



DELTA TRANSPORTNI
SYSTEM-D.T.S. d.o.o.
Br. 377
23.07. 2024 god.
Beograd

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-21/21-3

ДАТУМ: 23-07-2024



Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga

DELTA TRANSPORTNI SISTEM - D.T.S. DOO
BEOGRAD
Ul. Žorža Klemansoa 37
11000 Beograd

Delta Transportni Sistem d.o.o.
Žorža Klemansoa 37
11000 Beograd
Matični broj: 20443120
PIB: 105719592

T. + 381 11 331 43 05
F. + 381 11 331 43 16
E. office@Poštanskioperator.rs

 1

Sadržaj

1. NAZIV I SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA.....	3
2. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA KOJE ĆE SE OBAVLJATI.....	3
3. TERITORIJA NA KOJOJ ĆE SE OBAVLJATI POŠTANSKE USLUGE.....	5
4. NAČIN I USLOVI OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA.....	5
4.1. Adresovanje i pakovanje poštanskih pošiljaka	5
4.2. Zabranjeni predmeti.....	7
4.3. Prijem poštanskih pošiljaka	7
4.4. Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama.....	7
5. ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA	8
6. DOPUNSKE USLUGE U VEZI SA POŠILJKAMA.....	9
7. POSTUPANJE SA NEISPORUČENIM POŠILJKAMA I OTVARANJE OVIH POŠILJKI	9
8. CENOVNIK I NAČIN PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA.....	10
9. OSTALO.....	11
9.1 Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost	11
9.2 Postupak reklamacija i potraživanja pošiljaka.....	11
9.3 Postupak obeštećenja korisnika	12
10 ZAVRŠNE ODREDBE	13

1. NAZIV I SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

Društvo sa ograničenom odgovornošću DELTA TRANSPORTNI SISTEM - D.T.S. DOO BEOGRAD (u daljem tekstu poštanski operator) sa sedištem u Beogradu, ulica Žorža Klemansoa br. 37 i poslovnim ogrankom u Novoj Pazovi, ulica Prva centralna radna br 4, je privredno društvo registrovano u APR Republike Srbije sa matičnim brojem 20443120 i PIB 105719592.

Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može i ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem saobraćaju organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje, isporuku, uručenje i povrat neisporučenih pošiljaka.

Radno vreme poštanskog operatora je od ponedeljka do petka od 08:00 do 16:00 časova. Subota i nedelja su neradni dani. Takođe, neradni dani su i dani označeni u Republici Srbiji kao neradni dani.

Poštanski operator obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu Zakon) i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast kao i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu Opšti uslovi).

2. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA KOJE ĆE SE OBAVLJATI

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge.

Usluge dodatne vrednosti koje pruža poštanski operator su:

- 1. Ekspres usluga** je usluga koja podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima. Ekspres usluga "danas za sutra" podrazumeva preuzimanje, prevoz, preradu i dostavu poštanskih pošiljaka prvog narednog radnog dana, na bilo koju adresu u Srbiji. Ekspres usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom.
- 2. Uručenje pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja.** Poštanski operator po zahtevu korisnika pruža usluge uručenja pošiljaka do određenog vremena, po trenutno važećem cenovniku
- 3. Usluga call centra** kao informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do važnih informacija u pogledu usluga kao i prijem naloga za prijem pošiljaka. Radno vreme call centra je istaknuto na internet stranici poštanskog operatora
- 4. Praćenje pošiljke** koje omogućava korisnicima usluga da prate pošiljku od trenutka kada je kurir preuzme do njenog uručenja, unošenjem broja pošiljke u posebno aktivno polje na internet stranici poštanskog operatora.

U okviru ostalih poštanskih usluga vrši se prenos sledećih vrsta pošiljaka:

- Obične pošiljke (pošiljke bez označene vrednosti),
- Vrednosne pošiljke,
- Otkupne pošiljke,
- Pošiljke sa povratnicom,
- Pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane dokumentacije,
- PUDO pošiljka

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.

Punomoćje izdato na određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju.

Primalac može da odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu.

Sve pošiljke se isporučuju isključivo zatvorene, bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine pošiljke, osim u slučaju vidnog oštećenja, nagnećenja ambalaže, uz obavezu sačinjavanja zapisnika o oštećenju pošiljaka.

Sve pošiljke koje se isporučuju su registrovane i imaju svoju jedinstvenu bročanu oznaku po kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka.

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.

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.

Običnom pošiljkom se smatra svaka registrovana pošiljka za koju nije iskazana vrednost za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke bez obaveze ličnog uručenja.

Vrednosne pošiljke su registrovane pošiljke koje su osigurane do visine vrednosti naznačene od strane pošiljaoca, sa tim da taj iznos ne može biti veći od 50.000,00 RSD, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno i za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke.

