



Република Србија  
Регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

ПРОЈ: 1-04-34502-20/22-3

ДАТУМ: 13-01-2023

## **OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA**

**SARA VUČKOVIĆ PR KURIRSKJE USLUGE SARA DELIVERY 01 BEOGRAD**

### **Naziv i sedište poštanskog operatora**

SARA VUČKOVIĆ PR KURIRSKJE USLUGE SARA DELIVERY 01 BEOGRAD (u daljem tekstu: Sara Delivery 01), sa sedištem u ulici Petra Škundrića 18, Beograd, je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji Grada Beograda.

### **Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja**

Sara Delivery 01 se isključivo bavi uslugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji Grada Beograda radnim danima od 9 do 17h osim subote i nedelje i verskih i ržavnih praznika.

Kurirska usluga podrazumeva prijem poštanskih pošiljaka na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez ikakve prerade.

Pošiljke koje Sara Delivery 01 prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija 17 cm x 12 cm x 3 cm, a maksimalne dimenzije su 40 cm x 50 cm x 15 cm. Sara Delivery 01 obavlja kurirski prenos pošiljaka mase do maksimalno 5 kg.

Dimenzije i masa pošiljaka ne utiče na iznos poštarine, već se obračun poštarine isključivo zasniva od zone uručenja pošiljke.

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

Korisnici poštanskih usluga su pošiljalac i primalac poštanske pošiljke.

Pošiljalac poštanske pošiljke ima obavezu da poštansku pošiljku upakuje na način kojim se štiti sadržina pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji njima rukuju. Pakovanje pošiljaka podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu radi sprečavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja, od trenutka prijema do uručenja.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom. Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža.

Za unutrašnju ambalažu se koristi puckava folija, čvršći papir, sunder ili neki drugi upijajući material koji bi mogao da upije tečnost koja je sadržaj pošiljke.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste koverta, kartonska kutija, drveni ili metalni sanduk.

Ukoliko je sadržaj pošiljke lomljiv, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se lomljive stvari ne šetaju u pošiljci. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku "LOMLJIVO".

Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propušta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja material (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

I pakovanje druge vrste sadržaja pošiljaka, osim dokumenata koja su upakovana u koverat, mora biti adekvatno upakovan i obezbeđen unutrašnjom i spoljašnjom ambalažom.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljaka na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu Zakon).

Pošiljalac i primalac pošiljke mogu predavati i primati lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca. Ovlašćenja za predaju i prijem pošiljaka izdaju nadležni organi

## **Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora**

Poštanski operator Sara Delivery 01 će se, u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštiti i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka.

Poštanski operator Sara Delivery 01 će pošiljaocu ukazati na nepravilno adresovanje, i/ili pakovanje pošiljaka, i /ili nedozvoljen sadržaj (zabranjeni predmeti) i odbiće njihov prijem ukoliko pošiljalac ne otkloni ukazane nedostatke.

Sadržaj poštanskih pošiljaka zabranjen za prenos:

- opasne i štetne materije;
- narkotici i psihotropne supstance;
- materijali pornografskog ili erotskog karaktera;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti;
- plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje;
- eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;
- oružje i municija;
- otrovi;
- žive životinje;

- kao i drugi zakonom zabranjeni predmeti.

Sara Delivery 01 preuzima pošiljke od pošiljaoca na njegovoj adresi, ili na mestu na kome se pošiljalac i Sara Delivery 01 dogovore.

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke Sara Delivery 01 utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

Pri prijemu pošiljke pošiljaocu se izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja sadrži sve Zakonom propisane elemente („sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa pošiljaoca i primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošljci“). Primalac pošiljke na potvrdi o prijemu pošiljke potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Pošiljka koja je uručena bez vidljivog oštećenja na spoljnoj ambalaži smatra se da je uručena neoštećena.

Ukoliko se primalac ne zatekne na označenoj adresi, a pokušaj uručjenja je bio u predviđenom roku smatra se da je pošiljka uručena u roku. U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da primaoca obavesti o pokušaju uručjenja pošiljke.

Poštanski operator Sara Delivery 01 će u slučaju potrebe, u cilju uručjenja pošiljke sa nedovoljnom ili netačnom adresom, preduzeti i dodatne aktivnosti (uspostavljanje telefonskog kontakta sa pošiljaocem i/ili primaocem, raspitivanje na označenoj adresi gde se nalazi primalac i slično).

