



Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 19/2025) (u daljem tekstu: Zakon), poštanski operator HOPEXPRESS DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU BEOGRAD sa sedištem u ulici Jurija Gagarina br. 107/31, Beograd-Novi Beograd, MB: 22097571, donosi:

Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге
Београд

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

БРОЈ: 002 95606 2025 901 007000 375 080100

ДАТУМ: 01 -08- 2025

1. Uvodne odredbe

Ovi Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: „Uslovi“) regulišu međusobna prava, obaveze i odgovornosti između HOPEXPRESS DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU BEOGRAD sa sedištem u ulici Jurija Gagarina br. 107/31, Beograd-Novi Beograd, MB: 22097571, PIB: 114967520, mejl adresa office@hopexpress.rs, internet stranica www.hopexpress.rs, kontakt telefon +381 66 6404201 (u daljem tekstu: „HOPEXPRESS“ ili „Poštanski operator“) i korisnika poštanskih usluga (u daljem tekstu: „Korisnik“).

Usluge koje pruža HOPEXPRESS spadaju u poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge i njih će HOPEXPRESS pružati pravnim licima ili preduzetnicima kao pošiljaocima poštanskih pošiljaka, pod uslovima i na način utvrđen ovim Opštim uslovima.

Poštanski operator je ovlašćen za pružanje kurirskih poštanskih usluga na teritoriji grada Beograda i Novog Sada, u skladu sa važećim zakonima i propisima Republike Srbije, uključujući Zakon i podzakonske akte donete na osnovu tog zakona.

2. Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

2.1. Vrste usluga

Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge i to kurirske usluge koje podrazumevaju prijem registrovane poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prenos i uručenje istog dana na adresi primaoca.

U adresi za uručenje pošiljke može se navesti i paketomat. Poštanski operator je dužan da redovno ažurira lokacije paketomata na svom sajtu.

2.1.1. Posebne (dopunske) usluge koje podrazumevaju poseban način postupanja u toku prijema, prevoza i uručjenja poštanskih pošiljaka, usluge po zahtevu korisnika poštanskih usluga u koje spadaju:

- povrat potpisane otpremnice (dokumentacije);
- povrat potpisane povratnice;
- usluga SMS obaveštenja podrazumeva informisanje korisnika poštanskih usluga (primaoca pošiljke) putem SMS poruke o statusu pošiljke i vremenu planiranog uručjenja pošiljke. Ova usluga se pruža svim primaocima i pruža se bez dodatne naplate.
- Uručenje pošiljke sa oznakom „Lično“;

Uručenje putem paketomata- paketomat predstavlja automatizovani uređaj za uručenje pošiljaka koji omogućava primaocima da preuzmu pošiljku nezavisno od radnog vremena Poštanskog operatera. Uručenje preko paketomata dostupno je samo u zonama gde je instaliran odgovarajući uređaj. Usluga je opcionalna i može se koristiti isključivo ukoliko pošiljalac to izričito zahteva prilikom naručivanja usluge. Poštanski operator ne garantuje dostupnost paketomata na svim lokacijama unutar grada i dužan je da redovno ažurira podatke o lokacijama paketomata na svom sajtu. Primaoci pošiljki kojima se uručenje vrši paketomatom dobijaju elektronsko obaveštenje sa instrukcijama za preuzimanje i dužni su da pošiljku preuzmu iz paketomata u roku od 48 časova od momenta prijema obaveštenja o ostavljanju pošiljke u paketomatu. Ukoliko primalac ne preuzme pošiljku u roku od 48 sati od momenta prijema obaveštenja o ostavljanju pošiljke, pošiljka će se smatrati neuručenom i odmah se vraća pošiljaocu. Pošiljalac je odgovoran za tačno navođenje lokacije paketomata i za prihvatanje uslova korišćenja ove vrste uručenja.

Pošiljke koje nije bilo moguće uručiti primaocu iz bilo kog razloga (primalac odbio prijem, primalac nepoznat, nepotpuna adresa, netačna adresa, primalac preseljen, primalac preminuo i dr.) biće vraćene pošiljaocu bez odlaganja, najkasnije narednog radnog dana od dana neuspelog pokušaja uručenja.

