



Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 002271444202450911004000 34500304 005

ДАТУМ: 27-08-2024

Colišped Group

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019) (u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator COLIŠPED GROUP PREDUZEĆE ZA PROMET I USLUGE, EXPORT-IMPORT DOO BEOGRAD, donosi



## OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

### 1) Naziv i sedište privrednog društva

Privredno društvo COLIŠPED GROUP PREDUZEĆE ZA PROMET I USLUGE, EXPORT – IMPORT DOO BEOGRAD, sa skraćenim poslovnim imenom COLIŠPED GROUP DOO BEOGRAD, i sedištem u Beogradu, na adresi Aerodrom Beograd zgrada RCM, kancelarija 408 59, 11271 Beograd, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "ostale prateće delatnosti u saobraćaju". Društvo je u Agenciji za privredne registre registrovalo i ogranak pod nazivom COLIŠPED GROUP DOO BEOGRAD OGRANAK COLIŠPED GROUP DELIVERY, sa sedištem u Prvomajskoj ulici broj 11 u Šimanovcima, Pećinci, za obavljanje delatnosti "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" za ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti i dopunske poštanske usluge (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, kao i međunarodnim konvencijama, sporazumima i drugim međunarodnim aktima potvrđenim od strane Republike Srbije.

Poštanski operator će na svim vidnim mestima u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga 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 Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Regulator).

### 2) Vrste poštanskih usluga

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju i to usluge dodatne vrednosti u koje spadaju ekspres usluge i dopunske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS“ br. 77/19), u daljem tekstu „zakon“ i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast, kao i ovim Opštim





## Colišped Group

uslovima. Međunarodni poštanski saobraćaj poštanski operator će obavljati samo u fazi uručjenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije.

Ekspres usluga poštanskog operatora podrazumeva preuzimanje, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u roku od 24 sata od momenta preuzimanja pošiljke.

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.

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:
  - minimalna dimenzija: 17 x 12 cm, max debljina 3 cm
  - maksimalna dimenzija: 40 x 50 cm, max debljina 15 cm
- pošiljke koje sadrže robu:
  - minimalna dimenzija: 17 x 12 cm x 5 cm
  - maksimalna dimenzija koleta ne sme biti veća od 274 cm za bilo koju dimenziju, ili 4 metra za zbir dužine i obima koleta, gde je obim koleta = (2 x dužina) + (2 x visina).

Standardna masa i dimenzije pošiljaka ili svakog pojedinačnog koleta sa ekspres uslugom su:

- masa do 31,5 kg,
- standardne dimenzije pošiljaka su 60 x 60 x 60 cm.

Poštanski operator vrši prenos sledećih registrovanih poštanskih pošiljaka:

- Pošiljka bez označene vrednosti – pošiljka koja ima svoj bar kod i o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke.
- Vrednosna pošiljka - pošiljka sa označenom vrednošću – pošiljka koja ima svoj bar kod i o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke i koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.
- Otkupna pošiljka – vrednosna pošiljka koja imaju svoj bar kod i o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, i koja se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke. Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni od strane primaoca otkupnih pošiljaka se uplaćuju na račun koji su pošiljalac ili nalogodavac naznačili prilikom predaje otkupne pošiljke, i za čiju ispravnost odgovaraju.

Međunarodna poštanska pošiljka je poštanska pošiljka primljena iz druge države i čije uručenje će vršiti poštanski operator na teritoriji Republike Srbije.

U okviru dopunskih usluga vrši se prenos (prijem, prerada, prevoz i uručenje) sledećih registrovanih pošiljaka:

- Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane dokumentacije je pošiljka za koju pošiljalac zahteva da se nakon isporuke određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku.



- Pošiljka sa plaćenim odgovorom podrazumeva pošiljku koja u sebi sadrži plaćeni odgovor koji nosi oznaku „plaćeni odgovor“, a koji primalac vraća pošiljaocu nakon uručenja inicijalne pošiljke.
- Izdvojena pošiljka sa ekspres uslugom je registrovana poštanska pošiljka čija sadržina zahteva posebnu pažnju u svim fazama obavljanja poštanskih usluga, nosi oznaku ili nalepnicu bele boje sa otisnutom slikom čaše u crvenoj boji, koja upozorava na lomljivu sadržinu pošiljke.

Preteška pošiljka je ako ima bar jedno pojedinačno koletu u opsegu mase od 31,5 kg do 50 kg.

Glomaznim pošiljkama se smatraju sve pošiljke ili svako pojedinačno koletu, koje prelaze maksimalne dimenzije za standardnu pošiljku.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke u vidu tovarnog lista.

Tovarni list je 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 pošiljaoca i primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci.

Poštanski operator svoje usluge obavlja uz primenu 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.

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

Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnicu koja je registrovana kao OGRANAK COLIŠPED GROUP DELIVERY, sa sedištem u Prvomajskoj ulici broj 11 u Šimanovcima.

