



На основу члана 9. Закона о поштанским услугама ("Сл. гласник РС", бр. 77/2019) поштански оператор FLEX KURIR D.O.O. БЕОГРАД, са седиштем у Београду, Ул. Клинска бр. 5, матични број 21800686, ПИБ 113094588, доноси:

## ОПШТЕ УСЛОВЕ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА FLEX KURIR D.O.O. БЕОГРАД

### 1) Назив и седиште привредног друштва

Привредно друштво FLEX KURIR D.O.O. БЕОГРАД са скраћеним пословним именом FLEX KURIR D.O.O. и седиштем у Београду, улици Клинска 5, 11050 Вождовац је регистровано у Агенцији за привредне регистре (у даљем тексту: АПР) за обављање делатности „поштанске активности комерцијалног сервиса“ решењем АПР БД 49177/2022 од 06.06.2022. за остале поштанске услуге и то услуге додатне вредности и допунске поштанске услуге (у даљем тексту: поштански оператор).

Поштански оператор је регистровао код АПР Регистра привредних субјеката и огранак под називом FLEX KURIR DOO БЕОГРАД OGRANAK решењем АПР БД 67959/2022 од 02. 08. 2022. год. са седиштем огранка на адреси Београд, Звездара, Ул. Народног фронта бр. 57, ради обављање делатности „поштанске активности комерцијалног сервиса“ за остале поштанске услуге и то услуге додатне вредности и допунске поштанске услуге.

Поштански оператор је правно лице овлашћено за обављање поштанских услуга сагласно Закону о поштанским услугама („Сл. Гласник РС“ бр. 77/2019 у даљем тексту: Закон о поштанским услугама), Правилнику о условима и начину обављања поштанских услуга "Службени гласник РС", број 115/20 (у даљем тексту: Правилник) и другим подзаконским актима као и овим општим условима за обављање поштанских услуга.

### 2) Територија на којој поштански оператор обавља поштанске услуге

Поштански оператор обавља поштанске услуге на територији Републике Србије.

Поштански оператор своју делатност обавља у пословницама чији списак је објављен на интернет страници оператора и који се ажурира у складу са променама које буду настале.

### 3) Врсте услуга

Поштански оператор обавља остале поштанске услуге, и то су услуге додатне вредности у које спадају експрес услуге које подразумевају пријем, превоз, прераду и уручење поштанске пошиљке у најкраћем и гарантованом року, услуге електронског праћења поштанске пошиљке од пријема до уручења као и допунске услуге по захтеву пошиљаоца или примаоца.

**Експрес услуга данас за данас** подразумева пријем, превоз, прераду и уручење поштанске пошиљке истог дана најкасније до 17ч која се обавља у местима које поштански оператор редовно ажурира на свом сајту.

**Експрес услуга данас за сутра** подразумева пријем, превоз, прераду и уручење поштанске пошиљке наредног радног дана најкасније до 17ч која се обавља на територији Републике Србије у местима које поштански оператор редовно ажурира на свом сајту.

**Услуге Call centar-а** подразумевају услуге информационог центра поштанског оператора преко ког корисници могу добити све информације које су везане за пословање поштанског оператора и могу заказати долазак курира на њихову адресу ради преузимања поштанске пошиљке.

**У додатне и допунске услуге** које се обављају по захтеву пошиљаоца или примаоца спадају:

**СМС извештај** који подразумева да се пошиљалац поштанске пошиљке СМС-поруком на мобилном телефону обавести да је пошиљка уручена примаоцу пошиљке.

**Потврда о уручењу пошиљке/повратница** подразумева да се пошиљаоцу пошиљке врати потписана повратница од стране примаоца.

**Враћање повратне документације/отпремнице** подразумева да прималац поштанске пошиљке потпише документацију или отпремницу која прати пошиљку, а која се потписана враћа пошиљаоцу пошиљке.

**Плаћени одговор** је пошиљка са експрес услугом која у себи садржи посебну услугу плаћени одговор. На захтев пошиљаоца пошиљка се у посебној коверти са обележјем „Плаћени одговор“ преузима од примаоца пошиљке. За садржај предметне пошиљке одговорност припада пошиљаоцу плаћеног одговора. Достава плаћених одговора се врши на назначеној адреси или у просторијама оператора или на другом уговором дефинисаним локацијама.

