

Potrčko Dostava doo  
Palmira Toljatija 5  
11070 Novi Beograd

Call center:  
011/6555-890  
069/367-82-82.

info@potrcko.com  
reklamacije@potrcko.com  
www.potrcko.com

Република Србија  
Регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-17/22-3  
ДАТУМ: 05-01-2023



Страна 1.

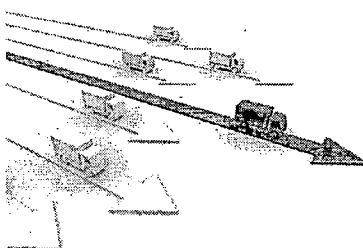
## ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ УСЛУГА КУРИРСКОГ ПРЕНОСА ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА

### Дефиниције

1. Поштански оператор –ПОТРЧКО ДОСТАВА Д.О.О БЕОГРАД-Нови Београд, у даљем тексту ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО, ул. Палмира Тољатија 5, Београд, регистрован за обављање поштанских услуга, сагласно закону и подзаконским актима којим се регулише обављање поштанских услуга у Републици Србији;
2. Корисник поштанских услуга - пошиљалац или прималац поштанске пошиљке;
3. Пошиљалац - правно или физичко лице које захтева извршење поштанске услуге и које је носилац права и обавеза до уручења поштанских пошиљака;
4. Прималац - правно или физичко лице коме је поштанска пошиљка упућена ради уручења;
5. Место пријема - место које одреди пошиљалац за преузимање поштанске пошиљке од стране поштанског оператора;
6. Место уручења - адреса примаоца означена на пошиљци и/или на обрасцу који прати пошиљку, на којој је поштански оператор дужан да уручи пошиљку;
7. Потврда о пријему пошиљке - Доставница која садржи све неопходне информације о поштанској пошиљци (број пошиљке; адресу пошиљаоца и примаоца, назив поштанског оператора; датум пријема, износ наплаћене поштарине; ознаку услуге; масу пошиљке, евентуално означену вредност пошиљке; опис садржине; место за потпис пошиљаоца и примаоца);
8. Регистрована поштанска пошиљка - поштанска пошиљка са регистрованим бројем пријема за коју се издаје потврда о пријему, а пошиљаоцу се уручује уз потпис;
9. Димензије и маса пошиљака - дужина 9см x ширина 0.5см x висина 14см, а максималне димензије су дужина 70см x ширина 50см x висина 50см, масе од 20 грама до 30 kg.

### Опште одредбе

Курирске услуге поштанског оператпра ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО, су поштанске услуге са додатном вредношћу које подразумевају пријем, превоз и уручење регистрованих поштанских пошиљака директно од пошиљаоца до примаоца, без прераде, на територији Београда.



PIB	110957140
Matični broj	21406350
Šifra delat.	5320
Tekući račun:	285-2051000000470-52

Potrčko Dostava doo  
Palmira Toljatija 5  
11070 Novi Beograd

Call center:  
011/6555-890  
069/367-82-82

info@potrcko.com  
reklamacije@potrcko.com  
www.potrcko.com



Страна 2.

Курирске услуге обављају се у складу са законом којим се регулише обављање поштанских услуга у Републици Србији и овим општим условима. Ови општи услови биће објављени на званичном сајту [www.potrcko.com](http://www.potrcko.com) поштанског оператора.

Поштански оператор обавља пријем, превоз и уручење поштанских пошиљака од места пријема до места уручења, у складу са овим општим условима и уз накнаду коју одређује важећи ценовник за захтевану курирску услугу "од врата до врата", ако уговором између уговорних страна није другачије одређено, уз поштовање Закона о поштанским услугама и других подзаконских аката.

Процедура, начин и средства транспорта представљају право и одговорност поштанског оператора.

#### **Радно време поштанског оператора ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО:**

- од понедељка до петка 08:00-16:00
- суботом од 10:00-18:00
- недељом не радимо

#### **Рокови уручења**

Поштански оператор обавља услугу курирског преноса регистрованих пошиљака које садрже документа, штампани материјал и робу у кратким и гарантованим роковима, под доле наведеним условима, које пошиљалац или овлашћено лице прихватају.

