

Република Србија
Поштоматска агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд
B2C PARTNER DOO BEOGRAD
11118 Beograd - Vračar
Šumatovačka 72
PIB 112348578
MB 21655813
TEL: 011/406-92-92



БРОЈ: 1-04-34502-20/21-4
ДАТУМ: 22-07-2021

Email: office@b2cpartner.rs
Web: www.b2cpartner.rs

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019) u daljem tekstu :Zakon) poštanski operator B2C PARTNER DOO BEOGRAD - VRAČAR, donosi:

OPŠTE USLOVE OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA B2C PARTNER DOO BEOGRAD - VRAČAR



1. NAZIV I SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

- 1.1. Privredno društvo B2C PARTNER DOO BEOGRAD - VRAČAR (u daljem tekstu: Poštanski operator) sa sedištem u Beogradu, ulica Šumatovačka br. 72 je registrovano za obavljanje delatnosti „poštanske aktivnosti komercijalnog servisa“ pod kojim se podrazumevaju ostale poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS" br. 77/2019 u daljem tekstu: Zakon).

2. RADNO VREME

- 2.1. Radno vreme poštanskog operatora je ponedeljak-petak od 08:00 do 16:00 časova i subotom od 08:00 do 12:00 časova. Subotom se vrši isporuka pošiljaka u magacinu, odnosno preradnom centru. Nedelja je neradni dan. Neradni dani su takođe i dani označeni Zakonom o državnim i drugim praznicima kao neradni. Radno vreme Poštanskog operatora je istaknuto istaknuto na ulazu u poslovne prostorije poštanskog operatora, prostorijama gde se pružaju poštanske usluge i web stranici poštanskog operatora www.b2cpartner.rs

3. TERITORIJA OBAVLJANJA USLUGE

- 3.1. Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge u unutrašnjem saobraćaju na području Republike Srbije, preko registrovanih poslovnica i preradnih centara, sopstvenim kapacitetima i na osnovu ugovora sa registrovanim podizvođačima.
- 3.2. Registrovana poslovnica je lokacija na kojoj je omogućeno preuzimanje i isporuka pošiljaka u saradnji sa eksternim partnerima u njihovim prostorijama u ime i za račun Poštanskog operatora.
- 3.3. Adrese registrovanih poslovnica se redovno ažuriraju i mogu se pronaći na internet stranici www.b2cpartner.rs

4. VRSTE USLUGA

- 4.1. Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti u koje spadaju ekspres usluge, i dopunske usluge u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast kao i ovim Opštim uslovima.

4.2. Detaljna specifikacija poštanskih usluga je data u nastavku:

4.2.1. **Usluge dodatne vrednosti** – usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta, načina prijema, prerade, prevoza i uručjenja, a u koje spadaju:

- **Ekspres usluga** – koja podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručjenje poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana, ili u roku definisanom u ugovoru, ali ne dužim od 5 radnih dana. Ekspres usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom i u skladu sa Zakonom.

- **Uručenje pošiljke sa unapred definisanim rokom isporuke.** Poštanski operator po zahtevu korisnika pruža usluge uručjenja pošiljaka prema unapred utvrđenom datumu i tačnom vremenu dostave i ova usluga se posebno naplaćuje korisnicima poštanskih usluga. Pošiljalac može da zahteva da se pošiljka isporuči u tačno navedenom vremenskom intervalu sa vremenskim rasponom od minimum 2 sata u toku radnog dana i radnog vremena poštanskog operatora kada se vrši isporuka na adresu Primaoca.

- **Uručenje pošiljke do određenog vremena** – Poštanski operator po zahtevu korisnika pruža usluge uručjenja pošiljaka do određenog vremena u toku radnog dana (uručenje do 13h, uručjenje do 19h), po trenutno važećem cenovniku.

- **Usluga call centra** – Poštanski operator pruža uslugu call centra kao informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dodu do svih bitnih informacija u pogledu usluga kao i prijem naloga za prijem pošiljaka. Radno vreme call centra je radnim danom od 08-16h. Usluge Call centra su besplatne.

- **Usluge elektronskog praćenja poštanske pošiljke** od prijema do uručjenja - Poštanski operator omogućava korisnicima usluga da prate pošiljku od trenutka kada je kurir preuzme do njenog uručjenja, automatskim slanjem linka na email pošiljaoca/primaoca putem koga korisnici mogu da prate status pošiljke. Usluge elektronskog praćenja poštanske pošiljke su besplatne.

