



Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-18/22-17

ДАТУМ: 24.-10-2023

Na osnovu člana 9. Zakona o Poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019)
poštanski operator "RUTA NN DOO BEOGRAD-ZVEZDARA" donosi:

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

1) NAZIV I SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

Privredno društvo RUTA NN DOO BEOGRAD-ZVEZDARA (u daljem tekstu Ruta NN) sa sedištem u Beogradu, Ustanička 189, Zvezdara, mat.br. 21713562, PIB:112651149, je privredno društvo osnovano i registrovano dana 02.09.2021 godine u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti 5320 - "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa".

RUTA NN obavlja ostale poštanske usluge, i to usluge dodatne vrednosti – ekspres usluge.

Ruta NN (u daljem tekstu: poštanski operator) je pravno lice ovlašćeno za obavljanje ostalih poštanskih usluga saglasno Zakonu o postanskim uslugama (Sl. glasnik RS, broj 77/19, u daljem tekstu: Zakon) i podzakonskim aktima koji regulisu ovu oblast i ovim Opstim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

2) TERITORIJA NA KOJOJ ĆE POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJATI POŠTANSKE USLUGE

Poštanski operator pruža usluge prenosa pošiljaka sa ekspres uslugom na teritoriji Republike Srbije, preko svojih poslovnica. Spisak poslovnica poštanskog operatora će biti objavljen na internet stranici i ažurira se u skladu sa promenama u poštanskoj mreži poštanskog operatora.

3) VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti u koje spadaju ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima.

Usluga koju Poštanski operator pruža je:

Ekspres usluga – "DANAS ZA SUTRA"

Ekspres usluga "DANAS ZA SUTRA" podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana.

Poštanski operator preko call centra kao informacionog pozivnog centra, vrši prijem zahteva za preuzimanje pošiljaka i omogućava brz i jednostavan način da korisnici dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga.

Poštanski operator svoje usluge obavlja primenom savremenih tehnologija 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.

4) *VRSTE POŠILJAKA*

Pošiljke koje poštanski operator prenosi ekspres uslugom "DANAS ZA SUTRA" su registrovane poštanske pošiljke bez označene vrednosti i imaju svoj broj (bar code), za koje poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebno evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis.

Dimenzije pošiljaka:

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije: 17x12cm, max debljina 3cm

Maksimalna dimenzija: 40x50cm, max debljina 15cm

- pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 17x12x5cm

Maksimalna dimenzija 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.

5) *PLACANJE POSTANSKIH USLUGA*

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršene poštanske usluge. Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje uslugu. Za poštanske usluge poštanski operator određuje cenovnik na koji saglasnost daje Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge. Cenovnik je istaknut na vidnom mestu poslovnih objekata poštanskog operatora kao i na internet stranici koja je dostupna korisnicima elektronskih servisa.

Poštanski operator zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom i svojom odlukom a primenjuje se nakon dobijanja pisane saglasnosti Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge.

Sa korisnicima sa kojima poštanski operator ima zaključen ugovor o poslovno tehničkoj saradnji poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za pojedinačnog korisnika, a u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima. Poštarinu može platiti i pošiljalac i primalac shodno dogovoru, odnosno ugovornom odnosu.

Ukoliko je naznačeno da poštarinu plaća primalac, za koju je isti odbio prijem, poštanski operator

zadržava pravo da za iznos poštarine tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste. Ukoliko na osnovu ugovornog odnosa između poštanskog operatora i korisnika, poštanski operator izvrši ugovorene usluge, a korisnik ne izmiri dospela i nepokrivena potraživanja za pružene usluge, poštanski operator postupa u skladu sa odredbama predmetnog ugovora.

6) *RADNO VREME POŠTANSKOG OPERATORA*

Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 08 do 16 časova. Subotom se vrši samo isporuka pošiljaka u poslovnom prostoru operatora u periodu od 09-12 časova.

Neradni dani su subota (za prijem i dostavu), nedelja, državni i verski praznici.

Radno vreme za prijem zahteva/porudžbina za preuzimanje pošiljaka je svim radnim danima od 08:00- 16 časova.

7) *NARUČIVANJE USLUGE KOJU VRŠI POŠTANSKI OPERATOR*

Prijem narudžbina za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra.