2.2. Vrste pošiljki

Poštanske usluge se obavljaju za sledeće vrste registrovanih pošiljaka:

- **Pošiljka bez označene vrednosti**- registrovana pošiljka za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema
- **Otkupna pošiljka** – registrovana vrednosna pošiljka pri čijem uručenju poštanski operator bezgotovinski od primaoca preuzima novčani iznos koji je odredio pošiljalac. Poštanski operator je dužan da taj iznos uplati pošiljaocu na tekući račun.
- **Vrednosna pošiljka** - registrovana pošiljka koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac;
- **Pošiljka sa povratnicom**-registrovana pošiljka za koju pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručenja na posebnom obrascu "POVRATNICA", koja se vraća i uručuje pošiljaocu.
- **Pošiljka sa zahtevom usluge uručenja pošiljke sa oznakom "Lično"**- podrazumeva uručenje pošiljke isključivo primaocu, odnosno staratelju. Identifikovanje primaoca se vrši na osnovu lične isprave koja poseduje fotografiju (lična karta, pasoš, vozačka dozvola i sl.);
- **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje otpremnice** – registrovana poštanska pošiljka za koju pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku. Prilikom uručenja pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu.

2.3. Dimenzije pošiljaka koje se prihvataju su:

- Minimalne dimenzije: 10 cm (dužina) x 10 cm (širina) x 10 cm (visina),
- Maksimalne dimenzije: 100 cm x 100 cm x 100 cm,

- Masa pošiljke: od 100 grama do 20 kilograma.

Pošiljke koje premašuju navedene dimenzije se ne prihvataju. Za pošiljke koje prelaze navedenu masu usluga dostavljanja se naplaćuje dodatno za svaki kilogram preko navedene mase.

3. Radno vreme i rokovi uručenja

Kurirske usluge se pružaju radnim danima ponedjeljak-petak od 08.00 do 16.00 časova, kao i subotom od 09.00 do 14.00 časova. Nedeljom i praznicima propisanim važećim Zakonom o državnim i drugim praznicima, u Republici Srbiji, kurirske usluge nisu dostupne, osim ako nije posebno ugovoreno sa korisnikom poštanskih usluga.

Poštanski operator preuzima pošiljku na adresi pošiljaoca i istog dana je uručuje primaocu na adresu ili putem paketomata najkasnije do 16.00 časova ponedjeljak-petak, odnosno do 14.00 časova subotom.

Pošiljke koje su adresovane za isporuku na paketomatu primalac može preuzeti u roku od 48 časova od momenta prijema obaveštenja o ostavljanju pošiljke u paketomatu.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke poštanski operator obaveštava primaoca pošiljke putem sredstava elektornske komunikacije (SMS/viber/whatsapp/imejl ili drugim pisanim putem) o pokušanom uručenju i ukazuje da će pošiljka biti vraćena pošiljaocu odmah a najkasnije sledećeg radnog dana.

4. Uslovi i način obavljanja poštanskih usluga

4.1. Prijem pošiljki

Prijem pošiljki od strane Poštanskog operatora vrši se na adresi pošiljaoca. Pošiljke se pregledaju u pogledu opremljenosti i ispunjenosti uslova pakovanja iz ovih Uslova i uslova propisanih zakonom. 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 poštanskog operatora 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 poštanskog operatora je da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može identifikovati pošiljka: ime i prezime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, naznaka i iznos vrednosti (ukoliko je vrednosna pošiljka), naznaka „lomljivo” (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem) i poštarina.

HOPEXPRESS zadržava pravo da odbije pošiljku ukoliko ista ne zadovoljava uslove za prijem (neadekvatno pakovanje, zabranjeni sadržaji, dimenzije i masa van propisanih granica).

4.2. Rukovanje pošiljkama

Sve pošiljke se tretiraju sa posebnom pažnjom, uz obavezno poštovanje bezbednosnih i higijenskih standarda. Otvaranje, pregled ili zadržavanje pošiljke od strane HOPEXPRESS-a nije dozvoljeno, osim u slučajevima propisanim zakonom.

4.3. Uručenje pošiljaka

Uručenje pošiljke primaocu vrši se dostavom na adresu navedenu u podacima o primaocu ili preko paketomata ukoliko je na pošiljci naznačeno da je adresa za uručenje paketomat. Primalac ili njegovo ovlašćeno lice dužni su da preuzmu pošiljku i potvrde prijem potpisom.

4.4. Neisporučiva pošiljka

Ukoliko ni nakon dodatnih napora poštanski operator ne uspe da uruči pošiljku, ona se vraća pošiljaocu istog dana, a najkasnije narednog radnog dana.

Pošiljka se vraća pošiljaocu u sledećim slučajevima: primalac odbije prijem; primalac je nepoznat; adresa je nepotpuna ili netačna; primalac se preselio ili je preminuo.

Za registrovane poštanske pošiljke može se naplatiti povratna poštarina ukoliko za neuručenje nije odgovoran poštanski operator. Povratnu poštarinu i to u iznosu naplaćene poštarine za prenos pošiljke od pošiljaoca do primaoca snosi pošiljalac.