**Лично уручење** подразумева да се поштанска пошиљка мора лично уручити назначеном примаоцу пошиљке.

Све пошиљке се примају као регистроване пошиљке, за које поштански оператор издаје потврду о пријему поштанске пошиљке коју штампа и издаје у папирном облику.

Поштански оператор своје услуге пословања обавља помоћу савремених технологија и базира на електронском пословању, које омогућава да се сваки корисник услуга унапред

информише о условима пословања поштанског оператора, као и свим врстама услуга које нуди поштански оператор.

#### **4) Врсте поштанских пошиљака**

**Стандардне поштанске пошиљке** подразумевају регистроване поштанске пошиљке максималне маце до 50kg и које су димензија наведених у даљем тексту:

- **Пошиљке које садрже документа:**

Минимална димензија: 17x12cm, максималне дебљине 3cm

Максимална димензија: 40x50cm, максималне дебљине 15cm

- **Пошиљке које садрже робу:**

Минимална димензија: 17x12x 5cm.

Максимална димензија не сме бити већа од три метра за било коју димензију или четири метра за збир дужине и њеног обима мереног у правцу различитом од дужине.

**Ванстандардне поштанске пошиљке/специјализоване поштанске пошиљке** подразумевају пошиљке које премашују димензије и/или масу стандардне поштанске пошиљке као и пошиљке које захтевају издвојено руковање и посебну манипулацију. Поштарина за **ванстандардне поштанске пошиљке/специјализоване поштанске пошиљке** дефинисана је ценовником поштанског оператора и то тако што се поштарина за пошиљке преко 50kg увећава по килограму, док је поштарина за пошиљке за које је потребна посебна манипулација или издвојено руковање у ценовнику поштанског оператора дефинисана по врсти робе.

**Обичне поштанске пошиљке (пошиљке без назначене вредности)** су поштанске пошиљке са експрес услугом, које имају свој бар код и о којима се води евиденција у систему поштанског оператора, за које се издаје потврда о пријему пошиљке. Обичном регистрованом поштанском пошиљком се сматра свака пошиљка за коју није истакнута вредност.

**Вредносне поштанске пошиљке** су пошиљке које имају свој бар код и о којима се води евиденција у систему за праћење пошиљака, за које се издаје потврда пошиљаоцу о пријему пошиљке и које су осигуране за случај губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљке, до висине вредности коју је навео пошиљалац.

**Откупне поштанске пошиљке** су вредносне пошиљке које имају свој бар код и о којима се води евиденција у систему поштанског оператора, и које се примаоцу уручују уз предходно наплаћену висину откупног износа у корист пошиљаоца те пошиљке. Сви откупни износи који се наплате од стране примаоца откупних поштанских пошиљака се уплаћују на текући рачун пошиљаоца или предају пошиљаоцу откупних поштанских пошиљака тј. као вредносна поштанска пошиљка враћају пошиљаоцу откупне пошиљке, у зависности шта је пошиљалац назначио приликом предаје откупне поштанске пошиљке. Уручење вредносне

пошиљке, чија је садржина откупни износ, врши се на назначеној адреси или у просторијама оператора или на другим уговорно дефинисаним локацијама или локацијама одређеним договором корисника са оператором или куриром.

Поштански оператор, односно запослени код поштанског оператора су дужни да при пријему откупних и вредносних поштанских пошиљака изврше увид и личну исправу пошиљаоца са фотографијом и евидентирају регистарски број личне исправе у циљу утврђивања идентитета пошиљаоца и спречавања прања новца и финансирања тероризма и промета робе нерегистрованих субјеката.

Поштански оператор је дужан да наведене податке чува као пословну тајну, на начин прописан законом, којим се уређује тајност података у сврху за коју су прикупљени, и да само по захтеву Суда или другог надлежног органа, за потребе поступка који се води пред тим органом достави тражене податке.

Поштански оператор или запослени код поштанског оператора, дужни су да изврше увид у личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају пошиљака као и да евидентира регистарски број личне исправе пуномоћника, у циљу утврђивања идентитета пуномоћника оних пошиљалаца који предају поштанске пошиљке на основу закљученог уговора.