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

Primaoci pošiljaka subotom mogu da preuzmu pošiljke u poslovnom prostoru poštanskog operatora u periodu od 09-12 časova.

Radno vreme poštanskog operatora istaknuto je na internet stranici. Na poslovnici istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.

8) *ADRESOVANJE I PAKOVANJE POŠILJAKA*

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina koja se sastoji od jedne ili više manjih celina na kojoj mora biti označeno čitko ime i prezime, puna adresa primaoca i pošiljaoca, masa, sadržaj i broj pošiljke.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke. Na svakoj pošiljci mora biti označen: broj pošiljke, naziv odnosno ime i prezime, adresa pošiljaoca i primaoca pošiljke, masa pošiljke i opis sadržine. 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 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.

Pošiljalac je dužan da u skladu sa načinom dostavljanja podataka o poštanskoj pošiljci, elektronski popuni sve podatke o pošiljci ili ih izdiktira operateru call centra koji će iste uneti u sistem odnosno unosi ih zaposleni kod poštanskog operatora. Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o prijemu pošiljke, bez obzira da li je unošenje podataka izvršio korisnik usluga lično ili je to učinio zaposleni kod poštanskog operatora. Prilikom uručenja pošiljke primalac svojim potpisom potvrde o uručenju pošiljke potvrđuje da je uručenje uredno izvršeno.

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 te pošiljke, druge pošiljke kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom.

Obaveza pošiljaoca je da adekvatno zapakuje sadržinu pošiljke, na propisani ili uobičajeni način, da ne bi došlo do nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, što podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot (koverat, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine 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.

Poštanski operator se oslobodja odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine.

Činjenica da je poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih opštih uslova. U slučajevima kada zaposleni kod poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost

sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke. Podatke upisane na potvrdi o prijemu pošiljke pošiljalac potvrđuje svojim potpisom. Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete u slučaju prekoračenja roka uručenja ili neizvršenja usluge ako je adresa nepotpuna ili netačna.

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

9) *ZABRANJEN SADRŽAJ POSTANSKIH POSILJAKA*

Pošiljke zabranjene za prenos su one koje sadrže:

- opasne i štetne materije, kao i predmeti koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom;
- narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita.
- žive životinje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Poštanski operator može odbiti da primi na prenos i pošiljke za koje proceni da mogu izazvati oštećenja drugih pošiljaka ili naneti štetu materijalnim i ljudskim resursima poštanskog operatora. U slučaju da se tokom transporta posumnja da se radi o pošiljci zabranjenog sadržaja poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

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

10) *ROKOVI ZA URUČENJE POŠILJAKA, URUČENJE POŠILJAKA I ROKOVI ČUVANJA MANIPULATIVNIH ISPRAVA*

Sve pošiljke poštanski operator uručuje na naznačenu adresu primaocu pošiljke ili na zahtev

primaoca isporučuje u poslovnom prostoru. Pošiljke se po pravilu, uručuju lično primaocu, punomoćniku ili ovlaštenom licu. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi pošiljka se može uručiti članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca.

Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u propisanom i garantovanom roku. Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručjenja primaocu a koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od narednog radnog dana ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator, ali ne duže od 5 radnih dana, a sve u skladu sa vremenom koje je dogovoreno po posebnoj 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.

Ako je poštanska pošiljka primljena posle poslednje otpreme pošiljaka iz pristupne tačke poštanskog operatora, o čemu pošiljalac mora biti upoznat i isto se evidentira na potvrdi o prijemu pošiljke, rok se produžava za jedan radni dan.

Poštanski operator može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka, ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

Pod uručjenjem se podrazumeva dostava na naznačenu adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanim lokacijama ili definisanim usmenim dogovorom korisnika usluga sa operatorom ili direktno 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. Rokovi čuvanja se produžavaju za dokumentaciju koja se odnosi na pošiljke iz reklamacionih postupaka i pošiljke koje su predmet sudskih postupaka do njihovog okončanja.

11) RASPOLAGANJE POŠILJKAMA I POSTUPAK SA NEURUČENIM I NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA

Pošiljalac raspolaže pošiljkom sve do momenta uručjenja primaocu.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je:

1. Primalac odbio prijem;
2. Primalac nepoznat;
3. Nepotpuna adresa;
4. Netačna adresa;
5. Istekao rok čuvanja;

6. Primalac preseljen;
7. Primalac umro.

Poštanski operator zadržava pravo potraživanja prema Pošiljaocu za dodatne troškove (povratna poštarina).