Pošiljka se smatra neisporučivom ako: nije moguće uručiti je ni primaocu ni pošiljaocu; poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a ni pošiljalac ni primalac ne prihvataju da doplate iznos.

U slučaju da pošiljalac odbije prijem vraćene pošiljke, ili kada ni primalac ni pošiljalac nisu dostupni, pošiljka se komisijski pregleda, što uključuje njeno otvaranje, u skladu sa članom 47. Zakona i to: ako je istekao rok čuvanja i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca; ako postoji sumnja da je sadržina oštećena i može ugroziti druge pošiljke, opremu ili bezbednost zaposlenih; po nalogu nadležnog organa.

Postupanje sa neisporučivim pošiljkama nakon komisijskog pregleda: korespondencija se odmah uništava; roba i drugi predmeti čuvaju se šest meseci od dana komisijskog pregleda; otkupni iznos čuvaju se tri godine; isprave i dokumenta dostavljaju se nadležnom organu u roku od 30 dana.

Po isteku roka čuvanja, sadržaj neisporučive pošiljke se: izlaže javnoj prodaji, ili uništava / prodaje neposrednom pogodbom ako je podložen kvarenju.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od dana prodaje. Pošiljalac ima pravo da u tom roku zatraži isplatu, a poštanski operator mu isplaćuje

sredstva umanjena za troškove čuvanja, prodaje i isplate. Po isteku tog roka, novčana sredstva od prodaje pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

5. Obaveze i odgovornosti pošiljaoca

5.1. Pakovanje pošiljki

Pošiljalac je u obavezi da pošiljke upakuje na način koji garantuje očuvanje sadržaja od oštećenja i koji je u skladu ovim Opštim uslovima. Pakovanje mora biti čvrsto, nepropusno i adekvatno dimenzijama i sadržaju pošiljke.

Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža.

Za unutrašnju ambalažu se koristi pak papir, streč folija, puckava folija, sunđer ili neki drugi upijajući materijal koji bi mogao da upije tečnost ukoliko je pošiljka sa tečnim sadržajem.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste koverta, kartonske kutije, drveni ili metalni sanduci i slično, u zavisnosti od vrste sadržaja 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 (sunđer, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

Ukoliko zaposleni kod Poštanskog operatora zaključi da pošiljka nije adekvatno upakovana odbiće prijem pošiljke odnosno sačekati da se pošiljka propisno upakuje.

5.2. Tačnost i potpunost podataka

Pošiljalac je odgovoran za tačnost i potpunost podataka koji se navode na pošiljci, posebno adrese i kontakt telefona primaoca. Nedostatak, netačnost ili nečitljivost podataka oslobađa HOPEXPRESS odgovornosti za prekoračenje roka za uručenje poštanske pošiljke.

5.3. Zabranjeni sadržaji

Zabranjeno je slati pošiljke čija je sadržina:

1. Narkotici i psihotropne supstance;
2. Materijali pornografskog ili erotskog sadržaja;
3. Novac (gotovina), kovanice, novčanice, hartije od vrednosti, plemeniti metali, dragoceni komadi nakita i drago kamenje;

4. Eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;
5. Oružje i municija;
6. Otrovi i toksične supstance;
7. Žive životinje;
8. Svi ostali predmeti čije je slanje zabranjeno važećim propisima.

Ukoliko se ustanovi postojanje zabranjenog sadržaja, pošiljka neće biti prihvaćena, a o nalazu će biti obavešteni nadležni organi.

6. Cena usluga i uslovi plaćanja

6.1. Cena usluga

Cena kurirske usluge obračunava se u skladu sa važećim cenovnikom Poštanskog operatora, koji zavisi od Zone uručjenja bez obzira na to u kojoj zoni je izvršen prijem pošiljke. Dopunske usluge se dodatno naplaćuju na cenu poštanske usluge po zoni uručjenja.

6.2. Način plaćanja

Plaćanje se vrši isključivo bezgotovinski;

Mogućnosti plaćanja su:

1. Elektronskim putem preko zvaničnog internet sajta;
2. Platnom karticom prilikom preuzimanja pošiljke;

Plaćanje je obavezno pre ili prilikom izvršenja usluge, osim u slučajevima kada je drugačije ugovoreno.

7. Postupak reklamacije

7.1 Podnošenje reklamacije

Korisnik usluga ima pravo da podnese reklamaciju u slučaju neizvršenja, delimičnog izvršenja poštanske usluge, uručjenja oštećene pošiljke, pošiljke sa umanjenim sadržajem, kašnjenja u rokovima uručjenja pošiljaka, kao i u slučaju pogrešno obračunate ili naplaćene poštarine. Reklamacija može biti podneta putem telefona, elektronskom poštom ili pismenim putem.

