPRESS DOO BEOGRAD** se obavezuje na jedan pokušaj dostave.

U slučaju neuspele dostave registrovane pošiljke primaocu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke putem instant poruke o uručjenju (SMS, viber poruka i sl.) koja sadrži obaveštenje u kom roku i mestu gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku.

Ostavljanjem izveštaja u vidu instant poruke o prispeću pošiljke, sa naznakom gde i kada se može podići pošiljka, pre isteka roka za uručenje, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu prenosa i uručjenja pošiljke u propisanom roku.

X EXPRESS DOO BEOGRAD pokušaj dostave vrši u najkraćem mogućem roku od momenta preuzimanja pošiljke, ili u vremenu koje dogovori sa primaocem ili pošiljaocem pošiljake u zavisnosti od uslova i vrste pošiljke.

Dokumentacija o poštanskim pošiljkama se čuva u rokovima propisanim Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenata, a ne manje od tri godine.

Član 19.

Završne odredbe

X EXPRESS DOO BEOGRAD i korisnik kome se pruža usluga su saglasni da se među



Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka

njima razvije korektna poslovna saradnja, prema tome sva nerazumevanja i nesporazume vezane za njihova odgovarajuća prava i obaveze moraju pokušati rešiti sporazumno. Ukoliko problem nije moguće rešiti putem dogovora, spor preuzima nadležan sud u Beogradu.

Beograd, Juni 25. 2025. godine

Broj: 5/25