Otkupne pošiljke su vrednosne poštanske pošiljke koje su osigurane do visine naznačene otkupne vrednosti od strane pošiljaoca pošiljke i koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke.

Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni od strane primaoca otkupnih pošiljaka se uplaćuju na račun koji su pošiljalac ili nalogodavac naznačili prilikom predaje otkupne pošiljke i za čiju ispravnost odgovaraju. Pošiljalac otkupnih pošiljaka je u obavezi da upiše za svaku pošiljku račun koji operator nije u obavezi da proverava, niti snosi odgovornost za tačnost unetih podataka od strane pošiljaoca. Račun će biti unet od strane korisnika samostalno.

Pošiljaoci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, pošiljke mogu da predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka.

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužan je da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu korisnika (ili punomoćnika) sa fotografijom i evidentira registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca (ili punomoćnika) i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Poštanski operator je dužan da podatke iz prethodnog stava 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.

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

Pošiljka sa povratnicom je registrovana pošiljka koja podrazumeva vraćanje **povratnice** pošiljaocu kao dokaza o uručanju pošiljke primaocu. Prilikom isporuke se uzima potpis i overa primaoca pošiljke, a primaocu se izdaje „Potvrda o isporuci” na kojoj se nalaze svi podaci o predmetnoj pošiljci.

Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane dokumentacije je registrovana pošiljka za koju pošiljalac zahteva da se nakon isporuke vrati potpisana i overena dokumentacija koja prati pošiljku (robu).

Prilikom isporuke i uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi dokumenta koja se vraćaju pošiljaocu pošiljke. Za vraćanje potpisane dokumentacije je unapred uračunata cena usluge u cenu dostave pošiljke koja ne sme biti niža od propisane.

PUDO pošiljka je registrovana pošiljka koja se na izričit zahtev primaoca isporučuje na tzv. PUDO (pick up- drop off) lokaciju. Na PUDO lokacijama je omogućeno preuzimanje i isporuka pošiljaka u saradnji sa eksternim partnerima u njihovim poslovnim prostorijama u ime i za račun poštanskog operatora. Ove lokacije čine mrežu poštanskog operatora, a čiji je spisak objavljen na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije: 17x12x3cm

Maksimalna dimenzija: 40x50cmx15cm

- pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 17x12cmx5cm

Maksimalna dimenzija ne sme biti veći od 2 metra za bilo koju dimenziju ili 3 metra za zbir dužine i najvećeg obima merenog u pravcu različitom od dužine.

U skladu sa cenovnikom, poštanski operator, obavlja prenos pošiljaka do 50kg i za svaku pošiljku mase preko 50kg dodaje se dodatna cena po kilogramu.

Dimenzije pošiljaka mogu odstupati od navedenih dimenzija ako je tako ugovoreno sa korisnikom usluge.

3. TERITORIJA NA KOJOJ ĆE SE OBAVLJATI POŠTANSKE USLUGE

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji Republike Srbije.

Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnicama čiji je spisak objavljen na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

Pored poslovnica, poštanski operator može obavljati svoju delatnost i na drugim lokacijama, a na osnovu ugovora između trećih lica i poštanskog operatora.

4. NAČIN I USLOVI OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

4.1. Adresovanje i pakovanje poštanskih pošiljaka

Pod pošiljkom se podrazumeva pravilno upakovana i adresovana celina na kojoj mora biti označeno čitko i jasno, naziv odnosno ime i prezime, puna adresa primaoca i pošiljaoca, masa pošiljke. Za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

Pošiljka mora biti označena identifikacionim znakom poštanskog operatora i datumom prijema

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci odnosno dokumentu koji prati pošiljku **pravilno i jasno označi** :

- naziv, odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca
- tačnu i potpunu adresu primaoca i pošiljaoca
- opis sadržaja pošiljke
- kontakt telefon primaoca i pošiljaoca

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži sve potrebne podatke primaoca i pošiljaoca, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke koje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrednosti sadržine pošiljke.

Preporuke za pravilno pakovanje su istaknute na internet adresi poštanskog operatora. Pakovanje se mora izvršiti na takav način da se ne ugrozi bezbednost ljudi, zaštiti sadržaj pošiljke i otkloni mogućnost nastanka štete nad dobrima, opremi i sredstvima koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka. Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom.

Obeveza 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.

Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj, Pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku „LOMLJIVO“. Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdoj sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja).

Pakovanje treba da bude takvo da se spreči 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 potpuno nepromočive i čvrste plastične posude. Svaka posuda se stavlja dodatno u tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude.

Praškast i zrnast sadržaj treba da bude zapakovan u nepropustljive i čvrste plastične posude sa poklopcem ili kese. Svaka posuda ili kesa se stavlja dodatno u tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal u slučaju oštećenja posude.