Пошиљалац је одговоран за избор врсте услуге према природи, садржају, стварној вредности и значају пошиљке за њега, као и за избор допунских и додатних услуга.

Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је штета настала услед пропуста пошиљаоца у вези са избором услуге.

## **5) Паковање поштанских пошиљака**

Поштанска пошиљка је правилно упакована и адресована целина на којој мора бити означено читко име и презиме, пуна адреса примаоца и пошиљаоца, ознака на основу које се неспорно може утврдити прималац и маса пошиљке.

Поштанска пошиљка мора бити упакована тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом.

Пошиљалац је одговоран за унутрашње и спољашње паковање поштанских пошиљки.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање поштанске пошиљке, на начин којим се штити:

- Садржај те пошиљке
- Друге пошиљке
- Запослени који рукују тим пошиљкама

Предмети од стакла и остали ломљиви предмети морају да буду упаковани у тврду кутију, која мора бити испуњена одговарајућим заштитним материјалом, односно обмотани

заштитним материјалом (пуцкава заштитна фолија, тврди сунђер, стиропор, и друго у зависности од садржаја пошиљке).

Паковање пошиљке треба да буде такво да се спречи свако трење или ударање током транспорта, између предмета узајамно или предмета са зидовима кутије и да се обезбеди пуна сигурност садржаја пошиљке у преносу.

Течности, масне и прашкасте материје морају бити затворене у потпуно непромочиве посуде. Свака посуда се ставља у тврду кутију у којој се налазе одговарајући заштитни материјали за упијање течности у случају оштећења посуде. Поклопац кутије се чврсто затвара тако да се не може отворити у транспорту. У случају да облик предмета не одговара томе да може ући у кутију, предмет се мора обмотати чврстим картоном и паковање се мора испунити одговарајућим заштитним материјалом, тако да се обезбеди пуна сигурност садржаја пошиљке током транспорта.

Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете настале услед неправилног паковања и обезбеђења пошиљке. Паковање и заштита пошиљке мора одговарати природи, садржају, врсти, облику, маси и стварној вредности предмета у пошиљци. За штету проузроковану садржајем или неодговарајућим паковањем одговоран је пошиљалац поштанске пошиљке.

У случајевима када запослени код поштанског оператора на пријему пошиљке основано процени да амбалажа у коју је упакована пошиљка не одговара природи и садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

## **6) Адресовање поштанских пошиљака**

Пошиљалац је одговоран за правилно адресовање поштанске пошиљке.

На свакој поштанској пошиљци мора бити означено:

- Број пошиљке
- Назив, име и презиме пошиљаоца
- Пуна адреса пошиљаоца пошиљке
- Пуна адреса примаоца пошиљке
- Назив, име и презиме примаоца
- Назив поштанског оператора
- Датум пријема пошиљке
- Маса пошиљке
- Опис садржаја
- Вредност и откупнина уколико је вредносна или откупна пошиљка, допунске услуге, поштарина и други подаци о пошиљци.

Пошиљалац је дужан да у складу са начином на који доставља податке о пошиљци, електронски или путем call centra, писменим путем попуни или усмено издиктира оператору тачне и потпуне податке о пошиљци.

Тачност података о пошиљци потврђује пошиљалац својим потписом, без обзира да ли је податке унео корисник лично или запослени код оператора.

Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете настале због прекорачења рока за уручење услед наведене непотпуне или нетачне адресе.

Поштански оператор дужан је да при обављању поштанских услуга обезбеди неповредивост тајности поштанске пошиљке од пријема до уручења.

Начело неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака, може се нарушити само на основу одлуке суда, када је то неопходно за вођење кривичног поступка или заштите безбедности Републике Србије, отварањем или привременим одузимањем поштанске пошиљке.

## **7) Забрањен садржај поштанских пошиљака**

Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже:

- Опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке;
- Наркотике и психоактивне супстанце;
- Материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију
- Производе или супстанце који могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;
- Новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племените метале и вредне комаде накита, осим у вредносним пошиљкама;
- Живе животиње
- Друге материје, односно предмети чије слање је забрањено другим прописима.