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na celoj teritoriji Republike Srbije kao i u međunarodnom poštanskom saobraćaju.

Međunarodni poštanski saobraćaj poštanski operator će obavljati samo u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije.

### **4) Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga**

#### **4.1 Prava, obaveze i odgovornost korisnika i poštanskog operatera**

##### **4.1.1 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:



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

Pošiljalac/primalac je dužan da obezbedi potpuna i tačna dokumenta potrebna za carinske formalnosti.

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

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

Poštanski operator će za račun nalogodavca vršiti dopremu uvoznih pošiljaka na teritoriju Republike Srbije, cariniti i isporučivati na teritoriji Republike Srbije.

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

Poštanski operator prilikom prispeća pošiljaka, u slučajevima kada je to potrebno, obavlja posredovanje u carinskom postupku.

Poštanski operator ne odgovara za tranzitno vreme za slučaj zadržavanja pošiljke od strane carine usled nekompletnih carinskih dokumenata, i/ili neispravnosti sadržaja pošiljke.

Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora:

- pravo da poštarinu naplati unapred ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno a prema važećem cenovniku poštanskih usluga;
- za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu naplati od primaoca odnosno od pošiljaoca prilikom vraćanja takve pošiljke. Ako pošiljalac prilikom vraćanja poštanske pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se smatra neisporučivom;
- dužan je da istakne cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojima pruža poštanske usluge;
- dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;



– dužan je da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja. Načelo nepovredivosti, tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje. Nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:

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

Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere mase i zapremine pošiljke.

#### **4.2 Predmeti zabranjeni za prenos**

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- 1) opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, 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 koji 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) predmete čiji je uvoz zakonom zabranjen;
- 8) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

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

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

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



Prijem poziva za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem telefona ili elektronskim putem (mail).

Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 08 h – 17 h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

Radno vreme za prijem poziva ili elektronskih poruka za preuzimanje pošiljaka je radnim danima od 08 h – 17 h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedeljka do petka. Dostava pošiljaka na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih ugovoreni klijenata i posebne odluke direktora).

Radno vreme poštanskog operatora istaknuto je u prostorijama poštanskog operatora.

#### **4.4 Pakovanje poštanskih pošiljaka**

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

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

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

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.

Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom transporta, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.

Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromočive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da ne može da se otvori u toku transporta. U slučaju da oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Ove preporuke su istaknute i na internet adresi poštanskog operatora.

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 u neodgovarajućem pakovanju 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.

#### **4.5 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, kao i vrednost ukoliko se radi o vrednosnoj pošiljci.

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja poštanske pošiljke navede adresu, sadržaj, vrednost ukoliko je vrednosna pošiljka i masu pošiljke.

Ukoliko pošiljka ne sadrži navedene 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.

Prilikom uručjenja pošiljke primalac svojim potpisom Potvrde o uručjenju pošiljke na PDA uređaju, potvrđuje da je isporuka uredno izvršena.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete za prekoračenje rokova prenosa ako je adresa nepotpuna ili netačna.

Poštanski operator garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručjenja. Sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa.

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

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

Sve pošiljke poštanski operator po pravilu 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, upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca.

Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku dostavi u roku od 24 sata od preuzimanja pošiljke. Sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka mogu se ugovoriti i drugačiji rokovi, ali ne duži od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

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.

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 kurirrom.

### **6) Postupanje sa neuručenim i neisporučenim pošiljkama**

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 može biti vraćena pošiljaocu kada je:

- primalac odbio prijem
- primalac nepoznat
- nepotpuna adresa
- netačna adresa
- istekao rok čuvanja
- primalac preseljen.

Poštanski operator je dužan da u takvim slučajevima izvrši vraćanje pošiljaka iz prethodnog stava ovog poglavlja. Za pošiljke koje se vraćaju pošiljaocu naplaćuje se povratna poštarina u iznosu naplaćene poštarine umanjene za iznos neizvršenih usluga. Vraćanje pošiljke u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju se vrši po nalogu pošiljaoca, a u slučaju nedostavljanja predmetnog naloga iste se vraćaju nakon isteka roka od 20 radnih dana, računajući od dana neuspešnog dostavljanja pošiljke.

U slučaju kada primalac odbije prijem poštanske pošiljke kontaktira se pošiljalac kako bi dao instrukcije za postupanje sa pošiljkom. Po dobijenoj potvrdi za vraćanje, pošiljka se istog dana otprema pošiljaocu. Ukoliko se pošiljka nalazi pod carinskim nadzorom sprovodi se carinski postupak vraćanja neocarinjene robe pošiljaocu, u skladu sa Carinskim zakonom.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke pokušaće se, bez dodatne nadoknade, još jednom dostava sledećeg radnog dana, a nakon toga se primalac obaveštava na taj način što mu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku u roku od 20 radnih dana. 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.