4.2.2. **Dopunske usluge** koje sadrže poseban način postupanja u toku prijema, prerade, prevoza i uručjenja poštanskih pošiljaka u koje spadaju:

- povrat plaćenog odgovora
- povrat potpisane dokumentacije
- pošiljka sa definisanim vremenom isporuke
- elektronska potvrda o isporuci pošiljke
- dokaz o isporuci – naknadno
- pakovanje pošiljaka

- 4.3. Poštanski operater se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje, uručenje pošiljaka i povrat neisporučenih pošiljaka.
- 4.4. Poštanska pošiljka je adresovana od strane pošiljaoca na način da se nesporno može utvrditi primalac, a za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

5. VRSTE POŠTANSKIH POŠILJAKA

- 5.1. Pod pošiljkama se podrazumevaju registrovane pošiljke sa ili bez označene vrednosti koje se sastoje od jednog ili više delova koji čine jednu celinu, a koje pošiljalac šalje na jednu adresu u najkraćim i garantovanim rokovima.
- 5.2. U okviru ostalih poštanskih usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga vrši se prenos (prijem, prerada, prevoz i uručenje) sledećih vrsta pošiljaka:

- **Standardna poštanska pošiljka** je registrovana pošiljka, bez označene vrednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema;

- **Vrednosna poštanska pošiljka** je registrovana pošiljka, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.

- **Otkupna poštanska pošiljka (OPP)** je vrednosna poštanska pošiljka pri čijem uručenju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji novac poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun pošiljaoca.

- **Pošiljka sa definisanim vremenom uručenja** – može biti standardna, vrednosna, otkupna, teška, preteška, glomazna, gabaritna ili paletna pošiljka koju poštanski operator isporučuje do tačno utvrđenog vremena u toku dana. Isporučka poštanskih pošiljaka sa definisanim vremenom uručenja posebno se zahteva od strane Pošiljaoca.

- **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane dokumentacije (VPD)** – pošiljka o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koju pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena dokumentacija (opremnica, povratnica, račun, garancija itd.) koja prati pošiljku (robu). U dokumentaciji je po pravilu naveden popis sadržaja koji se nalazi u pošiljci. Prilikom uručenja VPD pošiljke primaocu, primalac je u obavezi da potpiše i overi dokumentaciju koja se vraća pošiljaocu. Ako primalac odbije potpisivanje dokumentacije, poštanski operator nema obavezu isporuke pošiljke, i pošiljku vraća pošiljaocu koji ima obavezu da plati povratnu

poštarinu za pruženu poštansku uslugu. Obaveza plaćanja povratne poštarine od strane Pošiljaoca postoji i u slučaju kada je primalac bio označen kao platilac poštarine.

- **Pošiljka sa plaćenim odgovorom** – pod pošiljkom sa plaćenim odgovorom podrazumeva se pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor, a koju primalac vraća pošiljaocu nakon uručjenja incijalne pošiljke. Na zahtev pošiljaoca, pošiljka se u posebnoj koverti sa obeležjem "Plaćeni odgovor" preuzima od primaoca pošiljke. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu plaćenog odgovora. Dostava plaćenih odgovora se vrši na naznačenoj adresi ili u prostroijama operatora ili u drugim ugovornom definisanih lokacija ili lokacijama određenih dogovornim korisnika sa operatorom ili kurirom.

■ **Teške, Preteške, Glomazne, Gabaritne i Specijalne** pošiljke su pošiljke sa ekspres uslugom, koje svojim oblikom, sastavom ili masom odstupaju od standardnih ili uobičajenih dimenzija pošiljaka, kao na primer kabaste pošiljke, pošiljke u obliku piramide i/ili cilindra (primera radi navodeći, a ne ograničavajući se na: burad, kante, gume, rolne, bubnjeve, odlivke), sve pošiljke koje nisu zapakovane u kartonsku ambalažu (primera radi navodeći, a ne ograničavajući se na: metle, merdevine, lajsne, razne alate van kofera, auspuhe, lutke, kotlove, peći...), pošiljke elektronske sadržine i sve druge pošiljke sa kojima nije moguće sigurno manipulirati na pokretnim i transportnim trakama u skladu sa tehnološkim procesom. Preteške, glomazne i gabaritne pošiljke se dostavljaju primaocu neposredno pored dostavnog vozila, bez unosa u zgradu ili dvorište, odnosno bez obaveze isporuke pošiljke do vrata ili objekta primaoca. Ukoliko primalac nema uslova da se bezbedno izvrši istovar preteške, glomazne ili gabaritne pošiljke (uključujući, ali ne ograničavajući se na: nagib teretna, tip podloge za kretanje viljuškara ili kolica, različite prepreke za kretanje točkova viljuškara ili kolica, i ostalo), pošiljka se vraća pošiljaocu koji je u obavezi da dodatno plati povratnu poštarinu za pruženu poštansku uslugu. Ukoliko je primalac bio označen kao platilac poštarine, pošiljalac pošiljke je u obavezi da plati povratnu poštarinu pri vraćanju pošiljke.