Поштански оператор може одбити да прими пошиљку за коју процени да може изазвати оштећење других пошиљака или нанети штету материјалним или људским ресурсима поштанског оператора.

У случају да поштански оператор током обављања услуге посумња да се ради о пошиљци забрањеног садржаја поштански оператор је дужан да без одлагања о томе обавести надлежни орган и да по његовој одлуци комисијски отвори и прегледа садржину пошиљке.

Све последице које могу наступити из разлога слања забрањених садржаја поштанске пошиљке, сноси пошиљалац.

## **8) Наручивање услуга и радно време оператора**

Пријем позивница за преузимање поштиљака се може извршити путем call centra или путем корисничке апликације која је доступна на сајту поштанског оператора [www.flex-kurir.rs](http://www.flex-kurir.rs) или инсталирањем апликације на смарт телефону корисника .

Радно време поштанског оператора је свим радним данима од 08:00ч - 17:00ч, осим викендом, државним и верским празницима.

Радно време за пријем позивница за преузимање поштиљака путем call centra је радним данима од 08:00ч – 16:00ч, осим викендом, државним и верским празницима.

Радно време за уручење поштиљака може бити и дуже од напред наведеног радног времена.

Преузимање и достава поштиљака се не врши суботом и недељом, осим ако постоје посебни уговори или одлуке директора који то дефинишу.

Поштиљке преузете у петак достављају се први наредни радни дан - у понедељак.

Радно време поштанског оператора истакнуто је на интернет страници као и све друге информације о радним данима, радном времену и назив поштанског оператора.

Путем web и мобилне апликације корисник услуга може самостално креирати позив за долазак курира на жељену адресу, тако што ће у апликацији написати све потребне и тачне податке о поштиљаоцу и примаоцу поштиљке као и о самој поштиљци.

Детаљнији опис самосталног креирања позива за долазак курира на жељену адресу, налази се на сајту поштанског оператора [www.flex-kurir.rs](http://www.flex-kurir.rs).

## **9) Уручење и рокови за уручење поштиљке**

Све поштиљке поштански оператор уручује на назначеној адреси примаоца поштиљке.

Уколико се прималац не затекне на адреси, поштиљка се може уручити члану домаћинства или запосленом лицу на назначеној адреси (уколико није назначено лично уручење) и уписивањем имена и презимена примаоца поштиљке уколико прималац није особа коју је назначио поштиљалац или налогодавац.

Уколико на назначеној адреси примаоца поштански оператор не затекне назначеног примаоца, а ни особу која може примити поштиљку уместо њега, поштански оператор ће примаоца путем смс-а обавестити о неуспелом уручењу или остављањем извештаја о приспећу поштанске поштиљке на адреси примаоца уз обавештење да ће наредног радног дана бити поново покушана достава.

Уколико после два покушаја доставе поштански оператор не успе да уручи поштиљку, оператор ће примаоца путем смс-а или остављањем извештаја о приспећу поштиљке на адреси примаоца обавестити о неуспелом уручењу као и да ће предметну поштиљку чувати

у својим просторијама наредних 5 радних дана од тренутка покушаја друге доставе (уколико се не договори другачије са пошиљаоцем). Ако у року од 5 радних дана прималац не преузме пошиљку оператор ће пошиљку вратити и наплатити поштарину пошиљаоцу у вредности иницијалне поштарине увећане за 50% (уколико је поштарину требало да плати прималац пошиљке). Уколико је пошиљалац платио поштарину, у случају враћања неуручене пошиљке пошиљаоцу, пошиљалац је у обавези да плати поврат пошиљке у вредности иницијалне поштарине умањене за 50%.

Поштански оператор је дужан да пошиљке достави у прописаном и гарантованом року.

Роком за уручење поштанских пошиљака сматра се време од тренутка преузимања до тренутка њеног уручења примаоцу, а које може бити и дуже од 24ч али не дуже од наредног радног дана или времена које је уговором дефинисано између пошиљаоца и поштанског оператора, али не дуже од 5 радних дана, а све у складу са одабраним типом услуге или временом које је договорено по посебном захтеву примаоца.

