



**OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA**  
**EXPRESS DELIVERY D.O.O. BEOGRAD**  
**NARODNIH HEROJA 43**  
**BEOGRAD**

Република Србија  
 Регулаторна агенција за електронске  
 комуникације и поштанске услуге  
 Београд

СРОЈ: 1-04-34502-16/22-3

ДАТУМ: 28-12-2022

**1) Naziv i sedište poštanskog operatera**

Privredno društvo EXPRESS DELIVERY D.O.O. BEOGRAD sa skraćenim poslovnim imenom EXPRESS DELIVERY D.O.O., PIB 1113107616, MB: 21803090, sa sedištem u NARODNIH HEROJA 43 BEOGRAD, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti 5320 - "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" za ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti i dopunske poštanske usluge, (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS” br. 77/2019) i ovim opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca, pošiljalaca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, sortiranje, otpremu, eventualno skladištenje (klasično i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, uručenje pošiljaka i povrat neisporečenih pošiljaka.

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina koja može biti sastavljena od jedne ili više manjih celina na kojoj mora biti označeno čitko ime i prezime, puna adresa primaoca i pošiljaoca, oznaka na osnovu koje se nesporno može utvrditi primalac i masa pošiljke.

Poštanski operator će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici [www.cdek-rs.com](http://www.cdek-rs.com) i time ih učiniti dostupnim trećim licima osam dana pre početka njihove primene. Poštanski operator zadržava pravo jednostrane dopune i izmene opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija).

**2) Vrste poštanskih usluga**

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti u koje spadaju ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima i dopunske usluge koje sadrže poseban način postupanja u toku prijema, prerade, prevoza i uručenja poštanskih pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca (elektronsko praćenje pošiljaka, način i mesto preuzimanja, vreme i mesto uručenja, brzina prenosa) kao i niz drugih dodatnih usluga koje su u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i koje su u skladu sa ovim opštim uslovima.

Operator se obavezuje da organizuje transport poštanskih pošiljaka do trećih lica („Primaoci“) za račun pošiljalaca („Pošiljaoci“), sa kojima operator ima zaključene ugovore o

pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, koji obuhvata: Prijem, preradu, prevoz i uručenje pošiljki.

Operator može zaključivati ugovore sa drugim poštanskim operatorima za pružanje određenih faza poštanskih usluga u ime operatora i za račun operatora.

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

Operator se obavezuje da pruža ostale poštanske usluge za pošiljke koje ispunjavaju sledeće uslove u pogledu dimenzija i mase: minimalne mase od 0,5 kg, maksimalne dimenzije: 80x 80 x 80cm, s tim da najveća stranica ne prelazi 274cm.

Zbir obima pojedinačne kutije u pošiljki i njene visine ne prelazi 400 cm., mase do najviše 31 kg. Broj kutija (paketa) u jednoj pošiljki nije ograničen.

U okviru usluga dodatnih vrednosti i dopunskih usluga, poštanski operator pruža sledeće poštanske usluge:

1) Uručenje pošiljke do određenog vremena – Expres usluge

Na osnovu zahteva korisnika prijem, prerada, prevoz i uručenje pošiljaka do određenog vremena po važećem cenovniku.

2) Call centar

Poštanski operator svojim korisnicima pruža uslugu pozivnog centra preko kojeg se može vršiti prijem zahteva za preuzimanje pošiljaka kao i pružanje svih informacija korisnicima usluga.

3) Plaćen odgovor

Pošiljka sa ovom uslugom može da sadrži : pismo, dokumenta, katalog, brošuru, dopis i sl.

4) Elektronska potvrda o uručenju pošiljke – SMS

Usluga na zahtev pošiljaoca da putem SMS poruke dobije obaveštenje da je njegova pošiljka uručena primaocu

Slanje pošiljke sa povratnicom (Potvrda o urucenju)

Pošiljka za koju pošiljalac zahteva pisanu potvrdu uručenja na obrascu, koja se vraća i uručuje pošiljaocu.

5) Uručenje pošiljke sa oznakom „Lično“

Pošiljalac može zahtevati uslugu uručenja pošiljke isključivo primaocu, odnosno staratelju, koja mora imati uočljivu nalepnicu ili ispisanu oznaku „Lično” u levom gornjem uglu adresne strane.

### VRSTE POŠILJAKA:

**Obične pošiljke (pošiljke bez naznačene vrednosti)** – 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 uručenja. Običnom registrovanom pošiljkom se smatra svaka pošiljka za koju nije iskazana vrednost.

**Otkupne pošiljke** – vrednosne pošiljke koje imaju svoj bar kod 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.

Uručenje vrednosne pošiljke u kojoj je otkupni iznos vrši se na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.

**Vrednosne pošiljke** – 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 i koje su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjena sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.