- a) **Teška pošiljka** – pod teškom pošiljkom se podrazumeva svaka pošiljka koja je u opsegu mase od 35kg do 70kg, i nije složena na euro paletu standardnih dimenzija, s tim da najveća dimenzija može biti najviše do **120x185x120 cm** (Širina x Visina x Dužina). U kategoriju Teških pošiljki najčešće spada sledeća roba: bela tehnika, kućna tehnika, manje peći, kamini, itd.
- b) **Preteška pošiljka** – pod preteškom pošiljkom se podrazumeva svaka pošiljka u opsegu mase od 70kg do 300kg, i koja je složena na paletu standardnih ili nestandardnih dimenzija kojom može manipulirati ručni paletar, s tim da najveća dimenzija može biti najviše do **120x185x120 cm** (Širina x Visina x Dužina). U kategoriju Preteških pošiljki najčešće spadaju oprema za grejanje i klimatizaciju, kotlovi, peći na čvrsta goriva, kamini itd.
- c) **Glomazna pošiljka** – podrazumeva pojedinačnu pošiljku ili deo pošiljke (paket/kutija) koji prelazi standardnu masu i dimenzije pošiljaka, dimenzija preko 60x60x60 i težine maksimalno do 50 kg, s

tim da najveća dimenzija može biti najviše do **200x200x300 cm** (Širina x Visina x Dužina)

- d) **Gabaritna pošiljka** - podrazumeva pojedinačnu pošiljku ili deo pošiljke (paket/kutija) koji ne prelazi standardnu masu, a prelazi standardne dimenzije pošiljaka, dimenzija preko 90x90x90 i težine maksimalno do 10 kg, s tim da najveća dimenzija može biti najviše do **200x200x300 cm** (Širina x Visina x Dužina)
- e) **Specijalna pošiljka** – podrazumeva pojedinačnu pošiljku ili deo pošiljke (paket/kutija/komad) kod kojih masa nije ekvivalent za utvrđivanje cene poštarine, a dimenzija može biti najviše do **200x200x350 cm** (Širina x Visina x Dužina). Detaljan popis vrsti specijalnih pošiljki je prikazan u cenovniku.

- **Paletna pošiljka** podrazumeva registrovanu pošiljku koja se sastoji od jednog ili više delova (paketa/kutija) složenih na standardnu euro paletu (120x80 cm), težine od 50 kg do 500 kg i visine do 185 cm (visina pošiljke sa paletom). Izvršeno merenje pošiljke od strane operatora smatra se neopozivim za pošiljaoca.

- **Izdvojena pošiljka** sa ekspres uslugom je registrovana poštanska pošiljka čija sadržina zahteva posebnu pažnju u svim fazama obavljanja poštanskih usluga, nosi oznaku ili nalepnicu bele boje sa otisnutom slikom čaše u crvenoj boji, koja upozorava na lomljivu sadržinu pošiljke. Kao izdvojena pošiljka može se predati svaka od navedenih pošiljki. Izdvojena pošiljka može biti svaka od prethodno navedenih vrsta pošiljki.

- 5.3. Sve registrovane pošiljke imaju identifikacionu oznaku koju dodeljuje poštanski operator.
- 5.4. Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke koju štampa ili popunjava ručno na odgovarajućem obrascu.

6. MASA I DIMENZIJE POŠILJAKA

6.1. Mase i dimenzije pošiljaka su:

- 1) u **standardnoj** pošiljci,
 - masa **do 35kg**,
 - dimenzije najviše do **60x60x60 cm** (Širina x Visina x Dužina).
- 2) u **teškoj** pošiljci,
 - masa **od 35kg do 70kg**,
 - dimenzije najviše do **90x90x90 cm** (Širina x Visina x Dužina),
- 3) u **preteškoj** pošiljci,
 - masa **od 70kg do 300kg**,
 - dimenzije najviše do **100x200x100 cm** (Širina x Visina x Dužina)
- 4) u **glomaznoj** pošiljci,
 - masa **do 50kg**

- dimenzije najviše do **200x200x300 cm** (Širina x Visna x Dužina)

5) u **gabaritnoj** pošiljci

- masa **do 10kg**

- dimenzije najviše do **200x200x300 cm** (Širina x Visna x Dužina)

6) u **specijalnoj** pošiljci

- masa **nije od značaja**

- dimenzije najviše do **200x200x350 cm** (Širina x Visna x Dužina)

6.2. Minimalne dimenzije i masa pošiljaka koju će poštanski operator prenositi u svojim poštanskim tokovima nije posebno ograničena.

7. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOST KORISNIKA I POŠTANSKOG OPERATORA

7.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

- 7.1.1. Pravo obaveza i odgovornost pošiljaoca je da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke.
- 7.1.2. Obaveza i odgovornost pošiljaoca je da adekvatno zapakuje robu na propisani ili uobičajeni način da ne bi došlo do nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi, zaposlenih ili druge robe, što podrazumeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (kovrta, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrednosti sadržine pošiljke kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.
- 7.1.3. Obaveza pošiljaoca je da pravilno osigura robu od fizičkih oštećenja do kojih može doći u toku prerade i prevoza pošiljaka, a detaljniji opis obaveza je dat u poglavlju 9. ovih Opštih uslova.
- 7.1.4. Za svaku pošiljku pošiljalac ili Poštanski operator sačinjavaju obrazac "lista preuzimanja" koja služi pošiljaocu kao potvrda da je predao pošiljku na uručenje.
- 7.1.5. Pošiljalac je dužan da na čitljiv i uočljiv način naznači adresu primaoca, te obavezno ukoliko to zahteva priroda pošiljke i uputstvo o posebnom rukovanju, (ispisivanjem potrebnih podataka na obrascu „Lista preuzimanja“ u skladu sa Zakonom, Pravilnikom o uslovima i načinu obavljanja poštanskih usluga i ovim Opštim uslovima, a Poštanski operator je ovlašćen da odmah ili naknadno proverí masu i dimenzije pošiljke. Podatke upisane na "listi preuzimanja" pošiljalac potvrđuje svojim potpisom.
- 7.1.6. "Lista preuzimanja" je potvrda o prijemu pošiljke koja sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke: ime i prezime ili naziv pošiljaoca, tačnu adresu pošiljaoca, ime i prezime ili naziv primaoca, tačnu adresu primaoca, kontakt telefon primaoca, broj pošiljke, datum prijema,

masu, vrednost ili otkupna vrednost pošiljke, opis sadržine, način plaćanja poštarine i posebne usluge ili napomene.

- 7.1.7. Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi ime i prezime ili naziv pošiljaoca, tačnu adresu pošiljaoca, ime i prezime ili naziv primaoca, tačnu adresu primaoca, kontakt telefon primaoca.
- 7.1.8. Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži podatke iz prethodnog stava, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od pošiljaoca da ukloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko pošiljalac ne postupi u skladu sa zahtevom, zaposleni kod poštanskog operatora dužan je da odbije prijem takve pošiljke.
- 7.1.9. Pošiljalac poštanskih pošiljaka sa svojstvom pravnog lica, koje predaje poštanske pošiljke prema zaključenom ugovoru sa Poštanskim operatorom, a u svom poslovanju ne upotrebljava pečat, u obavezi je da opunomoći jednog ili više zaposlenih. Punomoćje se izdaje na memorandumu pravnog lica.
- 7.1.10. Pošiljalac može poštanske usluge da ostvari preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima operatora.
- 7.1.11. Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku.
- 7.1.12. Pošiljalac garantuje za istovetnost i podudarnost stvarnog sadržaja prateće dokumentacije i pošiljke. Eventualni povrat prateće dokumentacije od strane poštanskog operatora, reguliše se ugovorom.

7.2. Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

- 7.2.1. Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugarije određeno, a prema važećem cenovniku - ponudi poštanskih usluga od strane Poštanskog operatora.
- 7.2.2. Poštanski operator je dužan da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja.
- 7.2.3. Nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:
 - 1) poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;
 - 2) neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama;
- 7.2.4. Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljki, pisama i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to nepohodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pisama.

- 7.2.5. Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži sve obavezne podatke, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od pošiljaoca da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko pošiljaoc ne postupi u skladu sa zahtevom, zaposleni kod poštanskog operatora dužan je da odbije prijem takve pošiljke.
- 7.2.6. U slučajevima kada zaposleni kod poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.
- 7.2.7. Poštanski operator ne snosi odgovornost za sadržaj pošiljke koje su uredno upakovane i predate primaocu u vidno neoštećenom stanju.
- 7.2.8. Činjenica da je **Poštanski operator** preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.
- 7.2.9. Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine.
- 7.2.10. Prilikom uručjenja pošiljke primaocu Poštanski operator će zatražiti od primaoca da potvrdi prijem pošiljke pečatom i/ili potpisom na obrascu "lista isporuka".
- 7.2.11. Ukoliko je u dokumentaciji kao obveznik plaćanja poštarine naznačen primalac, a ovaj odbije plaćanje, Poštanski operator nije dužan predati pošiljku primaocu. U tom slučaju Poštanski operator pošiljku vraća pošiljaocu i od njega naplaćuje poštarinu. Prenos prateće dokumentacije koja prati robu od strane pošiljaoca (otpremnice i sl.) reguliše se direktno između pošiljaoca i primaoca.

