

1-04-34502-14/22-3



Република Србија  
Регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-14/22-3

ДАТУМ: 21-11-2022

# Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga

Новембар 2022.

PAKETAR DOO BEOGRAD-NOVI BEOGRAD

## Opšte odredbe

PAKETAR DOO BEOGRAD-NOVI BEOGRAD sa ogrankom Paketar logistic (u daljem tekstu Paketar) privredno društvo registrovano u APR Republike Srbije 2022. godine, za obavljanje delatnosti „poštanske aktivnosti komercijalnog servisa“ za ostale poštanske usluge (usluge dodatne vrednosti i dopunske poštanske usluge).

Sedište PAKETAR-a, ulica Jurija Gagarina 33v, PIB 112400381 sa matičnim brojem 21665860, šifra delatnosti 4791. Postanske usluge se obavljaju na teritoriji Republike Srbije

Paketar se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje i pakovanje, uručenje i povrat neisporučenih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima. Paketar može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka, ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

Paketar obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“ br. 77/19; u daljem tekstu Zakon), podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu Opšti uslovi).

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, oznaka na osnovu koje se neosporno može utvrditi masa pošiljke. Za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

Svi korisnici usluga Paketar- a su upoznati sa Opštim uslovima koji su dostupni (na internet prezentaciji kompanije [www.paketar.rs](http://www.paketar.rs)), i kao prilog Ugovora o pružanju ostalih poštanskih usluga.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke, (koja je ujedno i adresnica) i koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca i pošiljaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci.

## Vrste poštanskih usluga

Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju pruža sledeće vrste usluga: obične pošiljke, vrednosne pošiljke, otkupne pošiljke.

Obične pošiljke su 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 bez obaveze ličnog uručjenja. Običnom pošiljkom se smatra svaka pošiljka za koju nije iskazana vrednost i koja nema dodatnih usluga ili posebnih zahteva od strane pošiljaoca.

Vrednosne pošiljke su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, koje su osigurane do visine vrednosti naznačene od strane pošiljaoca, i za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke.

Vrednosna pošiljka za vraćanje otkupnog iznosa je pošiljka koja u sebi sadrži naplaćenu otkupninu u gotovini koja se isporučuje pošiljaocu otkupne pošiljke na naznačenu adresu ili se isporučuje u prostorijama poštanskog operatora. Od primaoca otkupne pošiljke se preuzima novac (otkupni iznos) koji se stavlja u posebnu kovertu i vraća pošiljaocu otkupne pošiljke.

Dostava vrednosne pošiljke za vraćanje otkupnog iznosa se vrši uz obavezno legitimisanje i upisivanje imena i prezimena primaoca pošiljke ili lica koje je u ime primaoca primilo pošiljku.

Otkupne pošiljke su vrednosne poštanske pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, 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.

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 (kada ih ne unosi zaposleni Paketara). Račun će biti unet od strane klijenta samostalno ili će ga uneti Paketar, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora. Pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka obavezno se vrši uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentira registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Paketar je dužan da podatke iz prethodnog člana čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke. Paketar je dužan da podatke čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja u okviru ostalih poštanskih usluga sledeće usluge dodatne vrednosti : Call centar, ekspres usluge, usluga danas za sutra.

Call centar je pozivni centar preko koga su naručioci usluge (pošiljalac ili primalac) u mogućnosti da operatoru saopšte sve potrebne tačne podatke o pošiljaocu (mestu preuzimanja) i primaocu pošiljke sa svim podacima o pošiljci. Ukoliko su ugovoreni stalni partneri dovoljno je da saopšte samo svoj identifikacioni broj koji će ubrzati komunikaciju sa operatorom (ID broj dobijaju prilikom sklapanja ugovora), dobiju sve potrebne informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge, dobiju ostale informacije.

Ekspres usluge su usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u najkraćim garantovanim rokovima.

Ekspres usluge se mogu obavljati na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom.

### Cenovnik usluga

Za sve usluge Paketar određuje svoj cenovnik. Takav cenovnik je istaknut na vidnim mestima poslovnih objekata Paketar-a kao i na internet prezentaciji kompanije koja je dostupna svim korisnicima elektronskih servisa. Cenovnik sadrži sva pojašnjenja oko specifičnosti uvećanja cena i celog obračuna za pojedinačnu pošiljku.