**Vrednosna pošiljka za vraćanje otkupnog iznosa** – ekspresna pošiljka koja u sebi sadrži posebnu uslugu – predstavlja naplaćenu otkupninu u gotovini koja se isporučuje pošiljaocu na naznačenu adresu ili se isporučuje u prostorijama poštanskog operatora.

Uručenje vrednosnih pošiljaka za vraćanje otkupnog iznosa se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.

**Pošiljka sa plaćenim odgovorom** – pošiljka sa ekspres uslugom koja u sebi sadrži posebnu uslugu plaćeni odgovor. Plaćeni odgovor je pošiljka sa ekspres uslugom koja nosi oznaku „Plaćeni odgovor“. 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 definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.

**Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice** – pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koje primalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljkama. Pomenuta pošiljka ima status registrovane pošiljke sa povratnicom. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom.

**Pošiljke velike zapremine** su pošiljke za koje se primenjuje takozvani volumenski obračun, koji se izračunava tako što se rezultat pomnožene visine, dužine i širine u cm podeli sa 5000; dobijeni rezultat se obračunava kao težina u kg. Masa se zaokružuje na veći broj. Operator ima pravo da ponovo izmeri dimenzije pošiljke pomoću specijalne opreme u svojoj poslovnici kako bi potvrdio tačnost obračuna troškova isporuke na osnovu podataka o masi i/ili dimenzijama pošiljke, koje je korisnik naveo u zahtevu i/ili otpremnici.

**Gabaritne pošiljke** su pošiljke koje premašuju dimenzije koje su date za standardne pošiljke i to su pošiljke koje po svom obliku i/ili sastavu odstupaju od standardnih i adekvatno upakovanih pošiljki (kabaste pošiljke, pošiljke nepravilnih oblika kojima nije moguće sigurno manipulirati u tehnološkim procesima (transportnim trakama).

**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.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke.

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

**CDEK-Express** – međunarodni poštanski 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, ovo je usluga za slanje robe iz onlajn prodavnica iz zemalja prisustva CDEK-a. Slanje je moguće samo po B2C šemi, tj. od onlajn prodavnice do pojedinca. Potrebno je popunjavanje registra pošiljke i integracija IT platformi sa strane onlajn prodavnice.

**B2B Express** – međunarodni poštanski 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, usluga prenosa komercijalnog i nekomercijalnog tereta u pošiljke (B2B).

**CDEK Express Dokumenti** – međunarodni poštanski 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, međunarodna dostava dokumenata između zemalja u kojima CDEK posluje.

**Ekonom Express** - međunarodni poštanski 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, ekonomična međunarodna dostava dokumenata i tereta u zemlje u kojima CDEK posluje.

**Uslugu praćenja poštanskih pošiljaka (Track & Trace)** - Praćenje pošiljaka od trenutka kada je kurir preuzeo pa do njenog uručenja, putem portala poštanskog operatora [www.cdek-rs.com](http://www.cdek-rs.com). Putem portala [www.cdek-rs.com](http://www.cdek-rs.com) ili aplikacije korisnik usluga može samostalno kreirati pozivnice za preuzimanje poštanskih pošiljaka popunjavanjem podataka od strane korisnika usluga na elektronskom obrascu koji se nalazi na portalu poštanskog operatora. Precizniji opis elektronskog naručivanja usluga nalazi se na portalu [www.cdek-rs.com](http://www.cdek-rs.com)

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

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji cele Republike Srbije i u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Spisak zemalja u međunarodnom poštanskom saobraćaju će biti sadržan u cenovniku usluga poštanskog operatora.

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

#### **4) Način plaćanja poštanskih usluga**

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge je istaknut na vidnom mestu objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupn 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 ili pošiljalac ili primalac u skladu sa dogovorom, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uračunavaju dopunske usluge koje je zahtevao korisnik usluga.

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

Ukoliko je naznačeno da dopunsku uslugu dostave plaća primalac, za koju isti odbio da plati, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

#### **5) Međunarodni poštanski saobraćaj**

Poštanski operator će u ime naručioca posla obaviti preuzimanje, skladištenje, sortiranje, carinjenje i uručenje pošiljaka iz Srbije u zemlje Evropske Unije i ostalih zemalja .

Poštanski operator će takođe za račun nalogodavca vršiti preuzimanje pošiljaka na teritoriji Republike Srbije, cariniti i isporučivati na teritoriji drugih država.

Poštanski operator će preuzimanje i uručenje pošiljaka vršiti van teritorije Srbije preko svojih strateških partnera.

Cena usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju je definisana cenovnicima.

Poštanski operator neće preuzimati pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju koje nemaju potpunu carinsku dokumentaciju, i koje zakonom nisu predviđene za prenos u međunarodnim poštanskim tokovima.

Pošiljalac je dužan da pre slanja pošiljke istu pokaže poštanskom operatoru zbog specifičnosti međunarodnog poštanskog saobraćaja.

