

## OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

Република Србија  
Агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд



БРОЈ:

04-34502-23/21-5

Naziv i sedište poštanskog operatora

ДАТУМ:

13-10-2021

ECO-M14 D.O.O. BEOGRAD – STARI GRAD, sa sedištem u Beogradu, ul. Brankova br.12, MB: 21685704, PIB: 112491098 (u daljem tekstu: poštanski operator)

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje ostalih poštanskih usluga u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama ("Sl. Glasnik RS", br. 77/2019)

### Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti - kurirske usluge koje podrazumevaju prijem poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez prerade, ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima, kao i dodatne poštanske usluge.

**Ekspres usluge "danas za sutra"** podrazumeva preuzimanje, prevoz, preradu i dostavu registrovanih poštanskih pošiljaka do kraja prvog narednog radnog dana

**Kurirska usluga „danas za danas“** podrazumeva prijem poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez prerade, do kraja radnog vremena poštanskog operatora u okviru istog dana.

**Usluge call centra** - usluge informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do informacija u pogledu usluga, da korisnici operatoru saopšte sve potrebne i tačne podatke o pošiljaocu i primaocu pošiljke sa svim podacima o pošiljci, da dobiju informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge, kao i sve ostale potrebne informacije. Radno vreme za prijem poziva preko call centra je svakog dana od 09 do 17 časova, izuzev danima koji su Zakonom o državnim i drugim praznicima u Republici Srbiji predviđeni kao neradni dani.

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

U okviru usluga dodatne vrednosti vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka:

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

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

**Otkupne pošiljke** - vrednosne pošiljke koje imaju svoj broj i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, i koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke. Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni od strane primaoca otkupnih poštanskih pošiljaka se uplaćuju na račun ili predaju pošiljaocu otkupnih poštanskih pošiljaka tj. kao vrednosna poštanska pošiljka vraćaju pošiljaocu otkupne pošiljke, u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne poštanske pošiljke.

Pošanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu vrednosnih i otkupnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

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

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

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

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke, koja sadrži 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, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

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

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

### **Masa i dimenzije standardnih pošiljaka**

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- Pošiljke koje sadrže dokumenta – minimalne dimenzije 17x12cm a maksimalne dimenzije 40x50cm uz maksimalnu debljinu od 15cm

- Pošiljke koje sadrže robu – minimalne dimenzije 17x12x5cm i maksimalne dimenzije 50x50x50cm uz maksimalnu težinu pošiljke od 8kg

### **Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge**

Poštanski operator navedene usluge pruža na teritoriji grada Beograda i to na teritoriji sledećih gradskih opština: Vračar, Stari Grad, Savski Venac, Palilula, Zvezdara, Voždovac, Rakovica, Čukarica, Novi Beograd i Zemun, svakog dana, uključujući i subotu i nedelju, u period od 8 do 21:30 časova, izuzev danima koji su Zakonom o državnim i drugim praznicima u Republici Srbiji predviđeni kao neradni dani.

### **Cenovnik i način plaćanja poštanskih usluga**

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

Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge.

Poštanski operator naplaćuje svoje usluge prema cenovniku koji je objavljen na internet stranici [www.rush-delivery.rs](http://www.rush-delivery.rs).

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

Poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika, korisnicima sa kojima ima sklopljen ugovor u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu: Zakon) i podzakonskim aktima.

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)

Svaki zahtev za promenom cenovnika biće dostavljen Agenciji

Ukoliko postoji dospela a neizmirena potraživanja poštanskog operator po osnovu izvršenih usluga, poštanski operator zadržava pravo da ukine mogućnost bezgotovinskog plaćanja ili da ostvari založno pravo na pošiljci koja mu je predata na prenos do podmirenja svih obaveza plaćanja poštarine.

Pravna lica sa kojima se zaključi ugovor o pružanju poštanskih usluga iste plaćaju na mesečnom nivou po prijemu računa ili dva puta mesečno po petnaestodnevnom obračunu svakog 15. dana u mesecu i poslednjeg dana u mesecu.

Pravnim licima koja nemaju zaključen ugovor o pružanju poštanskih usluga se izdaje avansni račun za pružanje usluge i usluga se pruža tek po realizovanoj uplati računa.

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

Ukoliko i pošiljalac odbije da plati poštarinu, pošiljka postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

### **Naručivanje usluge i radno vreme poštanskog operatora**

Radno vreme poštanskog operatora je svakog dana, uključujući i subotu i nedelju, od 8 do 21:30 časova, izuzev danima koji su Zakonom o državnim i drugim praznicima u Republici Srbiji predviđeni kao neradni dani. Radno vreme za prijem pozivnica za preuzimanje pošiljaka preko call centra je svakog dana, uključujući i subotu i nedelju, od 9 do 17 časova, izuzev danima koji su Zakonom o državnim i drugim praznicima u Republici Srbiji predviđeni kao neradni dani. Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se svakog dana u okviru radnog vremena poštanskog operatora, izuzev danima koji su Zakonom o državnim i drugim praznicima u Republici Srbiji predviđeni kao neradni dani

Takođe, prijem pozivnica za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra ili putem internet sajta poštanskog operatora. Na poslovnici poštanskog operatora istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.