У рокове уручења поштанских пошиљака не рачунају се:

- Време кашњења због непотпуне и нетачне адресе;
- Време кашњења због више силе;
- Нерадни дани и дани када се не обавља достава поштанских пошиљака.

Под уручењем се подразумева достава поштанске пошиљке на назначену адресу примаоца као и испорука у просторијама поштанског оператора или на другим, уговором дефинисаним, локацијама или локацијама дефинисаним усменим договором корисника и оператора или курира.

## **10) Чување манипулативних исправа**

Манипулативне исправе се чувају у складу са законима и прописима који регулишу ову материју у зависности од врсте документа, а не мање од три године.

Рокови чувања документације се продужавају за документа која се односе на новчане трансакције, наплату и потраживања, на не мање од пет година, документацију о пошиљкама из рекламационик поступака и документима о пошиљкама за које се води судски спор до окончања рекламационог односно судског поступка.

## **11) Ценовник**

Поштарина је цена коју плаћа корисник за извршење поштанске услуге.

Поштарина за пренос поштанске пошиљке по маси не укључује поштарину по вредности.



Ценовник поштанских услуга је попис цена поштанских услуга према којем давалац поштанских услуга наплаћује услуге.

За све услуге поштански оператор одређује ценовник у којем су утврђене цене за услуге додатне вредности и допунске и додатне услуге.

Такав ценовник је истакнут на свим видним местима пословних објеката поштанског оператора, као и на интернет сајту поштанског оператора који је доступан свим корисницима електронског сервиса.

Поштански оператор дужан је да на захтев корисника да на увид важећи ценовник поштанских услуга.

За кориснике са којима има склопљен уговор поштански оператор може одређивати цене независно од ценовника који представља званични ценовник за већину корисника у складу са Законом и подзаконским актима.

Поштарину може платити или пошиљалац или прималац сходно договору, односно уговореном односу.

У цену услуге се увек урачунавају допунске услуге уколико их пошиљалац захтева.

Све допунске и додатне услуге се додатно урачунавају (додају) на основну цену по маси пошиљке или на основну цену по врсти пошиљке за ванстандардне/специјализоване пошиљке.

Уколико је назначено да поштарину плаћа прималац, за коју је исти одбио да плати, поштански оператор задржава право да за поменуту услугу терети пошиљача након враћања исте.

За пошиљке код којих се стварна маса разликује од пријављене масе поштански оператор задржава право корекције цена након провере масе пошиљке.

## **12) Права, обавезе и одговорности корисника поштанских услуга**

Корисник поштанских услуга је физичко или правно лице које користи поштанске услуге као пошиљалац или прималац поштанске пошиљке.

Пошиљалац је дужан да одабере ону врсту услуге која одговара природи, садржини, значају, односно стварној вредности поштанске пошиљке.

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно име и презиме примаоца и пошиљача и тачну адресу примаоца и пошиљача.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање поштанске пошиљке на начин којим се штити садржај те пошиљке, друге пошиљке, запослени који рукују пошиљком.

Пошиљалац је одговоран за унутрашње и спољашње паковање поштанских пошиљака.

Пошиљалац има право да располаже поштанском пошиљком до уручења те пошиљке примаоцу.

Прималац може да одбије пријем поштанске пошиљке приспеле на његову адресу.

Корисници могу поштанске услуге да остваре преко пуномоћника у складу са законом и општим условима оператора. Пуномоћје се може издати за пријем и уручење свих пошиљака или за појединачну поштанску пошиљку. Пуномоћје издато од стране надлежних органа важи за период који је наведен у пуномоћју, а пуномоћје издато од стране поштанског оператора важи само за услуге тог оператора, и то за период наведен у пуномоћју.

### **13) Права, обавезе и одговорности поштанског оператора**

Поштански оператор је дужан да квалитетно и на прописан начин обавља поштанске услуге и поштује стандарде квалитета које утврђује Агенција.

