



## OPŠTI USLOVI

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019) (u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator ECO NEXUS d.o.o. Beograd donosi

Република Србија  
регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

## OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA ECO NEXUS d.o.o.

broj: 1-04-34601-10/17-8

### 1) Naziv i sedište privrednog društva

datum: 16-03-2021

Privredno društvo ECO NEXUS d.o.o sa skraćenim poslovnim imenom ENT d.o.o., i sedištem u Beogradu, u ulici Autoput za Zagreb 20, 11080 Beograd, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa", (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje ostalih poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS“ br.77/2019), i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje, uručenje pošiljaka i povrat neisporučenih pošiljaka u rokovima od 24h do 72h u zavisnosti od vrste pošiljke.

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina na kojoj mora biti označeno čitko ime i prezime, puna adresa primaoca i pošiljaoca, oznaka na osnovu koje se nesporno može utvrditi poštanski operator koji prenosi pošiljku, broj pošiljke i masa pošiljke.

Poštanski operator će na vidniom mestu u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i tako ih učiniti dostupnim trećim licima osam dana pre početka njihove primene i zadržava pravo jednostrane izmene i dopune istih koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija).

### 2) Vrste poštanskih pošiljaka I usluga

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti u koje spadaju ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima i dopunske usluge koje sadrže poseban način postupanja u toku prijema, prerade, prevoza i uručenja poštanskih pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca (praćenje pošiljaka, način i mesto preuzimanja, vreme i mesto uručenja, brzina prenosa) kao i niz drugih dodatnih usluga.

Registrovane poštanske pošiljke su poštanske pošiljke sa uslugom ekspresnog prenosa za koje poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebnu evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis.

Minimalne i maksimalne dimenzije standardnih poštanskih pošiljaka:

pošiljke koje sadrže dokumenta:

1



Minimalne dimenzije: 17x12cm, max debljina 3cm

Maksimalna dimenzija: 40x50cm, max debljina 15cm

pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 17x12cmx5cm

Maksimalna dimenzija ne sme biti veći od tri metra za bilo koju dimenziju ili četiri metra za zbir dužine i najvećeg obima merenog u pravcu različitom od dužine.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke.

Ekspres usluga – je usluga koje podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljki u najkraćim garantovanim rokovima.

Ekspres usluga "danas za sutra" podrazumeva preuzimanje, prevoz, preradu i dostavu poštanskih pošiljaka do 18 h prvog narednog radnog dana na bilo koju adresu u Srbiji. Ekspres usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom.

Ekspres usluga "danas za danas", podrazumeva, preuzimanje, prevoz, preradu i dostavu poštanskih pošiljaka do 18 h tekućeg radnog dana na bilo koju adresu u gradu Beogradu.

Ekspres uslugom se prenose:

Obične registrovane pošiljke

Vrednosne pošiljke

Otkupne pošiljke

Pošiljka sa plaćenim odgovorom

Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice

**Obične registrovane pošiljke** (pošiljke bez označene vrednosti) – pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke. Običnom registrovanom pošiljkom se smatra svaka pošiljka za koju nije iskazana vrednost.

**Vrednosne pošiljke** – pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke i koje su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac..

**Otkupne pošiljke** – vrednosne pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, i koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke.

Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni odstrane primaoca otkupnih poštanskih pošiljaka se



uplaćuju na račun ili predaju pošiljaocu otkupnih poštanskih pošiljaka kao vrednosna poštanska pošiljka vraćaju pošiljaocu otkupne pošiljke.

Uručenje vrednosne pošiljke u kojoj je otkupni iznos vrši se na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.

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.

Poštanski operator je dužan da navedene podatke čuva kao poslovnu tajnu najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Ove podatke poštanski operator, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i može ih dostaviti samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom.

Poštanski operator odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka kao i da evidentiraju registarski broj lične isprave punomoćnika, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika onih pošiljaoca koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora.

**Pošiljka sa plaćenim odgovorom** – pošiljka sa ekspres uslugom koja u sebi sadrži posebnu uslugu plaćeni odgovor. Plaćeni odgovor je pošiljka sa ekspres uslugom koja nosi oznaku „Plaćeni odgovor“. 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 prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.

**Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice (VPO)**– pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koje primalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljkama. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu.

Usluge dodate vrednosti

Uslugu call centra – usluge informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do informacija u pogledu usluga, da daju nalog za preuzimanje pošiljke, da korisnici operatoru saopšte sve potrebne i tačne podatke o



pošiljaocu i primaocu pošiljke sa svim podacima o pošiljci, da dobiju informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge, kao i sve ostale potrebne informacije. Radno vreme za prijem poziva preko call centra je radnim danima od 08h-15h. Vikendom I za državne praznike call centar ne radi.

Poštanski operator svoje usluge poslovanja obavlja pomoću savremenih tehnologija na, koje omogućavaju da se svaki korisnik usluga unapred informiše o uslovima poslovanja, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator.

