



Република Србија  
Регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ:

104-34502-18 po-3

ДАТУМ:

27.10.2020



## OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

### NAZIV I SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATERA

NANI SISTEM DOO Beograd Jug Bogdanova 22/11.PIB:109916078,MB:21266752

Privredno društvo će poslove iz delatnosti ostale poštanske usluge obavljati pod nazivom:

CITYKURIR Šantićeva 15 Beograd-Stari Grad

CITYKURIR je registrovan ogranak društva pretežna delatnost:5320- poštanske aktivnosti komercijalnog servisa

Poštanski operator CITYKURIR je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS“ br.77/2019)

### VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

Citykurir obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti u koje spadaju ekspres usluge i dodatne usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Sl.Glasnik RS”br.77/19) u daljem tekstu (Zakonom i podzakonskim aktima) koji regulišu ovu oblast kao i ovim Opštim uslovima.

Citykurir pruža uslugu call centra kao informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga kao i prijem naloga za preuzimanje pošiljaka. Radno vreme call centra je radnim danom od 08.00-18.00h.

**Ekspres usluga** Citykurir-a podrazumeva prijem preradu prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima. Ekspres usluga može biti “danas za odmah”, “danas za danas” i danas za sutra”. Ekspres usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom.

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

Registrovane poštanske pošiljke mogu biti sledeće:

**Obične registrovane pošiljke** (pošiljke bez označene 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. Običnom registrovanom pošiljkom se smatra svaka pošiljka za koju nije iskazana vrednost.

**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 umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac. Vrednosne pošiljke su osigurane do visine naznačene vrednosti.

**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 pošiljaoca isti dan ili vraćaju pošiljaocu otkupnih poštanskih pošiljaka kao vrednosna poštanska pošiljka za vraćanje otkupnog iznosa, 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.

**Vrednosna pošiljka za vraćanje otkupnog iznosa** – pošiljka koja u sebi sadrži posebnu uslugu – naplaćenu otkupninu u gotovini koja se dostavlja pošiljaocu na naznačenu adresu ili se isporučuje u prostorijama poštanskog operatera 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 (VPO)**– 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.

**Gabaritne pošiljke** su preteške glomazne pošiljke koje premašuju dimenzije koje su date za standardne pošiljke i to su pošiljke koje po svom obliku ili sastavu odstupaju od standardnih i adekvatno upakovanih pošiljki (kabaste pošiljke, pošiljke u obliku piramide ili cilindra (na primer: gume, rolne, burad, bubnjeve, kante, odlivke), sve pošiljke koje nisu upakovane u kartonsku ambalažu (na primer: metle, merdevine, lutke, lajsne, auspuhe, razne alate van kofera) i sve druge pošiljke nepravilnih oblika sa kojima nije moguće sigurno manipulirati. Kod ovakvih pošiljaka se primenjuje takozvani volumenski obračun koji se izračunava tako što se rezultat pomnožene visine, dužine i širine u cm podeli sa 6666 a dobijeni rezultat se obračunava kao težina u kg.

**Paletirana pošiljka** je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne težine do 500kg i visine do 1,55 m.

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

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

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

**Usluga na zahtev pošiljaoca** da putem SMS poruke dobije obaveštenje da je njegova pošiljka uručena primaocu – SMS – Elektronska potvrda o uručenju pošiljke

Bliži opis elektronskog naručivanja usluga nalazi se na internet stranici [www.citykurir.rs](http://www.citykurir.rs).

## MASA I DIMENZIJE STANDARNIH POŠILJAKA

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

Pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije: 17x12cm, max debljina 3cm

Maksimalne dimenzije: 40x50cm, max debljina 15cm

Pošiljke koje sadrže robu:

Minimalne dimenzije: 17x12x5 cm

Standardne dimenzije: 60x60x60 cm

Maksimalna dinenzija: 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.

Standardna težina pošiljki je do 31,5 kg

Preteška pošiljka je pošiljka u opsegu mase od 31,5 kg do 50 kg

### **TERITORIJA NA KOJOJ POŠTANSKI OPERATER OBAVLJANJA POŠTANSKE USLUGE**

Citykurir obavlja svoju delatnost ostale poštanske usluge na celoj teritoriji grada Beograda, kao i dostavu pošiljaka primljenih u Beogradu na teritoriji grada Novog Sada kao i dostavu u mestima koja se nalaze na putu ka Novom Sadu: Nova Pazova, Stara Pazova, Indija, Sremski Karlovci.

