



Република Србија  
Регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-10/22-3  
ТАТУМ: 01-09-2022

**ananas**  
express

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS, broj 77/2019“, u daljem tekstu: Zakon), poštanski operator ANANAS EXPRESS d.o.o. Nova Pazova, donosi

## OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

### 1. Naziv i sedište poštanskog operatora

Privredno društvo ANANAS EXPRESS d.o.o. Nova Pazova sa skraćenim poslovnim imenom ANANAS EXPRESS d.o.o. i sedištem u opštini Stara Pazova, u ulici Prva Centralna Radna 4, 22330 Nova Pazova registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti „poštanske aktivnosti komercijalnog servisa“. Privredno društvo ANANAS EXPRESS d.o.o. će obavljati poštanske usluge pod identifikacionim znakom ananas express (u daljem tekstu: **Poštanski operator**).

Radno vreme poštanskog operatora je ponedeljak-petak od 08:00-17:00h. Subota i nedelja su neradni dani. Neradni dani su takođe i dani označeni Zakonom o državnim i drugim praznicima kao neradni dani.

### 2. Vrste poštanskih usluga

2.1. Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja u okviru ostalih poštanskih usluga sledeće usluge dodatne vrednosti:

- **Ekspres usluga** podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje 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;
- **Uslugu call centra** kao informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga kao i prijem naloga za prijem pošiljaka;
- **Usluge elektronskog praćenja od prijema do uručenja poštanske pošiljke (Track&Trace)**- Usluga omogućava korisniku da prati pošiljku od trenutka kada je zaposleni kod poštanskog operatora preuzme, do njenog uručenja, unošenjem broja pošiljke u aktivno polje na internet stranici [www.ananas.rs](http://www.ananas.rs), u odeljku na linku: [Ananas express](http://www.ananas.rs)

### 2.2. Vrste poštanskih pošiljaka:

U okviru ostalih poštanskih usluga (usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga) vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka:

**1) Obična poštanska pošiljka** je registrovana pošiljka sa brojem pošiljke i bar kodom, bez označene vrednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema;

**2) Vrednosna poštanska pošiljka** je registrovana pošiljka sa brojem i bar kodom, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac;

**3) Otkupna poštanska pošiljka** je vrednosna poštanska pošiljka pri čijem uručanju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun pošiljaoca, naznačenu adresu ili se isplaćuje u prostorijama poštanskog operatora, u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne poštanske pošiljke;

**4) Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane dokumentacije (VPD)** - Pošiljka o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koju pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine

pošiljke koja se nalazi u pošiljci. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu odnosno dokumentaciju koja se vraća pošiljaocu;

**5) Pošiljka sa povratnicom** je poštanska pošiljka za koju pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručenja na posebnom obrascu "POVRATNICA", koja se vraća i uručuje pošiljaocu;

**6) Pošiljka sa plaćenim odgovorom** - Pod pošiljkom sa plaćenim odgovorom podrazumeva se pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor, a koji primalac vraća pošiljaocu nakon uručenja inicijalne 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 prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanim lokacijama ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operatorom ili kurirom;

**7) Pošiljka velikih gabarita (Gabaritna pošiljka)** – to je pošiljka van standardnih dimenzija (neka od dimenzija prelaze 90x90x90cm). Maksimalna dimenzija gabaritne pošiljke (koja prelazi dimenzije 90x90x90cm) ne sme biti veća od tri metra (300cm) a masa joj je maksimalno 10kg. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine na cenu po masi za pošiljku standardnih dimenzija;

**8) GLOMAZNA pošiljka** je pošiljka van standardnih dimenzija čija najveća dimenzija prelazi 60x60x60cm, pri čemu zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno maksimalno do 300 cm, s tim da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm, a ukupne mase do 100 kg. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine na cenu po masi za pošiljke standardnih dimenzija;

**9) Paletirana pošiljka** je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne težine do 600kg i visine do 1,85 m.

### 2.3. Masa i dimenzija pošiljaka

Pošiljke standardnih dimenzija sa ekspres uslugom su:

- 1) mase do 100 kg,
- 2) dimenzija do 60x60x60 cm.

