

# OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

Boban Jančić PR OSTALI PREVOZ PUTNIKA U KOPNENOM SAOBRAĆAJU, BEOGRAD  
Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

**Naziv i sedište poštanskog operatora**

БРОЈ:

ДАТУМ:

1-04-34502-13/23-14

27-03-2024

Boban Jančić PR OSTALI PREVOZ PUTNIKA U KOPNENOM SAOBRAĆAJU, BEOGRAD (u daljem tekstu: Boban Jančić PR), sa sedištem u ulici Grčića Milenka 63a, Beograd (Voždovac), je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji Beograda.

## Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Boban Jančić PR se isključivo bavi uslugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji Beograda. Uručenje pošiljaka izvršavaće se svakog radnog dana, subotom i nedeljom, verskim i državnim praznicima. Radno vreme u okviru kog se isporučuju pošiljke je radnim danima, kao i subotom i nedeljom, verskim i državnim praznicima od 08h do 20h, sa definisanim rokovima po zonama u cenovniku.

Kurirska usluga podrazumeva prijem poštanskih pošiljaka na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez ikakve prerade.

Pošiljke koje Boban Jančić PR prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija 10cm x 10cm x 10cm, a maksimalne dimenzije su 80cm x 80cm x 80cm. Boban Jančić PR, obavlja kurirski prenos pošiljaka mase do maksimalno 100kg.

Poštarina za pošiljke koje se prenose obračunavaju se po težinama i zonama dostave.

U pogledu pružanja usluge postoji specifičnost koja se ogleda u tome da će se korisnici sa zahtevom za uslugu obraćati putem aplikacije, elektronski. S tim u vezi, dostavljači našeg privrednog subjekta direktno će na terenu, putem aplikacije, dobijati zahteve za preuzimanje pošiljaka, odlaziće na adrese korisnika, gde će pošiljke preuzimati od pošiljaoca. Pošiljke će direktno na terenu uručivati označenim primaocima. Vrste pošiljki koje će se prenositi su sledeće: obične poštanske pošiljke – registrovane poštanske pošiljke bez označene vrednosti – pošiljke koje imaju svoj broj i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke, vrednosne poštanske pošiljke sa označenom vrednošću, koje su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, do visine koju je naveo pošiljalac, i otkupne poštanske pošiljke – vrednosne poštanske pošiljke koje imaju svoj broj, o kojima se vodi evidencija i koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa koji je na pošiljci naveo pošiljalac. Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni od strane primaoca otkupnih poštanskih pošiljaka se uplaćuju na račun pošiljaoca otkupne pošiljke, ili se dostavljaju na adresu pošiljaoca, ili isplaćuju u prostorijama poštanskog operatora, u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne poštanske pošiljke.

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu vrednosnih i otkupnih 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 ove 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. Ove podatke poštanski operator je dužan da čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka. Što se tiče dopunskih usluga, Boban Jančić PR će pružati dopunske usluge za koje je poštarina fiksna i dodaje se na osnovnu poštarinu po zoni i masi pošiljke. Dopunske usluge koje će Boban Jančić PR pružati su: SMS izveštaji – izveštaj o prispeću pošiljke, potvrda o uručenju pošiljke (povratnica, povratnica – lično), povrat potpisane dokumentacije - otpremnice od primaoca ka pošiljaocu, kao i uručenje pošiljke u zakazano vreme – u situacijama kada korisnik želi da zaprimi pošiljku u tačno određeno, unapred dogovoreno vreme.

### **Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga**

Korisnici poštanskih usluga su pošiljalac i primalac poštanske pošiljke.

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

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom. Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža.

Za unutrašnju ambalažu se koristi streč folija, puckava folija, sunder i dr., u zavisnosti od vrste pošiljke.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste koverte, kese, kutije, drveni ili metalni sanduk, u zavisnosti od vrste pošiljke.

Ukoliko je sadržaj pošiljke lomljiv, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se lomljive stvari ne šetaju u pošiljci. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku "LOMLJIVO".

Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propušta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja materijal (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

Pakovanje druge vrste sadržaja pošiljaka, osim dokumenata koja su upakovana u koverat, mora biti adekvatno upakovan i obezbeđen unutrašnjom i spoljašnjom ambalažom.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljaka na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu Zakon).

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

### **Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora**

Poštanski operator Boban Jančić PR će se, u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštiti i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka.

Poštanski operator Boban Jančić PR će pošiljaocu ukazati na nepravilno adresovanje, i/ili pakovanje pošiljaka, i /ili nedozvoljen sadržaj (zabranjeni predmeti) i odbiće prijem pošiljke ukoliko pošiljalac ne otkloni ukazane nedostatke.