Kod ugovorenih partnera Paketar može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima. Poštarinu može platiti nalogodavac, pošiljalac ili primalac shodno ugovornom odnosu. U cenu usluga se uvek računavaju dopunske usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

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

Za sve pošiljke zadržavamo pravo da obračunamo i primenimo, naručiocu usluge, volumenski obračun mase za sve pošiljke kod kojih je ovako obračunata masa veća od stvarne mase. Volumenski obračun mase se vrši na način da se rezultat pomnožene visine, dužine i širine pošiljke u cm podeli sa brojem 6666. Dobijeni iznos ce se smatrati masom pošiljke u kilogramima.

Za sve pošiljke zadržavamo pravo da obračunamo i primenimo, naručiocu usluge, volumenski obračun mase, za bilo koju pošiljku kod koje je volumenski obračun mase veći od stvarne mase pošiljke.

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

Za pošiljke koje zahtevaju izdvojeno rukovanje (pošiljka teža od 32kg, pošiljka čija jedna od dimenzija prelazi 1,2m, pošiljke koje nisu zapakovane u kartonsku ambalažu i koje zahtevaju posebnu manipulaciju) poštarina po masi se uvećava za 50%.

## Mreža pokrivenosti i radno vreme

Paketar obavljanje svojih usluga vrši preko glavnog centra u Beogradu, preko registrovanog ogranka (poslovnice), na teritoriji grada Beograda a za teritoriju Srbije angažuje podizvođače.

Radno vreme Paketara je svim radnim danima u nedelji osim vikenda. Subotom se ne vrši prijem i isporuka pošiljaka na terenu (izuzev posebnih ugovorenih klijenata ili posebne odluke direktora).

Radno vreme je istaknuto i javno na internet stranici, kao i isve druge informacije o radnim danima, radnim vremenima i načinu rada. Na svim poslovnim objektima Paketara- a je istaknuto radno vreme i naziv kompanije. Radno vreme, pre svega, definiše vreme do kojeg se primaju pošiljke, a radno vreme za uručenje pošiljaka može biti i duže od predviđenog radnog vremena.

## Adresovanje i pakovanje poštanskih pošiljaka

Na svakoj pošiljci mora biti čitko označen naziv, ime i prezime pošiljaoca i primaoca, pune adrese, vrednost ukoliko je ima, broj pošiljke i koja na omotu ili dokumentu koji je prati sadrži opis sadržine i masu.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, drugih pošiljaka, zaposlenih koji rukuju pošiljkom, kao i opreme i sredstava koji se koriste pri rukovanju sa pošiljkom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka, a u skladu sa preporukama za pakovanje operatora.

Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega. Pakovanje i zatvaranje pošiljke mora da odgovara vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu koja je prouzrokovana sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

## Predmeti zabranjeni za transport

Pod predmete zabranjene za transport spadaju navedene grupe :

- Opasne i štetne materije, kao i predmet koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom.
- Narkotici i psihoaktivne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu.
- Materijali pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- Proizvodi ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- Žive životinje
- Novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemeniti metali, vredni komadi, nakit, osim u vrednosnim pošiljkama;
- Druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Posledice slanja predmeta i robe koja je isključena iz prenosa snosi pošiljalac ili primalac pošiljke.

## Uručenje i rokovi za uručenje pošiljaka

Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručenja te pošiljke primaocu. Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke. Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno povratne poštarine, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator.

Neuručena pošiljka se vraća pošiljaocu nakon prvog pokušaja dostave u sledećim slučajevima:

- ako primalac odbije prijem.
- ako je primalac nepoznat na naznačenoj adresi,
- ako je adresa primaoca nepotpuna,
- ako je primalac preminuo,
- ako primalac nema novac za plaćanje otkupnine ili usluge dostave.

Ako primalac nije kod kuće - ostavlja se izveštaj o prispeću pošiljke ili se elektronski obaveštava o razlogu za neuručenje predmetne pošiljke putem SMS poruke.