U slučaju da oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u adekvatnu ambalažu, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora na prijemu pošiljke je dužan da odbije prijem pošiljke ukoliko proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, tj da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka u toku prenosa.

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.

4.2. Zabranjeni predmeti

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

- opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke
- narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- žive životinje
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

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

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

Sve posledice koje mogu nastupiti iz razloga slanja zabranjenih predmeta snosi pošiljalac.

4.3. Prijem poštanskih pošiljaka

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama poštanskog operatora, na adresi pošiljaoca ili u drugim prostorijama u okviru mreže operatora koji su navedeni na internet stranici operatora.

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.

Poštanski operator je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom. Datumom prijema ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru sa korisnikom usluge 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.

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.

4.4. Postupak uručjenja i raspolaganje sa pošiljkama

Poštanski operator uručuje poštansku pošiljku lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu. Pod uručjenjem se podrazumeva dostava na sledećim mestima:

- na adresu primaoca
- u prostorijama poslovnica poštanskog operatora,

- na drugim lokacijama, a na osnovu ugovora između trećih lica i poštanskog operatora (PUDO lokacija)
- drugim lokacijama definisanim ugovorom sa korisnikom usluga.

Ukoliko poštansku pošiljku nije moguće uručiti primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu, poštanski operator može uručiti poštansku pošiljku odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.

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.

Poštanske pošiljke koje se uručuju u poslovnici poštanskog operatora primaoci mogu preuzeti u rokovima i radnom vremenu poslovnica koji su definisani na internet stranici poštanskog operatora.

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

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

1. primalac odbio prijem
2. primalac nepoznat
3. nepotpuna adresa primaoca
4. netačna adresa primaoca
5. istekao rok čuvanja
6. primalac preminuo
7. primalac nije na naznačenoj adresi
8. primalac nije u mogućnosti ili odbije da plati otkupninu ili uslugu dostave

U gore navedenim slučajevima, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu.

Poštanski operator će preuzeti sve neophodne mere kako bi pošiljku uručio Primaocu, što podrazumeva kontaktiranje Primaoca telefonskim putem neposredno pre uručenja.

U slučaju neuspele dostave poštanske pošiljke, primalac se obaveštava u kom roku (3 radna dana) i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku. Rokovi se računaju počev od narednog radnog dana poštanskog operatora od dana dostavljanja izveštaja o prispeću pošiljke.

Ležarina je naknada koja se naplaćuje za čuvanje izveštenih pošiljaka. Ukoliko Primalac ne podigne pošiljku u predviđenom roku vraća se Pošiljaocu.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine i povratne poštarine ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator. Povratna poštarina je identična inicijalnoj poštarini naplaćenoj pri prijemu pošiljke.

5. ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

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 su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator.

Sve pošiljke primljene do 12h biće uručene prvog narednog radnog dana ili u roku definisanom na osnovu posebnog ugovora sa korisnikom poštanske usluge, ali ne dužem od 5 radnih dana.

Za sve pošiljke primljene nakon 12h, odnosno nakon poslednje otpreme pošiljaka iz **pristupne** tačke poštanskog operatora, rok za uručenje se produžava za jedan radni dan.

Poštanske pošiljke koje se uručuju u poslovnicaama poštanskog operatora primaoci mogu **preuzeti** u okviru radnog vremena poslovnica u terminima koji su navedeni na internet stranici operatora, o čemu će korisnik usluge biti adekvatno obavešten.

Poštanski operator prima pošiljke u toku radnog vremena koje je istaknuto na internet stranici operatora i na ulazu u poslovne prostorije gde se pružaju poštanske usluge, a radno vreme za uručenje pošiljaka može biti i duže od predviđenog radnog vremena.

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

6. DOPUNSKE USLUGE U VEZI SA POŠILJKAMA

Poštanski operator može pružati i dopunske usluge u vezi sa pošiljkama ako je to ugovoreno sa korisnikom usluge.

Dopunske usluge su 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, u koje spadaju:

- Povrat potpisane dokumentacije
- Povrat potpisane povratnice
- Pošiljka sa definisanim vremenom isporuke
- Elektronska potvrda o isporuci pošiljke
- Dokaz o isporuci-naknadno
- Pakovanje pošiljaka (po paketu)

7. POSTUPANJE SA NEISPORUČENIM POŠILJKAMA I OTVARANJE OVIH POŠILJKI

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) postoji odluka nadležnog organa.

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

- 1) korespondenciju komisijski odmah uništava;
- 2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;

- 3) otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da 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.

Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.

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

Sredstva iz prethodnog stava 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 pronađe stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nađena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštititi, a o tome se sačinjava zapisnik.

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

Ako se vlasnik nađene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od mesec dana od dana kada je nađena, poštanski operator nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenom zakonima.