Ukoliko ni nakon dodatnih napora Sara Delivery 01 ne uspe da uruči pošiljku (primalac odbio prijem, primalac nepoznat, primalac preminuo, preseljen) ista se, istoga dana, vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine. Povratna poštarina je identična naplaćenju poštarije za prenos pošiljke od pošiljaoca do primaoca.

Ukoliko pošiljalac pošiljke odbije prijem neuručene pošiljke, ona postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima, odnosno pošiljke se komisijски otvaraju. One pošiljke koje sadrže korespodenciju, štampane stvari i kvarljivu robu se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka izlaže javnoj prodaji.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke. Ukoliko u ovom roku pošiljalac podnese zahtev za isplatu, ova novčana sredstva umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava, mu se isplaćuju.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Sara Delivery 01 preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je i preuzeo i to:

Zona 1 – 60 min

Zona 2 – 90 min

Zona 3 – 90 min

## **Način plaćanja poštanskih usluga**

Sara Delivery 01 poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, u zavisnosti od zone u kojoj se vrši dostava, po jedinstvenim cenovnim stavovima za zonu, bez obzira na dimenzije i masu pošiljke.

Sara Delivery 01 ima pravo da poštarinu za obavljane kurirske usluge naplati unapred.

Ukoliko je pošiljalac pošiljke fizičko lice, poštarina se naplaćuje unapred, u gotovini, pri preuzimanju pošiljke.

Primalac ili pošiljalac pošiljke može platiti gotovinom poštarinu isključivo ako je fizičko lice. Poštarinu primalac ili pošiljalac pošiljke plaća u gotovini, pri čemu mu se ostavlja primerak Potvrde o prijemu pošiljke na kojoj je označen je i iznos naplaćene poštarine kao dokaz da je platio poštarinu.

Sa pravnim licima (pošiljaocima) sa kojima Sara Delivery 01 ima potpisan ugovor o pružanju usluga, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na žiro račun Sara Delivery 01. Sara Delivery 01 zadnjeg dana u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se u roku od 30 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist Sara Delivery 01.

Ukoliko primalac pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se vraća pošiljaocu i od njega se naplaćuje dupla poštarina (za prijem i vraćanje pošiljke).

## **Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost**

Sara Delivery 01 će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske uskuge čuvati u roku od 3 godine računajući od dana prijema pošiljke.

Izuzetno, ukoliko se za neku pošiljku vodi sudski spor Sara Delivery 01 će dokumentaciju za tu pošiljku čuvati do okončanja sudskog procesa.

## **Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka**

Reklamaciju za neizvršenje, delimično izvršenje, uručenje oštećene pošiljke ili kašnjenje u rokovima uručjenja, korisnik usluga može podneti telefonskim putem, elektronskim putem na mejl: saradelivery01@yandex.com i pisano.

Ukoliko se reklamacija podnosi telefonom korisniku se saopštava broj pod kojim je reklamacija podneta.

Ukoliko se reklamacija podnosi elektronskim putem ili pisano, korisnik je u obavezi da uz reklamaciju priloži i dokaz (potvrdu o prijemu pošiljke, zapisnik o oštećenju pošiljke, fotografije i sl.).

Reklamacija na oštećene pošiljke se podnosi odmah, pri uručanju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. Sara Delivery 01 će sa korisnikom sačiniti zapisnik o oštećenju pošiljke.

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.

Sara Delivery 01 će na podnetu reklamaciju, u zakonski propisanom roku od 8 dana, doneti odluku o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke Sara Delivery 01 o odbijanju reklamacije, korisnik može podneti prigovor Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Agencija) u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

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

Prigovor Agenciji ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

### **Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga**

Sara Delivery 01 se oslobađa odgovornosti u slučaju da je do štete došlo dejstvom više sile kao što su elementarne nepogode (zemljotresi, poplave...) blokade puteva, štrajkovi i drugi događaji na koje Sara Delivery ni na koji način nije mogao da utiče.

U slučaju da se utvrdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji Sara Delivery 01 će isplatiti naknadu štete u skladu sa zakonom i to:

- 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, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio za gubitak ili potpuno oštećenje;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznos naplaćene poštarine.

Shodno zakonskoj odredbi indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

Sve eventualne sporove korisnici i Sara Delivery 01 će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

### **Završne odredbe**

Sara Delivery 01 je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji/prostorijama, objavi na svojoj internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima

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

U Beogradu

Januar 2023. god.

DIREKTOR

~~APA~~ *SARA VUČKOVIĆ*

**Sara Vučković**