8. ZABRANJENI PREDMETI

8.1. Zabranjeno je slanje, prijem, prenos i uručenje pošiljaka koje sadrže:

- 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;
- 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) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

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

9. NAČIN PAKOVANJA POŠTANSKIH POŠILJAKA

- 9.1. Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom.
- 9.2. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka. Preporuke za pravilno pakovanje poštanski operator je istakao na svom web sajtu www.b2cpartner.rs
- 9.3. Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji rukuju pošiljkom.
- 9.4. Obaveza pošiljaoca je da pravilno osigura robu od fizičkih oštećenja, pogotovo ukoliko je sadržaj lomljiv, tečan, praškast ili zrnast. Ukoliko se šalje više predmeta u jednoj kutiji, bitno je da se odvoje međusobno. Lomljivi predmeti i predmeti od stakla treba da se šalju u tvrdoj kutiji i da se odvoje kako jedan od drugog, tako i od uglova, strana, vrha i dna kutije uz korišćenje odgovarajućeg materijala kao zaštitne ispune slobodnog prostora u kutiji (stiropor, tvrdi sundjer, pucketava zaštitna folija, drvena vuna i dr., u zavisnosti od sadržaja). Svaki predmet treba da ima 5cm slobodnog prostora od zidova kutije. Ovo sprečava oštećenje koje može nastati međusobnim dodirivanjem predmeta od vibracija ili udara koji mogu nastati spolja. Tečan sadržaj mora biti u plastičnoj zatvorenoj ambalaži i zapakovan u nepropustljive kutije ili posude koje imaju dodatnu unutrašnju zaštitu od stiropora ili najlona. Svaka posuda sa tečnim, masnim ili praškastim sadržajem se tavlja u tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da se ne može otvoriti u toku transporta. Praškast i zrnast sadržaj treba da bude zapakovan u plastične jake najlonske kese koje su zatvorene, koje se kasnije pakuju u čvrste kutije od odgovarajućeg materijala za zaštitu sadržaja pakovanja od oštećenja ili curenja. U slučaju da oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.
- 9.5. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci.
- 9.6. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

10. UTVRĐIVANJE IDENTITETA POŠILJAOCA

- 10.1. Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i 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.

- 10.2. Poštanski operator je dužan da podatke iz stava 1. ovog člana 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.
- 10.3. Podatke iz stava 1. ovog člana poštanski operator je dužan da čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.
- 10.4. 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.

11. PRIJEM POŠTANSKIH POŠILJAKA

- 11.1. Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama poštanskog operatora, ili na adresi pošiljaoca, odnosno na drugoj adresi koju pošiljalac navede kao adresu za preuzimanje pošiljke.
- 11.2. Poštanski operator može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, pre njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogući uvid, osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje.
- 11.3. Poštanski operator je dužan da svaku primijenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom.
- 11.4. Datumom prijema iz stava 3. ovog člana, ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na dalju otpremu.
- 11.5. Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

12. POSTUPAK URUČENJA I RASPOLAGANJE SA POŠILJKAMA

- 12.1. Poštanski operator, po pravilu, poštansku pošiljku uručuje lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu.
- 12.2. Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacijama ili definisanim usmenim dogovorom korisnika usluga sa operatorom ili kurirom.

- 12.3. Ukoliko poštansku pošiljku nije moguće uručiti licima iz stava 1. ovog člana, poštanski operator može uručiti poštansku pošiljku odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.
- 12.4. U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da dostavi primaocu izveštaj o prispeću pošiljke u elektronskom obliku putem email adrese, odnosno sms ili viber poruke, koji sadrži obaveštenje u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku.
- 12.5. Poštanski operator može u slučaju neuspele dostave poštanske pošiljke, omogućiti primaocu još jedan pokušaj dostave na kućnu adresu, uz prethodni dogovor sa primaocem. Drugi pokušaj dostave na kućnu adresu se ne naplaćuje ni primaocu ni pošiljaocu. Ukoliko ni posle drugog pokušaja dostava isporuka na adresu primaoca nije moguća iz bilo kog razloga, pošiljka se vraća pošiljaocu i naplaćuje se povratna poštarina.
- 12.6. Ako je primaocu ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke pre isteka roka za uručenje pošiljke, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu i pošiljku uručio u propisanom roku.
- 12.7. Poštanske pošiljke koje se uručuju u poslovnici poštanskog operatora primaoci mogu preuzeti u roku od 2 dana od dana prijema izveštaja o prispeću.
- 12.8. Pošiljalac raspolaže pošiljkom sve do momenta uručjenja primaocu.
- 12.9. Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.
- 12.10. Ako pošiljalac nije drugačio odredio poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu u roku od 2 radna dana ili roku koji je definisan u ugovoru, kada je:
- 1) primalac odbio prijem pošiljke;
 - 2) primalac nepoznat;
 - 3) nepotpuna adresa;
 - 4) netačna adresa;
 - 5) istekao rok čuvanja;
 - 6) primalac preseljen;
 - 7) primalac umro;
 - 8) primalac odbije da plati iznos otkupnine ili dostave.
- 12.11. U slučaju da primalac nije kod kuće u vreme isporuke pošiljke, primaocu se šalje elektronska informacija, putem email-a, odnosno sms ili viber poruke, sa obaveštenjem u kom roku i gde može preuzeti poštansku pošiljku. Rok za preuzimanje pošiljke je 2 dana od dana obaveštenja primaoca. U slučaju da se primalac u pomenutom roku pojavi na mestu za preuzimanje pošiljki i zahteva uručenje pošiljke, ista će mu biti isporučena bez dodatnih troškova, a ukoliko se ne pojavi u predviđenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu.
- 12.12. Sve pošiljke podležu plaćanju povratne poštarine, ako uručenje nije uspeo i ako za njihovo neuručenje nije odgovoran Poštanski operator. Iznos povratne poštarine