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора:

- право да поштарину наплати унапред ако уговором поштанског оператора и корисника није другачије одређено а према важећем ценовнику поштанских услуга;
- за пошиљке за које поштарина није плаћена или је недовољно плаћена, исту плаћа прималац односно пошиљалац приликом враћања такве пошиљке. Ако пошиљалац приликом враћања поштанске пошиљке одбије да плати поштарину, пошиљка се сматра неиспоручивом;
- дужан је да истакне ценовник поштанских услуга на видном месту у просторијама у којим пружа поштанске услуге;
- дужан је да на захтев корисника да на увид важећи ценовник поштанских услуга;
- дужан је да при обављању поштанских услуга обезбеди неповредивост тајности пошиљака чији је садржај писано саопштење и других средстава општења;

Неповредивост тајности пошиљака чији је садржај писано саопштење и других средстава општења је нарушена ако поштански оператор:

- поштанску пошиљку уручи неовлашћеном лицу;
- на неовлашћен начин сазна садржину поштанских пошиљака или је задржи или прикрије;
- неовлашћеном лицу саопшти податке о садржини, пошиљаоцу, примаоцу или друге податке о пошиљкама.

Начело неповредивости, тајности садржине поштанских пошиљка, пошиљака чији је садржај писано саопштење и других средстава општења може се нарушити само на основу одлуке суда, када је то неопходно за вођење кривичног поступка или заштите безбедности

Републике Србије, отварањем или привременим одузимањем пошиљака чији је садржај писано саопштење.

#### **14) Располагање пошиљкама и поступак са неурученим пошиљкама и рокови чувања**

Пошиљалац има право да располаже послатом пошиљком до уручења пошиљке примаоцу.

Прималац има право да одбије пријем пошиљке.

Ако пошиљалац није другачије одредио поштанска пошиљка се враћа пошиљаоцу када је:

- Прималац одбио пријем;
- Прималац непознат;
- Непотпуна адреса;
- Нетачна адреса;
- Истекао рок чувања;
- Прималац пресељен;
- Прималац преминуо.

У случајевима када прималац одбије пријем поштанске пошиљке или истекне рок чувања поштанске пошиљке, пошиљка се одмах враћа пошиљаоцу.

У осталим, претходно наведеним случајевима неуспелог уручења пошиљке, иста пошиљка се враћа пошиљаоцу у року од 5 радних дана почев од наредног радног дана од дана када је по други пут покушано уручење поштанске пошиљке.

Све регистроване поштанске пошиљке подлежу плаћању лежарине, односно повратне поштарине ако за њихово неуручење није одговоран поштански оператор.

Уколико је извршен покушај уручења и примаоцу достављено смс обавештење или остављен извештај о приспећу поштанске пошиљке пре истека рока за уручење пошиљке, сматра се да је поштански оператор испунио своју обавезу у прописаном року.

Извештај о приспећу пошиљке садржи обавештење у ком року и где прималац може преузети поштанску пошиљку и оставља се на адреси примаоца у писаном облику .

Уколико запослени код поштанског оператора приликом другог покушаја доставе пошиљке није затекао примаоца на адреси, пошиљка за коју је достављен СМС или извештај о приспећу пошиљке може се подићи у просторијама поштанског оператора у року од пет (5) радних дана, почев од наредног радног дана од дана када је по други пут покушано уручење.

Уколико у року од 5 радних дана прималац не преузме пошиљку оператор ће пошиљку вратити пошиљаоцу.

Рокови се рачунају почев од наредног радног дана поштанског оператора од дана достављања СМС обавештења о другом покушају доставе пошиљке или остављања извештаја о приспећу пошиљке.

Поштанска пошиљка сматра се неиспоручивом ако:

- пошиљку није могуће уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу;
- поштарина није плаћена или је делимично плаћена, а пошиљалац и прималац су одбили да плате неплаћени износ поштарине.

#### Поступање са неиспоручивим пошиљкама

Поштански оператор је дужан да комисијски прегледа неиспоручиве поштанске пошиљке, што подразумева и њихово отварање, ако:

- је истекао временски период за чување од 30 дана и није могуће утврдити тачну адресу пошиљаоца;
- постоје докази на паковању, односно омоту да је поштанска пошиљка оштећена и да може оштетити друге поштанске пошиљке или опрему или може угрозити запослене код поштанског оператора;
- постоји одлука надлежног органа.