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

Poštanska pošiljka smatra se neisporučivom ako:

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





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

- 1) je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- 2) postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu, ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;
- 3) postoji odluka nadležnog organa.

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

- 1) korespondenciju komisijski odmah uništava;
- 2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 3) 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.

Ako se u poštanskim tokovima pronađe stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci nađena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti, a o tome se sačinjava zapisnik.

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

Ako se vlasnik nađene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od mesec dana od dana kada je nađena, poštanski operator nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena, nakon čega postaju vanredni prihod poštanskog operatora.



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

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge.

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge ako se naplaćuju. Takav cenovnik je istaknut u poslovnim prostorijama poštanskog operatora. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

Za korisnike sa kojima ima sklopljen ugovor poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika, u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

Poštarinu može platiti ili pošiljalac ili primalac ili treće lice shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uračunavaju dodatne i dopunske usluge, ukoliko su definisane da se naplaćuju i ukoliko ih pošiljalac zahteva.

## **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**

Transportna dokumenta i manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa definisanim rokovima u Zakonu o računovodstvu, Uredbi o kategorijama registraturskog materijala sa rokovima čuvanja, kao i u skladu sa Carinskim zakonom za pošiljke koje prolaze postupak carinjenja.

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.

### **8.2 Postupak reklamacije korisnika i potraživanja pošiljaka**

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti telefonom, u pisanom papirnom obliku u prostorijama poštanskog operatora ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora [office@colisped.rs](mailto:office@colisped.rs).

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna 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 i u roku od 6



meseci za međunarodne poštanske pošiljke, 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 uručjenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje. Ukoliko se oštećenje primeti u tokovima poštanskog operatora, kao i kad korisnik izjavi reklamaciju na oštećenje, obavezno se sačinjava Zapisnik o oštećenju pošiljke.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari.

Odgovor na primljenu reklamaciju poštanski operator će dati u najkraćem roku, ne dužem od 8 dana od dana prijema reklamacije. Odgovor na reklamaciju mora da sadrži jasno izjašnjenje sa odgovarajućim obrazloženjem.

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

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

### **8.3 Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga u reklamacionom postupku**

Za svako oštećenje koje je spolja vidljivo, primalac pošiljke mora odmah da stavi primedbu na dokumentu koji izdaje poštanski operator u trenutku kada se pošiljka uručuje, odnosno prima ili preuzima, ili najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručjenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje i izjaviti prigovor Regulatoru.

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 postoje vidljivi znaci povrede ili oštećenja, smatra se da je pošiljka ispravna.

Korisnik usluga poštanskom operatoru mora podneti zahtev za naknadu štete u pisanom obliku (papiru), zajedno sa brojem pošiljke (broj sa bar kod oznake) na koju se reklamacija odnosi, potvrdom o prijemu pošiljke, kao i računom/otpremnicom 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 dopunskih 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.



## Colišped Group

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima štete koja je izazvana 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.

Odgovornost poštanskog operatora u vezi sa bilo kojom pošiljkom koja se transportuje vazdušnim putem (uključujući propratni drumski transport ili usputne stanice) ograničena je Montrealskom konvencijom ili Varšavskom konvencijom (koje se jednim imenom nazivaju Pravila konvencije), koja je primenjiva, na niži od sledećih iznosa:

- a) trenutna tržišna ili prijavljena vrednost, ili
- b) 19 SDR-a (*Special Drawing Rights* – Posebna Prava Vučenja) po kilogramu izgubljene, oštećene ili robe koja kasni.

U slučaju da pravila konvencije ne važe ili nisu primenjiva, poštanski operator će biti odgovoran samo za nepažljivo i nestručno postupanje sa pošiljkom i njegova odgovornost će se isključivo rukovoditi ovim Opštim uslovima i (osim u slučaju lične povrede ili smrti) ograničena na dokazanu štetu u dinarskoj protivvrednosti od 100 USD po pošiljci, osim ako pošiljalac nije osigurao pošiljku, samostalno ili kod poštanskog operatora.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete 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 gubitak ili pogrešnu isplatu uputnice – iznos u visini iznosa označenog na uputnici, uvećan za desetostruki iznos naplaćene poštarine za prijem, prenos i isplatu uputnice;
- 3) za delimično oštećenje ili umanjnje 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 za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke;
- 4) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke – desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 5) za delimično oštećenje ili umanjnje 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 za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke;
- 6) za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke – petostruki iznos naplaćene poštarine;



## Colišped Group

7) 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) Prelazne i završne odredbe

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja rešenja o saglasnosti na Opšte uslove poštanskog operatora koje donosi Regulator.

U Beogradu,

Septembar 2024. godine

„COLIŠPED GROUP“ D.O.O.  
  
Katarina Vukadinović direktor