Mase i dimenzije pošiljaka van standardnih dimenzija (gabaritnih, glomaznih i paletiranih pošiljaka) sa ekspres uslugom su:

- 1) Masa gabaritnih pošiljaka je maksimalno 10kg;
- 2) Maksimalna dimenzija gabaritnih pošiljaka (koje prelaze dimenzije 90x90x90cm) ne sme biti veća od tri metra (300cm);
- 3) Maksimalna masa glomaznih pošiljaka je do 100kg;
- 4) Najveća dimenzija glomaznih pošiljaka, prelazi dimenzije 60x60x60 cm a zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno maksimalno može biti 300 cm, s tim da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm;
- 5) Maksimalna masa paletirane pošiljke je 600kg;
- 6) Dimenzije osnove paletirane pošiljke su identične dimenzijama euro palete (120x80cm) dok je visina maksimalno 185 cm.

### 3. Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge - Sedišta i ogranci (poslovnice)

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji cele Republike Srbije.

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

Poštanski operator može ugovoriti sa drugim licem da u njegovo ime i za njegov račun obavlja pojedine faze poštanske usluge.

Poštanski operator će ugovorima o poslovnoj saradnji definisati isporuku poštanskih pošiljaka i preko Paketomata i Paket Zona.

**Poštanski operator, vrši prijem i prenos pošiljaka sa isporukom preko paketomata** - Pošiljke koje se primaocima isporučuju preko paketomata mogu biti maksimalnih dimenzija koje odgovaraju dimenzijama pregrada paketomata.

Preko paketomata može se vršiti isporuka svih vrsta pošiljaka: običnih, vrednosnih, otkupnih, sa povratnom dokumentacijom itd. Spisak paketomata je dostupan korisnicima naših usluga na [www.ananas.rs](http://www.ananas.rs) u odeljku na linku: [Ananas express](#) i blagovremeno se ažurira.

**Poštanski operator vrši prijem i prenos pošiljaka sa isporukom preko posebnih lokacija, PAKET ZONA.** Završna faza u prenosu tj. isporuka vrši se preko mreže Paket zona. Preko pomenute mreže isporučnih tačaka mogu se isporučiti sve vrste pošiljaka. Mreža pomenutih lokacija je dostupna korisnicima na [www.ananas.rs](http://www.ananas.rs) u odeljku na linku: [Ananas express](#) i blagovremeno se ažurira.

#### **4. Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga**

##### **4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika i poštanskog operatora**

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

Korisnici imaju pravo i obavezu da odaberu 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/pošiljaoca i tačnu adresu primaoca/pošiljaoca.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

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.

#### 4.1.2. Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

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 je dužan da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja.

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.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka 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.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži sve obavezne podatke, 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.

#### 5. Adresovanje i pakovanje pošiljaka

Pravo obaveza i odgovornost pošiljaoca je da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke. Obaveza pošiljaoca je da adekvatno zapakuje robu, odnosno sadržaj pošiljke na propisani ili uobičajeni način da ne bi došlo do nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, 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.

Obeveza pošiljaoca je da pravilno osigura pošiljku 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 treba da se odvoje kako jedan od drugog, tako i od uglova, strana, vrha i dna kutije. 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 koje imaju unutrašnju zaštitu od stiropora. Praškast i zrnast sadržaj treba da bude zapakovan u plastične jake kese koje su zatvorene, koje se kasnije pakuju u čvrste kutije od odgovarajućeg materijala.

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.

Pošiljalac je dužan da na čitljiv i uočljiv način naznači adresne podatke (pošiljaoca i primaoca), te obavezno ukoliko to zahteva priroda pošiljke navede i instrukciju o posebnom rukovanju, ispisivanjem potrebnih podataka na obrascu „Prijemna knjiga - Lista preuzimanja” (dokumentu koji predstavlja potvrdu o prijemu) u skladu sa

Zakonom, Pravilnikom o uslovima i načinu obavljanja poštanskih usluga i ovim Opštim uslovima. Zaposleni na prijemu je ovlašćen da proveri masu, dimenzije pošiljke i ispravnost pakovanja predmetne pošiljke (adekvatno pakovanje je važno za siguran, tačan i blagovremen prenos i ispravno uručenje pošiljke primaocu).

Podatke upisane na Listi preuzimanja pošiljalac potvrđuje svojim potpisom.