Citykurir obavlja svoju delatnost "ostale poštanske usluge" preko ogranka Citykurir čija adresa je objavljena na internet stranici operatora i koja se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

### **PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOST 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:

1. pravo, obaveza i odgovornost pošiljaoca da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke;
2. 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;
3. 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;
4. pošiljalac ima pravo da raspolaze poštanskom pošiljkom do uručenja te pošiljke primaocu;
5. primalac može da odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu;
6. 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.

### **PAKOVANJE POŠTANSKIH POŠILJAKA**

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana 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.

Preporuke za pravilno pakovanje Citykurir je istakao i na svojoj internet stranici.

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 nepromoćive 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 osloboda odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine. Pošiljalac je odgovoran

za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

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

### **ADRESOVANJE POŠTANSKIH POŠILJAKA**

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke.

Na svakoj pošiljci mora biti označen: broj pošiljke, naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca, puna adresa primaoca i pošiljaoca, naziv odnosno ime i prezime primaoca; naziv poštanskog operatora; datum prijema pošiljke; masa pošiljke; opis sadržine.

Citykurir kao poštanski operator se oslobađa odgovornosti za nepoštovanje rokova prenosa ako je adresa nepotpuna ili netačna.

Citykurir kao 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.

### **PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOST POŠTANSKOG OPERATERA**

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

Prava obaveze i odgovornost poštanskog operatora:

1. pravo da poštarinu naplati unapred ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno a prema važećem cenovniku poštanskih usluga;
2. 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;
3. dužan je da istakne cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojim pruža poštanske usluge;
4. dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;
5. 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;
6. 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:
  1. poštanstu pošiljku uruči neovlašćenom licu;
  2. na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;
  3. neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.
  4. Citykurir, 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;

5. Citykurir 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

Citykurir zadržava pravo naknadne provere težine i zapremine pošiljke.

### **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. druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

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

U slučaju da se tokom transporta posumnja da se radi o pošiljci zabranjenog sadržaja poštanski operator dužan 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 transport snosi pošiljalac.

### **ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA**

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

Pošiljke na teritoriji grada Beograda se isporučuju po principu “danas za odmah”, “danas za danas” i “danas za sutra”.

Pošiljke za Novi Sad se isporučuju po principu “danas za danas” i “danas za sutra”.

Isporuka pošiljki u Beogradu po principu “danas za odmah” se vrši odmah po prijemu, direktno primaocu u što kraćem vremenskom roku u zavisnosti od adrese prijema i adrese isporuke.

Pošiljke za Beograd primljene do 14.00h a za Novi Sad primljene do 13.00h isporučuju se istog dana u periodu od 15.00-19.00h.

Pošiljke za Beograd i Novi Sad koje se prime nakon 14.00h, odnosno 13.00h isporučuju se prvog narednog radnog dana u periodu od 08.00-11.00h. Pošiljke u Beogradu i Novom Sadu mogu se uručivati i sa drugačijim rokovima ukoliko je to definisano ugovorom.

Citykurir 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, a sve u skladu sa odabranim tipom usluge ili vremenom koje je

dogovoreno po posebnom zahtevu primaoca.

U rokove uručenja 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.

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

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

### **CENOVNIK**

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.

Citykurir naplaćuje svoje usluge prema cenovniku koji je objavljen na internet stranici [www.citykurir.rs](http://www.citykurir.rs)

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

Citykurir može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika korisnicima sa kojima ima sklopljen ugovor u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima.

Citykurir zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom po dobijanju saglasnosti od Regulatorne Agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge ( u daljem tekstu Agencija)

Svaki zahtev za promenom cenovnika biće dostavljen Agenciji

Ukoliko postoji dospel a nepokrivena potraživanja Citykurir-a po osnovu izvršenih usluga,

Citykurir zadržava pravo da ukine mogućnost bezgotovinskog plaćanja ili da ostvari založno pravo na pošiljci koja mu je predata na prenos do podmirenja svih obaveza plaćanja poštarine.

Citykurir u skladu sa Zakonom obezbeđuje nepovredivost pošiljaka i tajnost podataka.

Citykurir čuva sve podatke o primljenim i isporučenim pošiljkama u papirnoj i elektronskoj formi u roku od 3 godina.

### **NARUČIVANJE USLUGE I RADNO VREME CITYKURIR-A**

Radno vreme poštanskog operatora je svim radnim danima od 08h-18h,osim nedelje,verskih i državnih praznika.Radno vreme za prijem pošiljaka preko call centra je svim radnim danima od 08.00-17.00h,osim nedelje,verskih i državnih praznika.Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedeljka do subote.