U slučaju kada primalac odbije prijem poštanske pošiljke, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu, u svim drugim slučajevima navedenim u prethodnom stavu osim u slučaju tačke 5, pošiljka se vraća pošiljaocu u roku od 3 radna dana počev od narednog radnog dana od dana kada je pokušano uručenje poštanske pošiljke.

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

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;
- postoji odluka nadležnog organa;

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

- korespondenciju komisijski odmah uništava;
- poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana

komisijskog pregleda;

-isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijaskog 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.

Ukoliko se u poštanskim tokovima prenosa pronađe stvar za koju se utvrdi da pripada određenoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijaski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik. Ukoliko ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nadjena stvar, ona ostaje kod poštanskog operatora. Ukoliko se ne pronađe vlasnik nađene stvari u roku od 30 dana i ne preuzme je, poštanski operator sa nađenom stvari postupa kao sa sadržajem neisporučive pošiljke, zavisno od vrste sadržaja, odnosno da li je u pitanju roba ili dokumentacija.

12) PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnik poštanskih usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke.

Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga su:

- pravo, obaveza i odgovornost pošiljaoca da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke;
- pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca, tačnu adresu primaoca i pošiljaoca i kontakt telefon primaoca i pošiljaoca;
- pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka;
- 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.

13) PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI POŠTANSKOG OPERATORA

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 poštanskom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje, uručenje pošiljaka i povrat neisporučenih pošiljaka u najkracim i garantovanim rokovima.

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i poštuje Zakon i podzakonske akte kojima se uređuje oblast poštanskih usluga.

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;
- pravo da za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu naplati od primaoca odnosno 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 kojim pruža poštanske usluge;
- dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;
- može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu pre njenog zatvaranja a pošiljalac je dužan da omogući uvid osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje;
- dužan je da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja. Načelo nepovredivosti, tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zbog bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka;
- poštanski operator odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da vrše uvid u ličnu

ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka kao i da evidentiraju registarski broj lične isprave punomoćnika, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika onih pošiljaoca koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora.

14) REKLAMACIJE KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti telefonskim putem, i u pisanom (papirnom) obliku u sedištu poštanskog operatora ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora: [rutannelivery@gmail.com](mailto:rutanndelivery@gmail.com).

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca.

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.

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 iste. Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije korisnik može da podnese prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji. Korisnik može podneti prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge 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.

15) NADOKNADA ŠTETE

Za svako oštećenje ili umanjenje sadržine pošiljke, primalac pošiljke ima rok za prijavu reklamacije

do kraja sledećeg radnog dana. Na dokumentu koji izdaje poštanski operater korisnik je dužan da stavi primedbu u trenutku kada se pošiljka uručuje, odnosno prima ili preuzima ili najkasnije narednog radnog dana.

O ishodu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenim Zakonom.

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom.

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.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

- 1) šteta nastala usled više sile;
- 2) prijem, prerada, prevoz i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama Zakona i propisa donetih na osnovu Zakona;
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 4) adresa nepotpuna ili netačna, sem u slučaju kada se pošiljka ošteti od strane poštanskog operatora;

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 pošiljkama čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji poštanski operator će preuzimati pošiljke isključivo u originalnoj ambalaži.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u poštanskom saobraćaju, poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete i to:

- 1) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 2) 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 1) ovog stava;
- 3) za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- 4) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator je dužan da štetu nadoknadi korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

16) ZAVRŠNE ODREDBE

Sve eventualne nesporazume vezano za međusobna prava i obaveze sa korisnicima poštanskih usluga poštanski operator će pokušati da reši sporazumno. Ukoliko iste nije moguće rešiti na taj način, spor se može pokrenuti pred nadleničim sudom.

Poštanski operator će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama istaknuti Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici www.rutann.rs i na taj način ih učiniti dostupnim trećim licima.

Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene i dopune Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga, prestaju da važe Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga, zavedenih pod brojem 1-04-34502-18/22-5 od 12.1.2023. godine.

Beograd, Oktobar 2023. godine.

Odgovorno lice poštanskog operatora
Nemanja Milosavljević