Sve pošiljke se dostavljaju isključivo zatvorene bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine pošiljke na zahtev primaoca.

3) Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge – Sedišta i ogranci (poslovnice)

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji cele Republike Srbije.

#### 4) Cenovnik

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke po masi ne uključuje poštarinu po vrednosti. Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge.

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik. Takav cenovnik je istaknut na vidnim mestima poslovnih objekata poštanskog operatora. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

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

Usluge prenosa pošiljke može platiti ili pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek uračunavaju dopunske I dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Ukoliko je naznačeno da dopunsku ili dodatnu uslugu dostave plaća primalac, za koju isti odbio da plati, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

#### 5) Naručivanje usluge i radno vreme poštanskog operatora

Prijem pozivnica za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra.



Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 08h-18h, osim vikenda i verskih i državnih praznika. Vikendom I za državne praznike se ne radi.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedjeljka do petka. Dostava pošiljki na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih ugovorenih klijenata i posebne odluke direktora). Pošiljke preuzete u petak dostavljaju se prvi naredni radni dan – u ponedjeljak.

Radno vreme poštanskog operatora istaknuto je u sedištu operatora kao i sve druge informacije o radnim danima, radnim vremenima i načinu rada. Na svim poslovnicama istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.

Prijem pozivnice je omogućen svakom korisniku sa kojim poštanski operator ima sklopljen ugovor i ne mora biti u okvirima predviđenog rada call centara u celoj Srbiji.

#### 6 )Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga

Korisnik poštanskih usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke.

Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga su:

- pravo, obaveza i odgovornost pošiljaoca da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke;
- pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca i tačnu adresu primaoca i pošiljaoca;
- pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka;
- pošiljalac ima pravo da raspolaže poštanskom pošiljkom do uručenja te pošiljke primaocu;
- primalac može da odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu;
- korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima operatora. Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane poštanskog operatora važi samo za usluge tog operatora, i to za period naveden u punomoćju.

#### 7) Prava, obaveze i odgovornosti poštanskih operatora



Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge.

– pravo da poštarinu naplati unapred ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno a prema važećem cenovniku poštanskih usluga;

– za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu plaća primalac odnosno pošiljalac prilikom vraćanja takve pošiljke. Ako pošiljalac prilikom vraćanja poštanske pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se smatra neisporučivom;

– dužan je da istakne cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojim pruža poštanske usluge;

– dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;

– može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu pre njenog zatvaranja a pošiljalac je dužan da omogućiti uvid osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje;

– dužan je da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja. Načelo nepovredivosti, tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje. Nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:

\* poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu;

\* na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;

\* neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

## 8) Pakovanje poštanskih pošiljaka

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom.

Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom transporta, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromočive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude.



Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da ne može da se otvori u toku transporta. 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.

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

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.

#### 9) Adresovanje poštanskih pošiljaka

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke.

Na svakoj pošiljci mora biti označen: broj pošiljke, naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca, puna adresa primaoca i pošiljaoca, naziv odnosno ime i prezime primaoca; naziv poštanskog operatora; datum prijema pošiljke; masa pošiljke; opis sadržine (npr. garderoba, galanterija, obuća itd.)

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja poštanske pošiljke navede adresu, sadržaj, vrednost, težinu i dimenziju pošiljke. 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 odnosno unosi ih zaposleni kod poštanskog operatora na obrascu koji se nalazi na PDA uređaju.

Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o preuzimanju express pošiljke na PDA uređaju, bez obzira da li je unosenje podataka izvršio korisnik usluga lično ili je to učinio zaposleni kod poštanskog operatora.

Prilikom uručjenja pošiljke primalac svojim potpisom potvrde o uručjenju pošiljke na PDA uređaju, potvrđuje da je isporuka uredno izvršena.

Poštanski operator ne dostavlja pošiljke na poštanski fah i šifru.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je adresa nepotpuna ili netačna.

Poštanski operator garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručjenja. Sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa.

7



Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere težine i zapremine pošiljke.

#### 10) Predmeti zabranjeni za transport

Zabranjeno je slanje poštanskih 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, 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) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Poštanski operator može odbiti da primi za transport i pošiljke za koje proceni da mogu izazvati oštećenja drugih pošiljaka ili naneti štetu materijalnim i ljudskim resursima poštanskog operatora.

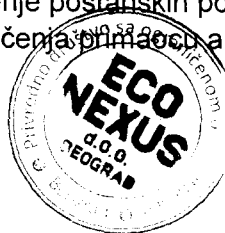
U slučaju da se tokom transporta posumnja da se radi o pošiljci zabranjenog sadržaja poštanski operator dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

Sve posledice koje mogu nastupiti iz razloga slanja robe koja je zabranjena za transport snosi pošiljalac.