Sadržaj poštanskih pošiljkaka zabranjen za prenos:

- opasne i štetne materije;
- narkotici i psihotropne supstance;
- materijali pornografskog ili erotskog karaktera;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, izuzev za vraćanje otkupnog iznosa;
- plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje;
- eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;
- oružje i municiju;
- otrovi;
- žive životinje;
- kao i drugi zakonom zabranjeni predmeti.

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

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke Boban Jančić PR utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

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

Pošiljka koja je uručena bez vidljivog oštećenja na spoljnoj ambalaži smatra se da je uručena neoštećena.

Ukoliko se primalac ne zatekne na označenoj adresi, a pokušaj uručenja je bio u predviđenom roku, smatra se da je pošiljka uručena u roku, pri čemu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke u poštansko sanduče primaoca, kao i putem sms poruke, a pošiljka se istog dana vraća pošiljaocu.

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

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

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

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

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

Boban Jančić PR preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je i preuzeo, u skladu sa ispod navedenim rokovima za uručenje po zonama.

Pošiljke koje se prevoze:

Zona 1 – 60 min.

Zona 2 – 120 min.

Zona 3 – 180 min.

Zone su definisane u skladu sa sledećom tabelom:

<b>ZONA</b>	<b>DEO GRADA</b>	<b>ROK ISPORUKE</b>
<b>Zona1</b>	Novi Beograd, Zemun, Dedinje, Senjak, Vračar, Stari grad, Dorćol, Bežanijska kosa, Voždovac, Zvezdara	60 min.
<b>Zona2</b>	Karaburma, Banovo brdo, Gornji Zemun, Mirijevo, Kanarevo brdo, Miljakovac, Cerak, Vidikovac	120 min.
<b>Zona3</b>	Rakovica, Labudovo brdo, Žarkovo, Kotež, Krnjača, Surčin, Železnik, Zemun polje, Batajnica, Galenika, Jajinci, VM lug, Kumodraž, Ovča, Kaluđerica, Borča, Višnjička banja	180 min.

### **Način plaćanja poštanskih usluga**

Boban Jančić PR poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, u zavisnosti od zone u kojoj se vrši dostava, kao i u zavisnosti od težine pošiljke. U slučaju kada se pošiljka preuzima u jednoj zoni, a uručuje u drugoj, poštarina se naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, tako da ukoliko je prijem pošiljke na teritoriji jedne zone, a uručuje se na teritoriji druge zone, primenjivaće se cena po zoni za koju je iskazana viša cena poštarine.

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

Sa pravnim licima (pošiljaocima) sa kojima Boban Jančić PR ima potpisan ugovor o pružanju usluga, naplata poštarine vrši se dva puta mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na žiro račun Boban Jančić PR. Boban Jančić PR petnaestog u mesecu, kao i poslednjeg dana u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se u roku od 7 dana od izdavanja iste vrši uplata označenog iznosa u korist Boban Jančić PR.

Za korisnike sa kojima ima zaključen ugovor poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika, u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

## **Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost**

Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenata, a ne manje od 1(jedne) godine, dok se rokovi čuvanja dokumentacije produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja. Operator je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje 5(pet) godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

Izuzetno, ukoliko se za neku pošiljku vodi reklamacioni postupak ili sudski spor, Boban Jančić PR će dokumentaciju za tu pošiljku čuvati do okončanja reklamacionog postupka ili sudskog procesa.

## **Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka**

Reklamaciju za neizvršenje, delimično izvršenje, uručenje oštećene pošiljke ili kašnjenje u rokovima uručjenja, korisnik usluga može podneti telefonskim putem, elektronskim putem na sledeću mail adresu: [jovanad.insakorent@gmail.com](mailto:jovanad.insakorent@gmail.com), kao i pisanim putem na adresu sedišta operatora.

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

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.

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

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

Boban Jančić PR će na podnetu reklamaciju, u zakonski propisanom roku od 8 dana, doneti odluku o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke Boban Jančić PR o odbijanju reklamacije, korisnik može podneti prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Regulator) u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Prigovor Regulatoru ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

### **Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga**

Boban Jančić PR se oslobađa odgovornosti u slučaju da je do štete došlo dejstvom više sile kao što su elementarne nepogode (zemljotresi, poplave...) blokade puteva, štrajkovi i drugi događaji na koje Boban Jančić PR ni na koji način nije mogao da utiče.

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

za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;

- 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 za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke;
- za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 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 za gubitak ili potpuno oštećenje;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznos naplaćene poštarine.

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

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

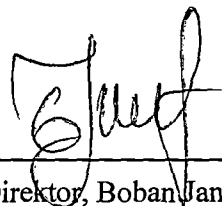
## Završne odredbe

Boban Jančić PR je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji/prostorijama, i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Regulatora.

U Beogradu

Mart 2024.god.



Direktor, Boban Jančić