7.2 Reklamacije podnete telefonskim putem

Prilikom podnošenja reklamacije telefonom, korisniku se obezbeđuje jedinstveni broj pod kojim je reklamacija evidentirana.

7.3 Reklamacije podnete elektronskim ili pismenim putem

Uz podnetu reklamaciju korisnik je obavezan da dostavi odgovarajuću dokumentaciju koja potvrđuje osnov reklamacije, kao što su potvrda o prijemu pošiljke ukoliko reklamaciju podnosi pošiljalac, zapisnik o oštećenju pošiljke, fotografije i drugi relevantni dokazi.

7.4 Reklamacije na oštećenje ili umanjenje poštanske pošiljke

Reklamacija na oštećenje ili umanj enje poštanske pošiljke podnosi se neposredno prilikom uručenja ili najkasnije do kraja narednog radnog dana od dana uručenja. Poštanski operator će sa korisnikom sačiniti zapisnik o oštećenju pošiljke.

7.5 Reklamacije vezane za neuručenje, kašnjenje ili neizvršenje usluge

Ukoliko korisnik smatra da pošiljka nije uručena primaocu, da je uručenje izvršeno 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, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

7.6 Postupak rešavanja reklamacije

Poštanski operator je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije i da donese odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije

7.7 Prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge

Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik poštanskih usluga može podneti prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge(u daljem tekstu:Regulator) u roku od 15 dana od dana prijema odluke.

Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke po izjavljenoj reklamaciji u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

7.8 Pravo na sudsku zaštitu

Postupak vansudskog rešavanja spora pred Regulatorom ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

8. Odgovornost i naknada štete

8.1 Oslobođanje od odgovornosti

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 o poštanskim uslugama i propisa donetih na osnovu tog zakona;
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;

4) adresa nepotpuna ili netačna.

8.2 Naknada štete

Naknada štete će biti isplaćena u skladu sa važećim zakonskim propisima, i to:

1. Za gubitak i/ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke — desetostruki iznos naplaćene poštarine;
2. Za delimično oštećenje i/ili umanjeње sadržine registrovane poštanske pošiljke — iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjeња sadržine, pri čemu maksimalni iznos naknade ne može prelaziti iznos koji bi bio isplaćen za gubitak ili potpuno oštećenje pošiljke;
3. Za gubitak i/ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci i iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku;
4. Za delimično oštećenje i/ili umanjeње sadržine vrednosne poštanske pošiljke — iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjeња 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 1. ovog člana, dodaje se i jedna povratna poštarina ukoliko je ista naplaćena prilikom vraćanja poštanske pošiljke. Pravo na naknadu štete ima korisnik koji je platio poštarinu, a može se pisanim putem odreći prava na naknadu štete u korist druge strane. Saglasnost treba da sadrži podatke o primaocu i pošiljaocu, broj pošiljke na koju se odnosi saglasnost i čitak potpis davaoca saglasnosti. Ukoliko pošiljalac ima pravo na naknadu štete, iste se može odreći u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti na obrascu koji sadrži podatke o pošiljaocu i primaocu, broj pošiljke na koju se odnosi saglasnost i potpis i/ili overu ovlašćenog lica pošiljaoca, zavisno da li u svom poslovanju koristi pečat

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 1. ovog člana od strane poštanskog operatora, kao ni u postupku vansudskog rešavanja spora pred Regulatorom, što ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom. Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu iz stava 1. ovog člana korisniku koji je platio poštarinu.

9. Čuvanje dokumentacije

Poštanski operator je obavezan da sve dokumente i evidencije vezane za pružene usluge čuva najmanje tri godine, u skladu sa zakonskim propisima.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokumenta koja se odnose na novčane transakcije, naplatu potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih i sudskih postupaka do njihovog okončanja. Poštanski operator je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

10. Završne odredbe

Ovi Uslovi stupaju na snagu danom njihove objave i dostupni su Korisnicima na internet stranici Poštanskog operatora i u poslovnim prostorijama.

Poštanski operator zadržava pravo izmene i dopune Uslova nakon dobijanja prethodne saglasnosti od Regulatora, o čemu će Korisnici biti pravovremeno obavešteni.

Svi sporovi koji proisteknu iz primene ovih Uslova rešavaće se sporazumno, a ukoliko to nije moguće, nadležan je Privredni sud u Beogradu.

U Beogradu, avgust 2025.

Nemanja Zec
Direktor HOPEXPRESS DOO