se obračunava u visini jedne polovine poštarine za pošiljku koja se vraća Pošiljaocu. Obaveza plaćanja povratne poštarine od strane Pošiljaoca postoji i u slučaju kada je primalac bio označen kao platilac poštarine.

- 12.13. U slučaju da primalac ne može u roku od 2 dana od prispeća izveštaja o prispeću pošiljke da preuzme pošiljku od Poštanskog operatora, Poštanski operator može produžiti rok čuvanja pošiljke uz obavezu Primaoca da plati ležarinu za svaki dan čuvanja pošiljke prema zvaničnom cenovniku. Maksimalan rok čuvanja pošiljke na zahtev primaoca ili pošiljaoca je 10 dana.

13. POSTUPANJE SA NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA

- 13.1. Poštanska pošiljka za koju se utvrdi da ne može da se uruči ni primaocu, ni pošiljaocu, smatra se neisporučivom pošiljkom, o čemu se sačinjava komisijski zapisnik i ista se čuva u prostorijama Poštanskog operatora do isteka zakonskog roka za čuvanje te vrste pošiljke, odnosno do dana prodaje.
- 13.2. Poštanski operator je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:
- 1) je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana 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.
- 13.3. Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, Poštanski operator će uraditi sledeće:
- 1) korespodenciju 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 se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke;
 - 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.
- 13.4. Po isteku roka čuvanja robu i druge predmete, poštanski operator izlaže javnoj prodaji, ili ako je sadržina podložna kvarenju, predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.
- 13.5. Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke.

- 13.6. Sredstva dobijena prodajom 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.
- 13.7. 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.

14. ROKOVI URUČENJA POŠTANSKIH POŠILJAKA

- 14.1. Poštanski operator obavlja usluge svakog radnog dana u nedelji.
- 14.2. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana do 13h, odnosno do 19h u zavisnosti od izabrane usluge ili u roku definisanom u ugovoru, a koji ne može biti duži od 5 radnih dana.
- 14.3. Radno vreme je istaknuto na internet stranici, kao i sve ostale informacije o radnim danima i radnim vremenima.
- 14.4. U toku radnog vremena, poštanski operator prima pošiljke, a radno vreme za uručenje pošiljaka može biti i duže od predviđenog radnog vremena.
- 14.5. 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;

15. NAČIN PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA

- 15.1. Poštarina je cena koju korisnik plaća za izvršene poštanske usluge. Poštarina za prenos standardne poštanske pošiljke po masi ne uključuje poštarinu po vrednosti, kao ni poštarinu za teške, preteške, glomazne, gabaritne i specijalne pošiljke. Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem poštanski operator naplaćuje usluge.
- 15.2. Prioritetno određivanje cena poštarina za prenos pošiljki, određuje se na osnovu cenovnika specijalnih pošiljki. Ukoliko za konkretnu vrstu pošiljke ne postoji tarifni stav u cenovniku Specijalnih pošiljki onda se cena poštanske usluge formira prema cenovniku standardnih, teških, preteških, glomaznih ili gabaritnih pošiljki u zavisnosti od mase, dimenzije, odnosno tipu konkretne pošiljke.
- 15.3. Cene poštanskih usluga prenosa teških, preteških, glomaznih, gabaritnih i paletnih pošiljki su definisane posebnim cenovnikom.