Ако се и после комисијског прегледа поштанска пошиљка не може уручити примаоцу или вратити пошиљаоцу, поштански оператор:

- кореспонденцију комисијски одмах уништава;
- поштанску пошиљку која садржи робу и друге предмете чува шест месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа;
- откупни износ чува три године, рачунајући од дана када је установљено да се не може уручити пошиљаоцу откупне пошиљке;
- исправе и друга документа пронађена у поштанској пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, доставља у року од тридесет дана од дана комисијског прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој је територији предметна пошиљка примљена.

Робу и друге предмете које садржи неиспоручива поштанска пошиљка, по истеку рока чувања, поштански оператор излаже јавној продаји.

Ако је садржина неиспоручиве поштанске пошиљке подложна кварењу, поштански оператор предметну пошиљку уништава или је продаје непосредном погодбом.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке.

Средства из претходног става исплаћују се пошиљаоцу ако у року од годину дана од дана извршене продаје поднесе захтев за исплату, умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава.

Ако пошиљалац не поднесе захтев за исплату новчаних средстава добијених јавном продајом у року дефинисаном претходним ставом, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход поштанског оператора.

По истеку рока за чување откупног износа новчана средства постају ванредни приход поштанског оператора.

Ако се у поштанским токовима пронађе део садржине пошиљке за коју се утврди да припада некој поштанској пошиљци, пронађен део садржине се враћа у ту пошиљку. Пошиљка се комисијски препакује и заштити а о томе се сачињава записник.

Ако не може да се утврди којој поштанској пошиљци припада пронађен део садржине пошиљке, остаје код поштанског оператора.

Ако се власник пронађеног дела садржине пошиљке не јави и не преузме је у року од месец дана од дана када је нађена, поштански оператор исто продаје по поступку утврђеном законом.

Износ добијен продајом пронађеног дела садржине по одбитку трошкова и наплаћена новчана средства чувају се годину дана од дана када су наплаћена, након чега постају ванредни приход поштанског оператора.

## **15) Рекламације корисника и потраживања пошиљака**

Корисник поштанских услуга који није задовољан пруженом услугом има право да изјави рекламацију поштанском оператору. Рекламације се могу поднети у писаном облику у седишту поштанског оператора или електронским путем на мејл адресу поштанског оператора [reklamacije@flex-kurir.rs](mailto:reklamacije@flex-kurir.rs) која је истакнута на web сајту.

Свака рекламација мора да садржи број поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљаоца и примаоца, као и податке о вредности пошиљке и откупном износу, уколико је предмет рекламације вредносна или откупна пошиљка.

Уколико корисник сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини, може изјавити рекламацију поштанском оператору у року од 60 дана рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

У случајевима оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке корисник може изјавити рекламацију поштанском оператору најкасније наредног радног дана, а у даљем року од 60 дана од дана уручења пошиљке поднети захтев за обештећење.

У случају да корисник не поднесе рекламацију у предвиђеним роковима губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари по одредбама важећег Закона о поштанским услугама.

Поштански оператор води електронску евиденцију о изјављеним рекламацијама и издаје потврду о пријему рекламације.

Поштански оператор дужан је да се у року од осам (8) дана од дана пријема рекламације изјасни о основаности рекламације.

## **16) Одговорности и накнада штете**

За сваки губитак или оштећење које је споља видљиво, прималац пошиљке мора одмах да стави примедбу на документу који издаје поштански оператор у тренутку када се пошиљка уручује, односно прима или преузима или најкасније наредног радног дана.

Уколико се корисник услуге не придржава ових услова претпоставиће се да је до оштећења дошло након уручења.

Ако се приликом уручења регистроване поштанске пошиљке примаоцу или овлашћеном лицу утврди да се маса пошиљке слаже са масом утврђеном приликом предаје те пошиљке на пренос, и да на њеном спољном омоту не постоје видљиви знаци повреде или оштећења, сматра се да је пошиљка неоштећена.

Уколико је пошиљка оштећена захтев за накнаду штете мора се поднети у писаном облику поштанском оператору у року прописаном Законом о поштанским услугама. О резултату рекламационог поступка корисник ће бити обавештен у року предвиђеним Законом о поштанским услугама.