Lista preuzimanja je potvrda o prijemu pošiljke koja sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke: ime i prezime pošiljaoca i tačnu adresu pošiljaoca, naziv, odnosno ime i prezime primaoca i tačnu adresu, broj pošiljke, datum prijema, masu, vrednost, opis sadržine, način plaćanja poštarine i vrsta usluge i dodatne i dopunske usluge.

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i tačnu adresu primaoca, naziv, odnosno svoje ime i prezime i tačnu adresu (kao pošiljaoca).

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži podatke iz prethodnog stava bez obzira da li se nalog dostavlja elektronski ili lično 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. Takođe, zaposleni kod poštanskog operatora dužan je da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu pošiljaoca sa fotografijom i evidentira broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata. Pravno lice - pošiljalac poštanskih pošiljaka, koje predaje poštanske pošiljke po ugovoru, a u svom poslovanju ne upotrebljava pečat, u obavezi je da opunomoći jednog ili više zaposlenih. Punomoćje se izdaje na memorandumu pravnog lica.

## **6. Zabranjeni predmeti**

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;
- 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.

## **7. Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka**

Rok za uručenje poštanskih pošiljaka počinje da teče od momenta prijema pošiljke pa sve do njenog uručenja.

Poštanski operator vršiće prenos pošiljaka u okviru sledećih usluga:

- Danas za odmah (pošiljka primljena na teritoriji Beograda za uručenje na teritoriji Beograda i Novog Sada uručena u roku od 3h);
- Danas za danas (pošiljka primljena do 12h uručena istoga dana do 20h za određene gradove koji su označeni na sajtu [www.ananas.rs](http://www.ananas.rs), u odeljku na linku: [Ananas express](#));
- Danas za sutra – uručenje do 20h narednog radnog dana;
- Rok uručenja definisan ugovorom (ne duži od 5 radnih dana od dana preuzimanja).

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 ali ne duže od 5 radnih dana, a sve u skladu sa vremenom koje je dogovoreno po posebnom zahtevu primaoca.

Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca, kao i isporuka u prostorijama registrovanih ogranaka operatera ili drugim ugovorom definisanim lokacijama (paketomati i druge isporučne lokacije).

Za sve preuzete pošiljke poštanski operator se obavezuje na jedan pokušaj uručenja. Za sve pošiljke za koje je pokušana dostava, primalac se putem sms poruke obaveštava o „neuspeloj dostavi“, danu i vremenu pokušaja uručenja uz navedeni broj pošiljke. Takođe, u sms poruci će biti navedena ili informacija o kontakt telefonu za dogovor oko naredne dostave ili obaveštenje u kom roku i gde, na kojoj lokaciji, primalac može preuzeti pošiljku. U zavisnosti od mesta isporuke, maksimalni rok za preuzimanje pošiljke je 3 dana. Preciznije informacije o roku preuzimanja pošiljke, primalac dobija sms-om odnosno izveštajem koji mu se dostavlja elektronskim putem.

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.

Ako pošiljalac nije drugačije definisao, poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu u sledećim slučajevima:

1. primalac odbio prijem;
2. primalac nepoznat;
3. nepotpuna adresa;
4. netačna adresa;
5. istekao rok čuvanja;
6. primalac preseljen;
7. primalac umro.

Poštanski operator će narednog dana po utvrđivanju pobrojanih činjenica (iz prethodnog stava) predmetnu pošiljku vratiti pošiljaocu iste.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno povratne poštarine, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator.

#### **8. Dopunske usluge u vezi sa pošiljkama**

Dopunske usluge 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 plaćenog odgovora;
- povrat potpisane dokumentacije;
- povrat potpisane povratnice;
- dokaz o isporuci – naknadno;
- pakovanje pošiljaka;
- elektronska potvrda o uručenju pošiljke - SMS;
- izmena ili ispravka adrese primaoca (na zahtev pošiljaoca ili primaoca).

#### **9. Postupanje sa neisporučenim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka**

Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

- 1) pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu iste;
- 2) poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac odbijaju da plate neplaćeni iznos poštarine.

Poštanski operator se obavezuje da komisijski pregleda neisporučive pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje ako:

- 1) istekao je propisani rok za čuvanje, a nije pronađena adresa pošiljaoca;
- 2) postoje dokazi na pakovanju, omotu pošiljke da je ista oštećena i da može oštetiti druge pošiljke ili opremu, a takođe može ugroziti i zaposlene kod Poštanskog operatora;
- 3) postoji odluka nadležnog organa.