- 15.4. Cene poštanskih usluga za prenos specijalnih pošiljki su definisane posebnim cenovnikom.
- 15.5. Sve pošiljke težine preko 300kg, se obračunavaju kao paletne pošiljke i moraju biti složene na ravnu standardnu euro paletu, sa maksimalnim dimenzijama tereta/pošiljke 120 x 185 x 80 cm (ŠxVxD).
- 15.6. Cenovnicima poštanskog operatora su definisane cene za svaki tip poštanske pošiljke i vremenski rok isporuke "danas za sutra do 19h". Poštanski operator je posebno definisao cenovnik prema tipu pošiljke sa iznosima uvećanja cena za svaku pojedinačnu isporuku "danas za sutra do 13h".
- 15.7. Poštanski operator može da donese odgovarajuće akte u vezi sa detaljnijim procedurama za jasnije razvrstavanje, kategorizaciju i naplatu poštarine za usluge dodatne vrednosti - ekspres usluge i dopunske usluge, koja mogu stupiti na snagu nakon dobijanja saglasnosti od strane Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija).
- 15.8. Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku - ponudi poštanskih usluga od strane Poštanskog operatora.
- 15.9. Poštanski operator za sve usluge određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge. Svi cenovnici poštanskog operatora su istaknuti na vidnom mestu u poslovnim objektima i web sajtu poštanskog operatora koji je dostupan svim korisnicima. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika omogući uvid u važeći cenovnik poštanskih usluga.
- 15.10. Za korisnike sa kojima ima zaključen ugovor poštanski operator može odredjivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima.
- 15.11. Usluge prenosa pošiljke može platiti pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek uračunavaju dopunske i dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.
- 15.12. Sve dopunske i dodatne usluge koje pruža Poštanski operator na zahtev pošiljaoca ili primaoca se dodatno uračunavaju na osnovnu cenu poštanske usluge, u skladu sa zvaničnim cenovnikom poštanskog operatora.
- 15.13. Otkupni iznos koji poštanski operator naplati prilikom isporuke pošiljke primaocu, uplaćuje na tekući račun pošiljaoca, pravnog ili fizičkog lica, koji mora prilikom kreiranja naloga za prenos pošiljke dostaviti broj tekućeg računa za uplatu otkupnog iznosa. Pošiljaocima sa svojstvom fizičkog lica, otkupni iznos se ne dostavlja vrednosnim pismom, već isključivo uplatom na tekući račun fizičkog lica.
- 15.14. Ukoliko je naznačeno da uslugu dostave pošiljke plaća primalac, a primalac istu odbije da plati prilikom pokušaja uručenja, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja pošiljke pošiljaocu, uz obavezu pošiljaoca da plati iznos povratne poštarine.

- 15.15. Poštanski operator zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom po dobijanju saglasnosti od Agencije. Svaka promena cenovnika biće dostavljena Agenciji.
- 15.16. Ukoliko postoje dospel, a nepokrivena potraživanja Poštanskog operatora po osnovu izvršenih usluga, Poštanski operator zadržava pravo da ukine mogućnost bezgotovinskog plaćanja ili da ostvari založno pravo na pošiljci koja mu je predata na prenos do podmirenja svih obaveza plaćanja poštarine.

16. ROKOVI ČUVANJA DOKUMENTACIJE I ZASTARELOST

- 16.1. Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od tri godine.
- 16.2. Dokumentacija koja se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja čuva se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu delatnost poštanskih usluga. Rokovi čuvanja dokumentacije o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i pošiljkama koje se odnose na sudske postupke čuvaju se u minimalnom trajanju 5 godina, a najduže do okončanja reklamacionog ili sudskog postupka.
- 16.3. 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

17. POSTUPAK REKLAMACIJE KORISNIKA I POTRAŽIVANJE POŠILJKI

- 17.1. 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 podneti reklamaciju u roku od 60 dana od dana predaje pošiljke, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.
- 17.2. Korisnik može da izjavi reklamaciju zbog oštećenja sadržaja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke, odmah prilikom uručjenja pošiljke ili najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručjenja pošiljke može podneti zahtev za obeštećenje. Poštanski operator je dužan da po prijemu reklamacije sačini zapisnik, koji mora sadržati sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu.
- 17.3. Ukoliko se korisnik usluge ne pridržava ovih uslova pretpostaviće se da je do oštećenja došlo nakon uručjenja.
- 17.4. Reklamacije se mogu podneti putem telefona, e-maila ili pisanim dokumentom na adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na internet stranici www.b2cpartner.rs.