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

8. CENOVNIK I NAČIN PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za poštanske usluge. Takav cenovnik je istaknut na vidnim mestima poslovnih objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije.

Poštanski operator zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom po dobijanju saglasnosti od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Agencija).

Svaka promena cenovnika biće dostavljena Agenciji.

Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke po masi ne uključuje poštarinu po vrednosti.

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.

Poštanske usluge može platiti nalogodavac, pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, **odnosno** ugovorenom odnosu.

Ukoliko je naznačeno ili ugovoreno da deo ili u celosti poštansku uslugu plaća primalac, a koju je isti odbio da plati, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.

Poštanski operator zadržava pravo da obračuna i primeni, naručiocu usluge, volumenski obračun mase za bilo koju pošiljku kod koje je volumenski obračun mase veći od stvarne mase pošiljke. Volumenski obračun mase se izvršava na način da se rezultat pomnožene visine, dužine i širine pošiljke u cm podeli sa brojem 6666. Dobijeni iznos će se smatrati masom pošiljke u kilogramima.

Za pošiljke kod kojih se stvarna masa razlikuje od prijavljene mase Poštanski operator zadržava pravo korekcije cena nakon provere mase pošiljke.

Poštarina za pošiljke koje zahtevaju izdvojeno rukovanje (pošiljke teže od 32kg i/ili pošiljke čija jedna od dimenzija prelazi 1.2m, pošiljke koje nisu zapakovane u kartonsku ambalažu, nepravilnog oblika, a koje zahtevaju posebnu manipulaciju) se uvećava za 50% u odnosu na poštarinu za pošiljke koje to ne zahtevaju.

9. OSTALO

9.1 Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

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.

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.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja.

Dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumenta o pošiljkama koje se odnose na sudske postupke poštanski operator čuva do isteka reklamacionog odnosno sudskog postupka.

9.2 Postupak reklamacija i potraživanja pošiljaka

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora istaknutom na internet stranici poštanskog operatora ili pozivanjem call centra poštanskog operatora.

Svaka reklamacija mora da sadrži:

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

- potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremnicu koja je pratila pošiljku **ukoliko** korisnik poseduje ova dokumenta

Ako Pošiljalac ili ovlašćeno lice smatra da poštanska pošiljka nije uručena Primaocu ili **da mu je** uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može podneti reklamaciju u roku od 60 (šezdeset) dana, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke. Ukoliko korisnik usluge ne podnese reklamaciju u datom roku, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao ostvariti u skladu sa Zakonom.

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

9.3 Postupak obeštećenja korisnika

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (papiru), poštanskom operatoru na adresu sedišta poštanskog operatora u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete, i to:

- za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke – iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;
- za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine;
- za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke – desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke – petostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje roka za uručivanje registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

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 ne odgovara za oštećenja ukoliko pošiljke nisu originalnog, fabričkog pakovanja.

Poštanski operator odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja ili zapakovane na način da ambalaža u koju je upakovana pošiljka odgovara prirodi i dimenziji sadržine i obezbeđuje njenu nepovredivost.

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

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

- šteta nastala usled više sile;
- prijem, prerada, prevoz i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa **odredbama** zakona kojim se uređuje oblast poštanskih usluga i opštim uslovima operatora;
- šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- adresa nepotpuna ili netačna.

Poštanski operator nije odgovoran za bilo kakav gubitak ili štetu koji nastanu usled okolnosti koje su izvan kontrolne poštanskog operatora. Ovde spadaju između ostalih električna ili magnetna oštećenja ili brisanja, na elektronskim ili fotografskim slikama i podacima ili zapisima, bilo kakav defekt ili karakteristika vezana za prirodu pošiljke čak i ako su bili poznati poštanskom operatoru.

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.

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

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

Ako se prilikom uručjenja 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 uručena neoštećena.

10 ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Agencije.


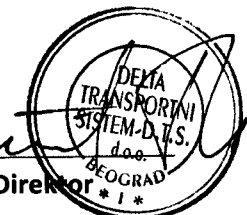
Poštanski operator se obavezuje da Opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama i internet adresi poštanskog operatora.
Poštanski operator zadržava pravo izmene Opštih uslova uz prethodnu saglasnost Agencije.

Sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima, regulisaće se shodno odredbama Zakona o poštanskim uslugama, Zakona o obligacionim odnosima i drugim važećim zakonima Republike Srbije.

Poštanski operator i Korisnik usluga su saglasni da ostvare dobru poslovnu saradnju i da se sva nerazumevanja i nesporazumi reše sporazumno.

Ukoliko strane sporazumno ne pronađu rešenje, spor će se rešiti pred nadležnim sudom u Beogradu.

U Beogradu, jul 2021. godine



Direktor * I *