Neisporučena pošiljka se vraća pošiljaocu u periodu od 5 radnih dana. Izveštene pošiljke se čuvaju u prostorijama Paketar-a.

Ostavljanjem izveštaja ili SMS poruke o prispeću pošiljke, sa naznakom gde i kada se može podići pošiljka, pre isteka roka za isporuku, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu prenosa i uručenja pošiljke u propisanom roku.

Paketar garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručenja, što podrazumeva isporuku bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine od strane primaoca pošiljke. Sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa.

Manipulativne isprave se čuvaju u rokovima propisanim Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenata, a ne manje od tri godine.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokumenta koja se odnose 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.

Paketar sve podatke o primljenim i uručenim pošiljkama čuva u elektronskoj formi.

Sve pošiljke Paketar uručuje primaocu, članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenu adresu primaoca (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke, ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca.

Pod rokovima za uručenje poštanskih pošiljaka podrazumeva se vreme od prijema pošiljke do uručenja pošiljke primaocu koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od kraja narednog radnog dana, ili vreme koje su ugovorom definisali pošiljalac i operator.

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.

Paketar će sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka, ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca, isporuka u prostorijama registrovanih ogranaka operatora ili drugim ugovorom definisanim lokacijama.

Paketar pokušaj dostave vrši u najkraćem mogućem roku od momenta preuzimanja pošiljke, ili u vremenu koje dogovori sa primaocem ili pošiljaocem pošiljake u zavisnosti od uslova vrste usluge.

#### Reklamacije i potraživanje pošiljaka

Reklamacije se mogu podneti elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na njegovom web sajtu ili pozivanjem call centra, a u pisanom (papirnom) obliku u sedištu poštanskog operatora (Jurija Gagarina 33v, Novi Beograd).

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, dar posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana".

Reklamacija sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je vrednosna ili otkupna rokovipošiljka.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u rokovima iz stava 2.0 iz ovog poglavlja, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

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 rokovima iz prethodnog stava ovog člana, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

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

Paketar 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 registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- 6) Za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

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

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

## Postupanje sa neisporučivim pošiljkama

Pošiljka se smatra 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.

Paketar je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

- je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- 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;
- postoji odluka nadležnog organa.

Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, Paketar postupa na sledeće načine:

- Korespondenciju komisijski odmah uništava
- Poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda.
- Otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke.
- Isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući 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. Ako u roku od godinu dana od dana

izvršene prodaje pošiljalac podnese zahtev za isplatu, sredstva mu se isplaćuju uz umanjene za troškove čuvanja, javne prodaje.

- Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u navedenom roku, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.
- Po isteku roka za čuvanje uputnice ili otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

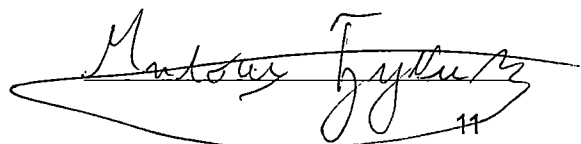
#### Odgovornost za nadoknadu štete

Odgovornost Paketar-a je strogo ograničena na direktan fizički gubitak, oštećenje pošiljke, neizvršenje posebno ugovorene obaveze ili njeno neizvršenje u celini, za šta se reklamacija može izjaviti poštanskom operatoru u rokovima koji su definisani Zakonom i ovim Opštim uslovima. Paketar odgovara za gubitak i oštećenje pošiljke od trenutka preuzimanja pa do njene predaje i oslobađa se odgovornosti za naknadu štete, ako dokaže da je šteta nastala bez njegove krivice, zbog prirode sadržine ili pakovanja, ili krivicom pošiljaoca.

#### Završne odredbe

Paketar i korisnik kome se pruža usluga su saglasni da se među njima razvije korektna poslovna saradnja, prema tome sva nerazumevanja i nesporazume vezane za njihova odgovarajuća prava i obaveze moraju pokušati rešiti sporazumno. Ukoliko problem nije moguće rešiti putem dogovora, spor preuzima nadležan sud u Beogradu.

Potpis ovlašćenog lica :  
Miloš Đukić



11

Beograd, 2022. god.