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

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

Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga su:

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

### **Prava, obaveze i odgovornosti poštanskih operatora**

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i postupa u skladu sa parametrima koje bliže određuje Agencija.

Prava obaveze i odgovornost poštanskog operatora:

- pravo da poštarinu naplati unapred ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga;
- za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu plaća primalac odnosno pošiljalac prilikom vraćanja takve pošiljke. Ako pošiljalac prilikom vraćanja poštanske pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se smatra neisporučivom;
- dužan je da istakne cenovnik poštanskih usluga i Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojim pruža poštanske usluge;
- dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;
- može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu pre njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogući uvid osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje;
- dužan je da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja. Načelo nepovredivosti, tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje. Nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:
  - \* poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu;
  - \* na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;
  - \* neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

### **Pakovanje poštanskih pošiljaka**

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

Preporuke za pravilno pakovanje poštanskih pošiljaka su istaknute na internet stranici poštanskog operatora [www.rush-delivery.rs](http://www.rush-delivery.rs).

Posiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

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

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, tvrdi sunder,

pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom transporta, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromočive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da ne može da se otvori u toku transporta. U slučaju da oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.

Poštanski operator se oslobodja odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine. Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

Činjenica da je poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

### **Adresovanje poštanskih pošiljaka**

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke.

Na svakoj pošiljci mora biti označen: broj pošiljke, naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca, puna adresa primaoca i pošiljaoca, naziv odnosno ime i prezime primaoca; naziv poštanskog operatora; datum prijema pošiljke; masa pošiljke; opis sadržine i vrednost ako je upitanju vrednosna pošiljka odnosno iznos otkupnine ako je u pitanju otkupna pošiljka.

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja poštanske pošiljke navede adresu, sadržaj, vrednost ako je upitanju vrednosna pošiljka odnosno iznos otkupnine ako je u pitanju otkupna pošiljka, masu i dimenziju pošiljke. Pošiljalac je dužan da u skladu sa načinom dostavljanja podataka o poštanskoj pošiljci, elektronski unese sve podatke o pošiljci ili ih izdiktira operateru call centra koji će iste uneti u system.

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

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

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

Poštanski operator garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručjenja.

Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere mase pošiljke.

## **Predmeti zabranjeni za prenos**

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.

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

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

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

## **Uručenje i rokovi za uručenje pošiljaka**

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

Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u propisanom i garantovanom roku. Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja primaocu, koji ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema, ili u rokovima definisanim zaključenim ugovorom između poštanskog operatora i korisnika, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljke.

Pošiljke sa kurirskom uslugom dostavljaju se u rokovima po principu "Danas za danas" što podrazumeva da pošiljke koje su preuzete od pošiljaoca do 18 časova dostavljaju se istog dana do kraja radnog vremena

Pošiljke sa ekspres uslugom se dostavljaju se u rokovima po principu "Danas za sutra", koji ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema pošiljke.

U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se :

- vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- vreme kašnjenja zbog više sile;
- dani koji su Zakonom o državnim i drugim praznicima u Republici Srbiji predviđeni kao neradni dani;

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

Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od tri godine.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o pošiljkama koje se odnose na sudske postupke.

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.

#### **Raspologanje pošiljkama, postupak sa neuručenim pošiljkama i rokovi čuvanja neisporučenih pošiljaka**

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

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

- 1) Primalac odbio prijem;
- 2) Primalac nepoznat;
- 3) Nepotpuna adresa;
- 4) Netačna adresa;
- 5) Istekao rok čuvanja;
- 6) Primalac preseljen;
- 7) Primalac umro.



Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno povratne poštarine ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator. Naknade za ležarinu i povratnu poštarinu određene su Cenovnikom poštanskog operatora.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, primalac se obaveštava na taj način što mu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku. Ako je primaocu ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke pre isteka roka za uručenje pošiljke, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu i pošiljku uručio u propisanom roku.

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

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

Poštanska pošiljka smatra se neisporučivom ako:

- pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu;
- poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine.

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

- 1) je istekao vremenski period za čuvanje od 5 radnih 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 komisijски prepakuje i zaštiti 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 utvrdjenom zakonima.

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

### **Reklamacije korisnika i potraživanja pošiljaka**

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti u pisanom papirnom obliku u sedištu poštanskog operatora, elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora i telefonskim putem, a na mail adresu odnosno broj telefona koji su istaknuti na internet sajtu poštanskog operatora.

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

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

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

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

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

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

### **Odgovornost i naknada štete**

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

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

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

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

Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremnicu koja je pratila pošiljku ukoliko korisnik poseduje ove dokumente.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dodatnih usluga, delimično izvršenje usluge. Sve vrste izgubljene dobiti isključuju se, a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, i čak ako je poštanski operator upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke, budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge, ili neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti izbeći ili otkloniti.

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

U slučaju transporta i manipulacije pošiljki čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji, poštanski operator odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja. Za sve prepakovane sadržaje pošiljki koje nisu originalne poštanski operator ne snosi odgovornost u slučaju oštećenja pošiljke. 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.

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

- 1) za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;
- 2) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1) ovog stava;
- 3) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 4) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 3) ovog stava;
- 5) za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- 6) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

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

Beograd, oktobar. 2021. godine

ECO-M14 D.O.O. BEOGRAD



direktor Miroslav Ristić