Корисник услуга поштанском оператору мора да достави број пошиљке (број са бар код ознаке) на коју се рекламација односи, потврду о пријему пошиљке, као и рачун/отпремницу која је пратила пошиљку уколико корисник поседује ове документе.

Одговорност поштанског оператора је строго ограничена на директан физички губитак или оштећење пошиљке, за кашњење у преносу пошиљке, неиспуњење допунских услуга, делимично извршење услуге. Све врсте изгубљене добити искључују се, а нарочито губитак зараде, прихода, камата, будућих послова, било да је такав губитак или штета директна или индиректна, и чак ако је поштански оператор упозорен на ризик таквог губитка или штете пре или након пријема пошиљке, будући да се пошиљалац може осигурати од посебних ризика.

Поштански оператор не сноси одговорност и не признаје накнаду штете у случајевима настанка штете који су изазвани кривицом пошиљалоца, услед пропуста пошиљалоца у вези са избором поштанске услуге, или неадекватног паковања или штете која је резултат саме садржине и природе пошиљке или непредвидивог догађаја изван људских објективних могућности (природне катастрофе, штрајкови, блокаде путева и сл.) као узрока више силе који се није могао спречити, избећи или отклонити.

Поштански оператор не сноси одговорност за пошиљке које су предмет тендерске документације, конкурса и слично у смислу финансијске надокнаде за губитак зараде, будућих прихода и послова.

У случају транспорта и манипулације пошиљки чији је садржај бела техника, електрични уређаји, мобилни телефони, рачунари, компоненте и други електрични и ИТ уређаји, поштански оператор одговара искључиво уколико су пошиљке оригиналног, фабричког паковања. За све препаковане садржаје пошиљки које нису оригиналне поштански оператор не сноси одговорност. У овом случају поштански оператор ће тражити од пошиљаоца да потпише исправу којом потврђује да је упознат са овом одредбом општих услова и да на своју одговорност шаље пошиљку без оригиналне амбалаже.

За случај прекорачења рока предвиђеног за пренос пошиљке, неизвршења услуге, непотпуног извршења или погрешног извршења услуге, губитка, оштећења или умањења садржине пошиљке, кориснику припада накнада штете у складу са Законом о поштанским услугама, и то:

1. за губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке - износ означен на пошиљци увећан за поштарину наплаћену по вредности и десетоструки износ наплаћене поштарине за ту пошиљку умањену за поштарину по вредности;
2. за делимично оштећење или умањење садржине вредносне поштанске пошиљке - износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио на основу тачке 1) овог става;
3. за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке – десетоструки износ наплаћене поштарине;
4. за делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке - износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио на основу тачке 3) овог става;
5. за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке - петоструки износ наплаћене поштарине;
6. за прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке - троструки износ наплаћене поштарине.

Поштански оператор није одговоран за индиректну штету или измаклу добит.

Поштански оператор је дужан да штету надокнади кориснику који је платио поштарину за пренос те пошиљке.

## **17) Остало**

Поштански оператор ће на свим видним местима у пословним просторијама истакнути ове Опште услове за обављање поштанских услуга и објавити их на својој интернет страници [www.flex-kurir.rs](http://www.flex-kurir.rs) и тако их учинити доступним трећим лицима осам (8) дана пре почетка њихове примене и задржава право једностране измене и допуне истих које могу ступити на снагу тек по добијању сагласности од Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге.

## **18) Завршне одредбе**


Поштански оператор ће развијати пословну сарадњу по принципима коректности и у духу позитивних пословних односа.

Све евентуалне неспоразуме по питању међусобних права и обавеза са корисницима, поштански оператор покушаће да реши мирним путем.

За све ситуације које се не могу решити споразумом, надлежан је суд у Београду.

Ови Општи услови за обављање поштанских услуга, ступају на снагу по добијању сагласности од Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге.

У Београду, 29.09.2022.год.

BEGRAD FLEX KURIR D.O.O. BEOGRAD  
  
D.O.O.  
  
Директор ДАНИЈЕЛА ЛУКАЧ