

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019: u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator MILŠPED ONE doo Beograd, donosi

## OPŠTE USLOVE OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

- MILŠPED ONE doo Beograd -

Ul. Jurija Gagarina br 20h

Република Србија  
Регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-23/20  
29-01-2021

ДАТУМ:

### 1) Naziv i sedište poštanskog operatora

Privredno društvo "MILŠPED ONE doo Beograd" sa skraćenim poslovnim imenom "MILŠPED ONE doo", i sedištem u Beogradu, u ulici Jurija Gagarina br 20h, 11070 Beograd, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS" br.77/2019), i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Radno vreme poštanskog operator je ponedeljak-petak od 08:00-16:00h. Subota i nedelja su neradni dani. Neradni dani su takođe i dani označeni Zakonom o državnim i drugim praznicima kao neradni dani.



### 2) Vrste poštanskih usluga

2.1. Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja "ostale poštanske usluge", i to:

1. **usluge dodatne vrednosti** - usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta i načina prijema, prerade, prevoza i uručjenja, a u koje spadaju:

- **Ekspres usluga** - koja podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručjenje registrovnih poštanskih pošiljaka u najkraćim garantovanim rokovima. Ekspres usluga "danas za

sutra" podrazumeva preuzimanje, prevoz, preradu i dostavu poštanskih pošiljaka u roku od 24 sata, prvog narednog radnog dana, na bilo koju adresu u Srbiji. Ekspres usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom.

- **Uručenje pošiljke do određenog vremena.** Poštanski operator po zahtevu korisnika pruža usluge uručenja pošiljaka do određenog vremena, po trenutno važećem cenovniku.
- **Usluga 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. Call centar može primiti poziv za preuzimanje naloga za preuzimanje pošiljaka. Radno vreme za prijem poziva za preuzimanje pošiljaka preko call centra je radnim danom od 08h-16h.
- **Usluge elektronskog praćenja od prijema do uručenja poštanske pošiljke (Track&Trace)**- Usluga omogućava korisniku da prati pošiljku od trenutka kada je zaposleni kod poštanskog operatora preuzme, do njenog uručenja, unošenjem broja pošiljke u aktivno polje na internet stranici [www.m-one.rs](http://www.m-one.rs)

**2. 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, u koje spadaju:

- povrat plaćenog odgovora;
- povrat potpisane otpremnice;
- povrat potpisane povratnice;
- dokaz o isporuci – naknadno;
- pakovanje pošiljaka;
- ležarina;
- Elektronska potvrda o uručenju pošiljke — SMS

**2.2.** Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje, uručenje pošiljaka i povrat neisporučenih pošiljaka.

Poštanska pošiljka je pošiljka adresovana od strane pošiljaoca na način da se nesporno može utvrditi primalac, a za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

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.m-one.rs](http://www.m-one.rs) i tako ih učiniti dostupnim trećim licima, osam dana pre početka njihove primene i zadržava pravo jednostrane izmene i dopune istih koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija).

### **Vrste poštanskih pošiljaka:**

U okviru ostalih poštanskih usluga (usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga) vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka:

**1) Obična poštanska pošiljka** je registrovana pismonosna pošiljka sa bar kodom, bez označene vrednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema ;

**2) Vrednosna poštanska pošiljka** je registrovana pismonosna pošiljka sa bar kodom, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.

**3) Otkupna poštanska pošiljka** je vrednosna poštanska pošiljka pri čijem uručanju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji novac poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun pošiljaoca, ili se

isplaćuje u prostorijama poštanskog operatora, u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne poštanske pošiljke;

**4) Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice (VPO)** - pošiljke o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koje pošiljalac zahteva da mu se nakon uručjenja 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. Prilikom uručjenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu.

**5) Pošiljka sa povratnicom** je poštanska pošiljka za koju pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručjenja na posebnom obrascu "POVRATNICA", koja se vraća i uručuje pošiljaocu.

**6) Pošiljka sa plaćenim odgovorom** - Pod pošiljkom sa plaćenim odgovorom podrazumeva se pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor, a koji primalac vraća pošiljaocu nakon uručjenja inicijalne pošiljke. 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.

**7) Pošiljke velikih gabarita (Gabaritne pošiljke)** – to su pošiljke velikih dimenzija (koje prelaze 90x90x90cm), a mase do 10kg. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine za rukovanje gabaritnim pošiljkama.

**8) GLOMAZNA pošiljka** je ona pošiljka čiji svaki pojedinačni deo - koletu, prelazi dimenzije 60x60x60cm, ili je zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno maksimalno 300 cm, s tim da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm, a ukupne mase do 50kg. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine za rukovanje glomaznim pošiljkama.

**9) 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.

Sve registrovane poštanske pošiljke imaju svoj bar kod.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke koju štampa iz PDA uređaja.

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

Masa i dimenzije pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije 9x9x9 cm

Maksimalna dimenzija i masa: 40x50 cm, debljina 20 cm, bez ograničenja mase.

- pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija 9x9x9 cm

Maksimalna dimenzija standardnih pošiljaka: 60x60x60 cm

Maksimalna dimenzija gabaritnih pošiljaka koje prelaze dimenzije 90x90x90 cm ne sme biti veći od tri metra za bilo koju dimenziju ili četiri metra za zbir dužine i najvećeg obima merenog u pravcu različitom od dužine

Maksimalna masa gabaritnih pošiljaka do 10kg.

Maksimalna dimenzija glomaznih pošiljaka prelazi dimenzije 60x60x60 cm ili je zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno maksimalno 300 cm, s tim da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm.

Maksimalna masa glomaznih pošiljaka do 50kg.

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

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji cele Republike Srbije.

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 i uslovi obavljanja poštanskih usluga**

#### **4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika i poštanskog operatora**

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

Korisnici imaju pravo i obavezu da odaberu 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/pošiljaoca i tačnu adresu primaoca/pošiljaoca.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

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.

Punomoćje izdato na određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju.

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

Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.

Poštanski operator je dužan da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja.

Nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:

- 1) poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;
- 2) neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pisama 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 pisama.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži sve obavezne podatke, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene

nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

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.

#### **4.2. Zabranjeni predmeti**

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.



Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz stava 1. ovog člana, poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

#### **4.3. Način pakovanja 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 lomijivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunđer, 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 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.

#### **4.4. Utvrđivanje identiteta pošiljaoca**

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.

Poštanski operator je dužan da podatke iz stava 1. ovog člana čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke.

Podatke iz stava 1. ovog člana poštanski operator je dužan da čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Pošiljaoci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, pošiljke predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka. Poštanski operator odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka i evidentiraju registarski broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika.

#### **4.5. Prijem poštanskih pošiljaka**

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama poštanskog operatora, kao i na adresi pošiljaoca.

Poštanski operator 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.

Poštanski operator je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom.

Datumom prijema iz stava 3. ovog člana, ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na dalju otpremu.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa 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.

#### **4.6. Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama**

Poštanski operator, po pravilu, uručuje poštansku pošiljku lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu.

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.

Ukoliko poštansku pošiljku nije moguće uručiti licima iz stava 1. ovog člana, poštanski operator može uručiti poštansku pošiljku odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da ostavi 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. Poštanske pošiljke koje se uručuju u poslovnici poštanskog operatora primaoci mogu preuzeti u rokovima koje utvrđuju poštanski operatori opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

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 vraća pošiljaocu kada je:

- Primalac odbio prijem;
- Primalac nepoznat;
- Nepotpuna adresa;
- Netačna adresa;
- Istekao rok čuvanja;
- Primalac preseljen;
- Primalac umro.

U slučaju da je primalac odbio prijem pošiljke, nepoznat, netačna adresa, preselio se ili umro, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu, a u ostalim slučajevima primaocu se šalje elektronska informacija sa obaveštenjem u kom roku i gde može preuzeti poštansku pošiljku. Rok za preuzimanje pošiljke je 5 radnih dana.

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

U slučaju neuspele dostave poštanske pošiljke, primalac se obaveštava na taj način što mu se šalje elektronski izveštaj o prispeću pošiljke sa informacijom koja sadrži obaveštenje u kom roku (5 radnih dana) i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku (na email adresu ili broj telefona).

Sve poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, ali ne podležu plaćanju povratne poštarine.

## **5) Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka**

Rok za uručenje poštanskih pošiljaka počinje da teče od momenta prijema pošiljke, i uručuje se sledećeg radnog dana, najkasnije do 13h, odnosno do 19h, u zavisnosti od izabrane usluge.

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 dana ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator, a sve u skladu sa vremenom koje je dogovoreno po posebnom zahtevu primaoca.

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.

## **6) Postupanje sa neisporučivim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka**

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 operater nadjenu stvar prodaje po postupku utvrdjenom 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.

## **7) Način plaćanja poštanskih usluga**

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke po masi ne uključuje poštarinu po vrednosti. Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge.

Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge dodate vrednosti i dopunske usluge. Takav cenovnik je istaknut vidnom mestu poslovnih objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usiuga.

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 pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek računavaju dopunske i ostale dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Sve dopunske i ostale dodatne usluge se dodatno računavaju (dodaju) na osnovnu cenu po masi.

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

## **8) Rokovi čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku**

### **8.1. Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost**

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

## **8.2. Postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljki**

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 koja je istaknuta na web sajtu, ili na broj telefona koji je istaknut na web sajtu.

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 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 najkasnije do kraja 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.

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.

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

Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od osam dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke poštanskog operatora iz prethodnog stava o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Agenciji u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

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

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

### **8.3. Postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku**

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (na 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 (broj sa bar kod oznake) na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremicu 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 dopusnih 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 pošiljaka 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 pošiljaka koje nisu originalne poštanski operator ne snosi odgovornost, osim ako je ugovorom drugačije definisano. 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.

## 9. Završne odredbe

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

Beograd, januar 2021. godine

Za MILŠPED ONE d.o.o.



Nebojša Iković, direktor