Prijem pozivnica za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra ili putem aplikacije koja je instalirana na internet stranici Citykurir-a. Na poslovnicu Citykurira istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora

### **DODATNE USLUGE U VEZI SA POŠILJKAMA**

U cenu usluge se uvek računavaju dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Sve dodatne usluge se dodatno računavaju (dodaju) na osnovnu cenu. Ukoliko je naznačeno da dodatnu uslugu dostave plaća primalac, za koju isti odbio da plati, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

### **POSTUPANJE SA NEURUČENIM I NEISPORUČENIM POŠILJKAMA**

Pošiljalac ima pravo da raspolaze poslatom pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu.

Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu nakon prvog pokušaja dostave kada je:

Primalac odbio prijem pošiljke; Primalac nepoznat; Nepotpuna adresa; Netačna adresa; Primalac preseljen; Primalac umro; Primalac odbio da plati iznos otkupnine ili dostave.

U navedenim slučajevima Citykurir zadržava pravo potraživanja prema pošiljaocu za dodatne troškove (povratna poštarina).

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:

- je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- 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;
- Poštanski operator komisijski može otvoriti i pošiljku za koju postoji odluka nadležnog organa.

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

- korespodenciju komisijski odmah uništava;
- poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke;
- 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 ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nadjena stvar, nadjena stvar ostaje kod 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 zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik.

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.

### **NAČIN PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA**

Usluge prenosa pošiljke može platiti pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu

Citykurir daje mogućnost izbora korisniku prilikom prijema pošiljke da pošiljku može platiti pošiljalac ili primalac.

Poštarina se može platiti u gotovini ili nalogom za prenos ako je u pitanju pravno lice i postoji ugovor o vršenju poštanskih usluga.

Citykurir je dužan da za izvršenu uslugu svakom fizičkom licu koje to zahteva izda račun za plaćanje u gotovini.

Uplata otkupnog iznosa, kojim je pošiljka opterećena:

-može se uplatiti na tekući račun pravnog lica ili u vrednosnoj pošiljci vratiti pošiljaocu otkupne pošiljke

-za fizička lica u vrednosnoj pošiljci

### **REKLAMACIJE KORISNIKA I POTRAŽIVANJA POŠILJAKA**

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti u pisanom papirnom obliku u sedištu poštanskog operatora,elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora kao i telefonom za reklamaciju korisnika koji su objavljeni na internet stranici poštanskog operatora [www.citykurir.rs](http://www.citykurir.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 računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

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

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

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

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

### **ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE**

Za svaki gubitak ili oštećenje koje je spolja vidljivo, primalac pošiljke mora odmah da stavi primedbu



na dokumentu koji izdaje poštanski operator u trenutku kada se roba uručuje, odnosno prima ili preuzima ili najkasnije narednog radnog dana. Ukoliko se korisnik usluge ne pridržava ovih uslova pretpostaviće se da je do oštećenja došlo nakon uručjenja.

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

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (papiru), poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama. O rezultatu reklamacionog postupka korisnik će biti obavješten 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/otpremnicu 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 dodatnih usluga, delimično izvršenje usluge. Sve vrste izgubljene dobiti isključuju se, a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, i čak ako je poštanski operator upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke, budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

Citykurir se oslobađa od odgovornosti za naknadu štete ako je:

1. prijem, prerada, prevoz i uručjenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje oblast poštanskih usluga;

2. šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine; 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.

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, odnosno ukoliko je pošiljka upakovana po propisanim zahtevima poštanskog operatora (spoljašnja i unutrašnja ambalaža).

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

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 uručjenje 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.

Korisnik ima pravo da protiv Odluke Citykurir-a o odbijanju reklamacije ili nedostavljanju Odluke podnese prigovor Agenciji kao i da prigovor Agenciji ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa Zakonom.

Citykurir će na svojoj internet stranici [www.citykurir.rs](http://www.citykurir.rs) objaviti ove Opšte uslove i tako ih učiniti dostupnim trećim licima i zadržava pravo da izvrši izmene i dopune istih uz predhodnu saglasnost Agencije. Sve naknadne dopune i izmene opštih uslova biće objavljene na internet stranici u obliku prečišćenog teksta.

Beograd, Novembar 2020 godine



Citykurir  
Nani Sistem Doo, Beograd  
Dušan Veselinović, zastupnik