- 17.5. Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i obavezno sadrži broj pošiljke, ime i prezime ili naziv i adresu pošiljaoca i primaoca, podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka, potvrdu o prijemu reklamacije, način i datum rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije. Korisniku poštanskih usluga dostavlja se potvrda o prijemu reklamacije odmah po prijemu.
- 17.6. Poštanski operator je dužan da se o osnovanosti reklamacije izjasni u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim ili elektronskim putem, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.
- 17.7. Protiv odluke poštanskog operatora, iz prethodnog stava, o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Agenciji u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji.
- 17.8. U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima u skladu sa ovim uslovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama važećeg Zakona o poštanskim uslugama.
- 17.9. Korisnik može podneti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke poštanskog operatora o podnetoj reklamaciji.
- 17.10. Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

18. POSTUPAK OBEŠTEĆENJA KORISNIKA USLUGA U REKLAMACIONOM POSTUPKU

- 18.1. U slučaju da korisnik usluge želi da ostvari naknadu štete dužan je da Poštanskom operatoru podnese pisani zahtev za naknadu štete u roku propisanom Zakonom. U zahtevu korisnik ili drugo ovlašćeno lice dužno je da navede činjenice i priloži dokumenta na kojima zasniva svoj zahtev, a Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu u skladu sa zakonom.
- 18.2. O konačnom ishodu reklamacionog postupka i/ili obeštećenja korisnika, korisnik će biti obavšten u roku predviđenom Zakonom o poštanskim uslugama.
- 18.3. Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke ukoliko korisnik poseduje ovaj dokument, kao i račun/otpremnicu koja je pratila pošiljku.
- 18.4. Poštanski operator se obavezuje da će u slučaju prekoračenja roka predviđenog za prenos pošiljke, neizvršenje usluge, nepotpunog izvršenja ili pogrešnog izvršenja usluge, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, nadoknaditi štetu korisniku u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama na sledeći način:
 - 1) 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.
 - 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 - petostruki iznos naplaćene poštarine.
- 6) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

18.5. Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

18.6. Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dopunskih usluga, delimično izvršenje usluge. Sve vrste izgubljene dobiti isključuju se iz odgovornosti, a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, čak i ako je poštanski operator upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

18.7. Poštanski operator ne snosi nikakvu odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima štete koji su izazvani: krivicom pošiljaoca, usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge, neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl.) kao i uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti, izbeći ili otkloniti. Poštanski operator u slučajevima štrajkova, blokada puteva i slično, snosi odgovornost samo za gubitak, oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke.

18.8. Poštanski operator ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i sl. u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarada, budućih prihoda i poslova.

18.9. U slučaju transporta i manipulacije pošiljaka čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji, poštanski operator odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja. Za sve prepakovane sadržaje pošiljaka koje nisu u originalnom pakovanju, poštanski operator ne snosi odgovornost za oštećenje sadržaja pošiljke, osim ako je ugovorom drugačije definisano. Poštanski operator snosi odgovornost samo za gubitak pošiljke, prekoračenje roka ili neispunjenje usluge za pošiljke koje nisu u originalnom pakovanju. Ukoliko pošiljke nisu u originalnom pakovanju, poštanski operator će tražiti od pošiljaoca da potpiše ispravu kojom potvrđuje da je upoznat sa ovom odredbom Opštih usluga i da na svoju odgovornost šalje pošiljku bez originalne ambalaže.

18.10. U slučaju da primalac ili ovlašćeno lice prilikom uručjenja pošiljke izrazi sumnju zbog oštećenja ili umanjenja sadržine, pošiljku će otvoriti primalac nakon potvrđenja prijema, a zaposleni kod Poštanskog operatora će prisustvovati komisijskom otvaranju i o tome sačiniti zapisnik.

- 18.11. Ako se prilikom uručjenja registrovane pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu utvrdi da se njena masa slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoje vidljivi znaci povrede ili oštećenja, kao i da su pečati i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke neoštećeni, smatra se da je pošiljka ispravna.
- 18.12. Poštanski operator je dužan da štetu nadoknadi korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

19. ZAVRŠNE ODREDBE

- 19.1. Poštanski operator se obavezuje da Opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama.
- 19.2. Poštanski operator zadržava pravo izmene Opštih uslova i Cenovnika uz prethodnu saglasnost Agencije. Za sve što nije definisano ovim uslovima, primenjivaće se odredbe Zakona o poštanskim uslugama.
- 19.3. Poštanski operator će na svojoj internet stranici www.b2cpartner.rs objaviti ove Opšte uslove po dobijanju saglasnosti od Agencije i tako ih učiniti dostupnim trećim licima i zadržava pravo da jednostrano izvrši izmene i dopune istih uz prethodnu saglasnost Agencije. Sve naknadne dopune i izmene opštih uslova biće objavljene na internet stranici u obliku prečišćenog teksta i istaknute na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora.

U Beogradu, Jul 2021. godine

Za B2C PARTNER DOO BEOGRAD – VRAČAR



Andrija Milić, direktor