#### 11) Uručenje i rokovi za uručenje pošiljaka

Sve pošiljke poštanski operator uručuje na naznačenu adresu primaocu pošiljke. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi pošiljka se može uručiti članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca.

Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u propisanom i garantovanom roku. Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja primaocu, a koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od





narednog radnog dana dana ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator, a sve u skladu sa odabranim tipom usluge ili vremenom koje je dogovoreno po posebnoj zahtevu primaoca. Ovakva vremenski definisana usluga je besplatna.

U rokove uručenja 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.

Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacija ili definisanim usmenim dogovorom korisnika usluga sa operatorom ili kurirom.

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.

12) Raspolaganje pošiljkama i postupak sa neuručenim pošiljkama i rokovi čuvanja neisporučenih pošiljaka

Pošiljalac ima pravo da raspolaze poslatom pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu. Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je:

- Primalac odbio prijem;
- Primalac nepoznat;
- Nepotpuna adresa;
- Netačna adresa;
- Istekao rok čuvanja;
- Primalac preseljen;
- Primalac umro.

U slučaju kada primalac odbije prijem poštanske pošiljke pošiljka se odmah vraća pošiljaocu, u svim drugim slučajevima navedenim u prethodnom stavu, pošiljka se vraća pošiljaocu u roku od 5 radnih dana počev od narednog radnog dana od dana kada je pokušano uručenje poštanske pošiljke.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, primalac se obaveštava na taj način što mu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku. 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.

Ukoliko zaposleni kod poštanskog operatora nije, prilikom dostave pošiljke, zatekao primaoca na adresi, pošiljka za koju je ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke se može podići na mestu označenom na izveštaju u roku od 5 radnih dana.



Rokovi se računaju počev od narednog radnog dana poštanskog operatora od dana dostavljanja izveštaja o prispeću pošiljke.

Poštanska pošiljka smatra se 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.

Poštanski operator dužan je 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) Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom;

4) postoji odluka nadležnog organa.

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

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.

Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, poštanski operator izlaže javnoj prodaji.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke.

Sredstva iz prethodnog stava 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 novčanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku definisanom prethodnim stavom, 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.

Ako se u poštanskim tokovima pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik.

Ako ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nadjena stvar, nađena stvar ostaje kod poštanskog operatora.

Ako se vlasnik nadjene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od mesec dana od dana kada je nadjena, poštanski operater nadjenu stvar prodaje po postupku utvrdjenom zakonima.

Iznos dobijen prodajom nadjene stvari po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena, nakon čega postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

### 13) Reklamacije korisnika i potraživanja pošiljaka

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti u pisanom papirnom obliku u sedištu poštanskog operatora ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora.

Svaka reklamacija mora da 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.

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.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama važećeg Zakona o poštanskim uslugama.



Poštanski operator vodi evidenciju o izjavljenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

Poštanski operator dužan je da se u roku od osam dana od dana prijema reklamacije izjasni o osnovanosti reklamacije.

#### 14) Odgovornost i naknada štete

Za svaki gubitak ili oštećenje koje je spolja vidljivo, primalac pošiljke mora odmah da stavi primedbu na dokumentu koji izdaje poštanski operator u trenutku kada se roba uručuje, odnosno prima ili preuzima ili najkasnije narednog radnog dana.

Ukoliko se korisnik usluge ne pridržava ovih uslova pretpostaviće se da je do oštećenja došlo nakon uručenja.

Ako se prilikom uručenja registrovane poštanske pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu, utvrdi da se masa pošiljke slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoji vidljivi znaci povrede ili oštećenja, smatra se da je pošiljka ispravna u smislu odredbi Zakona o poštanskim uslugama.

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (papiru), poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama. O rezultatu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenim Zakonom o poštanskim uslugama.

Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke (broj sa bar kod oznake) na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremnicu koja je pratila pošiljku ukoliko korisnik poseduje ovaj dokument.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dopusnih usluga, delimično izvršenje usluge. Sve vrste izgubljene dobiti isključuju se, a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, i čak 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.

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge, ili 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 uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti izbeći ili otkloniti.

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



U slučaju transporta i manipulacije pošiljki 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 pošiljki koje nisu originalne poštanski operator ne snosi odgovornost.

Za slučaj prekoračenja roka predviđenog za prenos pošiljke, neizvršenja usluge, nepotpunog izvršenja ili pogrešnog izvršenja usluge, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, korisniku pripada naknada štete u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, i to:

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.

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

Poštanski operator je dužan da štetu nadoknadi korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

#### Završne odredbe

ENT d.o.o. i klijent kome se pruža usluga su saglasni da se među njima razvije korektna poslovna saradnja, sva nerazumevanja i nesporazume među njima, vezana za njihova prava i obaveze moraju pokušati da reše sporazumno. Ukoliko to nije moguće, spor preuzima nadležni sud u Beogradu

Beograd, .

mart. 2021

13



direktor

Dragomir Brvar