Poštanski operator ne odgovara za tranzitno vreme za slučaj zadržavanja pošiljke od strane carine usled nekompletne carinske dokumentacije, i/ili neispravnih sastojaka unutar pošiljke.

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

Prijem pozivnica za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra, portala poštanskog operatora [www.cdek-rs.com](http://www.cdek-rs.com) i putem korisničke aplikacije (koja je instalirana ili se može instalirati kod svakog klijenta).

Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 09h-17h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

Radno vreme za prijem pošiljaka preko call centra je radnim danima od 09-16h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedeljka do petka. Dostava pošiljki na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih ugovorenih klijenata i posebne odluke direktora). Pošiljke preuzete u petak dostavljaju se prvi naredni radni dan – u ponedeljak.

Radno vreme poštanskog operatora istaknuto je na internet stranici kao i sve druge informacije o radnim danima, radnim vremenima i načinu rada. Na svim poslovnicama istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.

Prijem pozivnice je omogućen svakom korisniku sa kojim poštanski operator ima sklopljen ugovor i ne mora biti u okvirima predviđenog rada call centara u celoj Srbiji.

## **7) 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, zaposleni koji rukuju pošiljkom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka;
- 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;
- 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.

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

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge.

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;

– dužan je da istakne cenovnik 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.

– poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih 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. Ove podatke poštanski operator dužan je da čuva kao poslovnu tajnu najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka kao i da ih 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;

-poštanski 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.

## 9) Pakovanje poštanskih pošiljaka

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

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka. Preporuke za pravilno pakovanje poštanski operator istakao je i na svom web sajtu.

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

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 tvrdi 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 oslobađa 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 dopunskih i 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. 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.

## **10) 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.

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja poštanske pošiljke navede adresu, sadržaj, vrednost, težinu. Pošiljalac je dužan da u skladu sa načinom dostavljanja podataka o poštanskoj pošiljci, elektronski popuni sve podatke o pošiljci ili ih izdiktira operateru call centra ili u poslovnicu Operatera koji će iste uneti u sistem odnosno unosi ih zaposleni kod poštanskog operatora na obrascu.

Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o preuzimanju 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 oslobađa 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 uručenja. Sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa.

Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere težine i zapremine pošiljke.

### **11) Predmeti zabranjeni za transport**

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, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima;
- 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, osim životinja čiji je prijem i slanje uređen opštim uslovima operatora za obavljanje poštanskih usluga;
- 7) predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- 8) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

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

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

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

Sve pošiljke poštanski operator dostavlja na naznačenu adresu primaocu pošiljke. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi pošiljka se može uručiti članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) 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 uručjenja primaocu a koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od narednog radnog dana ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator (ne duži od 5 radnih dana), a sve u skladu sa odabranim tipom usluge ili vremenom koje je dogovoreno po posebnom zahtevu primaoca.

Za međunarodni poštanski saobraćaj - u skladu sa očekivanim rokovima, u zavisnosti od zemlje u kojoj se šalju (ali ne više od 20 radnih dana).

U rokove uručjenja 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.

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 se produžavaju za dokumentaciju koja se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do njihovog okončanja. Poštanski 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.

### **13) Raspolaganje pošiljkama i postupak sa neuručenim pošiljkama i rokovi čuvanja neisporučenih pošiljaka**

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

Ako pošiljalac nije drugačije odredio poštanska pošiljka se 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.

U slučaju kada primalac odbije prijem poštanske pošiljke pošiljka se odmah vraća pošiljaocu o njegovom trošku, u svim drugim slučajevima navedenim u prethodnom stavu, pošiljka se vraća pošiljaocu u roku od 5 radnih dana počev od narednog radnog dana od dana kada je pokušano uručenje poštanske pošiljke isključujući međunarodne pošiljke.

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

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.

Ukoliko zaposleni kod poštanskog operatora nije, prilikom dostave 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 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;

2) postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;

3) postoji odluka nadležnog organa.

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

1) korespodenciju 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 pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštititi a o tome se sačinjava zapisnik.

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

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

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

#### **14) 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 ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora: [intlservice@sdek.rs](mailto:intlservice@sdek.rs).

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 i u roku od šest meseci u međunarodnom 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 odmah prilikom uručjenja, a najkasnije do kraja narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručjenja 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.

### **15) Odgovornost i naknada štete**

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.

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 predviđenim Zakonom o poštanskim uslugama.

Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke (broj sa bar kod oznake) na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremnice koja je pratila pošiljku ukoliko korisnik poseduje ovaj dokument.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dopuskih 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.

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.

### ZAVRŠNE ODREDBE

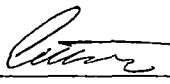
Poštanski operator će razvijati poslovnu saradnju po principima korektnosti i u duhu pozitivnih poslovnih odnosa.

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 Beogradu.

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

u Beogradu,

januar 2023. god

  
Sasa Stupar, Direktor

EXPRESS DELIVERY D.O.O. Beograd