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

- 1) pošiljku koja sadrži korespodenciju komisijski odmah uništava;
- 2) pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva 6 (šest) meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 3) otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je utvrđeno da je neispлатiv;
- 4) isprave i druga dokumenta pronađena u 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 i primljena.

Za robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva pošiljka, po isteku roka čuvanja Poštanski operator će organizovati javnu prodaju.

Ako je sadržina pošiljke podložna kvarenju, Poštanski operator će istu odmah uništiti ili prodati neposrednom pogodbom.

Poštanski operator će novčana sredstva dobijena od prodaje sadržine neisporučive pošiljke, čuvati godinu dana od isteka roka za čuvanje pošiljke.

Sredstva iz prethodnog stava Poštanski operator će uplatiti pošiljaocu, ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje, podnese zahtev za isplatu, umanjena za troškove: čuvanja, javne prodaje i isplate predmetnih sredstava.

Ako pošiljalac neisporučive pošiljke ne podnese zahtev za isplatu u roku od godinu dana od izvršene prodaje (sadržine pošiljke), predmetna sredstva postaju vanredni prihod Poštanskog operatora.

Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa, novčana sredstva postaju vanredni prihod Poštanskog operatora.

## **10. Načini plaćanja poštanskih usluge**

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 u kojem su utvrđene cene za usluge dodatne vrednosti i dopunske i dodatne usluge. Takav cenovnik je istaknut na vidnim mestima poslovnih objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. 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 pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek računavaju dopunske usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Sve dopunske usluge se dodatno računavaju (dodaju) na osnovnu cenu.

Ukoliko je naznačeno da poštarinu plaća primalac, za koju je isti odbio da plati, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca u iznosu duple poštarine nakon vraćanja iste.

Način dostavljanja otkupnog iznosa pošiljaocu otkupne pošiljke kojim je pošiljka opterećena:

- uplatom na račun pravnog lica;
- za fizička lica novac se može poslati u adekvatno opremljenoj vrednosnoj pošiljci pošiljaocu otkupne pošiljke po ceni iz zvaničnog cenovnika.

## **11. Rokovi čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku**

### **11.1. 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.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, ne manje od pet godina, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do okončanja reklamacionog i sudskog postupka.

### **11.2. Postupak reklamacije korisnika i potraživanje 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, elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na web sajtu, ili na broj telefona koji je istaknut na web sajtu.

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 u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

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

Ukoliko korisnik usluge ne podnese reklamaciju u navedenom roku pretpostaviće se da je do oštećenja došlo nakon uručenja.

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.

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 postoje vidljivi znaci povrede ili oštećenja, kao i da pečat i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke nisu oštećena smatra se da je pošiljka uručena neoštećena.

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



### 11.3 Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluge i prigovor Agenciji

Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke Poštanskog operatora iz prethodnog stava o eventualnom odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Agenciji u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

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

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete koje su izazvane 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 prekoračenja roka zbog nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva, pandemije, vanrednog stanja 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 za ostale pošiljke u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarade, budućih prihoda i poslova.

U slučaju transporta i manipulacije pošiljkama 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 originalne Poštanski operator ne snosi odgovornost, osim ako je ugovorom drugačije definisano. U ovom slučaju Poštanski operator će tražiti od pošiljaoca da potpiše ispravu kojom potvrđuje da je upoznat sa ovom odredbom Opštih uslova i da na svoju odgovornost šalje pošiljku bez originalne ambalaže.

Poštanski operator se obavezuje da će nadoknaditi štetu:

- 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 u domenu 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.

**ZAVRŠNE ODREDBE**

Poštanski operator će razvijati poslovnu saradnju po principima korektnosti i u duhu pozitivnih poslovnih odnosa.

Sve eventualne nesporazume po pitanju međusobnih prava i obaveza sa korisnicima, Poštanski operator pokušaće da reši mirnim putem. Za sve situacije koje se ne mogu rešiti sporazumom, nadležan je sud u Sremskoj Mitrovici.

Ovi Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga, stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge.

U Beogradu, 01.09.2022.

Potpis i pečat ovlašćenog lica

Mladen Jezdić, Direktor