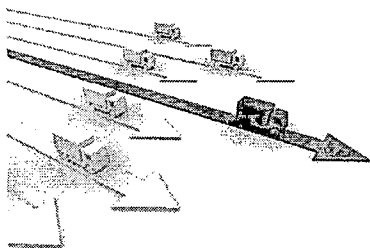
Уручење пошиљака на територији Београда, извршиће се најкасније у следећим роковима од момента пријема пошиљке:

Све пошиљке примљене до 13:00 часова, биће уручене истог дана до 16 часова.

Пошиљке које нису уручене, истог дана се враћају пошиљаоцу уз остављање обавештења примаоцу у сандуче да је покушана испорука пошиљке.

#### **Обавезе пошиљаоца**

Пошиљалац је дужан да пошиљку упакује тако да садржина буде заштићена током транспорта и манипулације. На свакој пошиљци мора читко бити означен назив, име и презиме примаоца и пуна адреса.



PIB  
Matični broj  
Šifra delat.  
Tekući račun:

110957140  
21406350  
5320  
285-2051000000470-52

Potrčko Dostava doo  
Palmira Toljatija 5  
11070 Novi Beograd

Call centar:  
011/6555-890  
069/367-82-82

info@potrcko.com  
reklamacije@potrcko.com  
www.potrcko.com



Страна 3.

Пошиљалац је дужан да попуни и потпише Потврду о пријему пошиљке, чиме гарантује да су тачно уписани сви потребни подаци о пошиљаоцу, примаоцу и пошиљци, као и да амбалажа одговара садржини пошиљке и да обезбеђује сигурну манипулацију пошиљком.

Потписом на Потврди о пријему пошиљке, пошиљалац или овлашћено лице изјављује да прихвата услове пријема, превоза и уручења пошиљака које садрже документа, штампани материјал и робу који су предати на даљу отпрему. Примерак Потврде о пријему пошиљке – Доставница представља доказни документ о пријему пошиљке који се не може оспорити.

#### Обавезе оператора

Поштански оператор се обавезује да ће пошиљку испоручити примаоцу истог дана када је преузео пошиљку од пошиљаоца.

Пошиљка се уручује примаоцу на адреси означеној на пошиљци уз проверу идентитета и овером пријема на Потврди о пријему пошиљке.

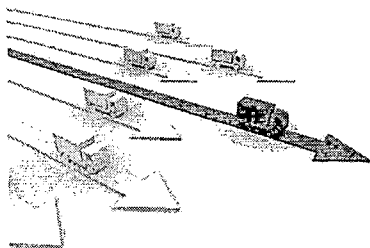
У случају да у току преноса дође до оштећења садржине пошиљке услед неадекватног паковања, поштански оператор се ослобађа било какве одговорности у смислу накнаде штете пошиљаоцу, примаоцу или овлашћеном лицу.

Поштански оператор има право да одбије пријем пошиљке уколико пошиљка не испуњава услове по облику и димензијама и маси.

Предмети чији је пренос забрањен Поштански оператор не прихвата на пренос: експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје, оружје и муницију, корозивне супстанце, наркотике, отрове, готов новац, предмете који због своје саме природе представљају опасност од самоуништења или се због њих могу уништити друге пошиљке.

У циљу онемогућавања предаје наведених материја и предмета, оператор има право провере садржине пошиљке, као и обустављања пријема у случају да је садржина законом забрањена, а да при томе не сноси никакву одговорност.

Пошиљалац је одговоран за штету која може бити причињена лицима или другим предметима, због лажног пријављивања садржаја забрањених за пријем, превоз и уручење.



PIB  
Matični broj  
Šifra delat.  
Tekući račun:

110957140  
21406350  
5320  
285-205100000470-52

Potrčko Dostava doo  
Palmira Toljatija 5  
11070 Novi Beograd

Call centar:  
011/6555-890  
069/367-82-82

info@potrcko.com  
reklamacije@potrcko.com  
www.potrcko.com



Страна 4.

#### **Начин плаћања поштанских услуга**

ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником.

ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО има право да поштарину за обављане курирске услуге наплати унапред.

Прималац или пошиљаоц пошиљке може платити готовином поштарину искључиво ако је физичко лице. Поштарину прималац или пошиљаоц пошиљке плаћа у готовини, при чему му се оставља примерак Потврде о пријему пошиљке на којој је означени износ наплаћене поштарине као доказ да је платио поштарину.

Са правним лицима (пошиљаоцима) са којима ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО. ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО задњег дана у месецу, за текући месец, доставља фактуру за извршене услуге на основу које се у року од 7 дана од издавања исте, врши уплата означеног износа у корист ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО. Уколико прималац пошиљке одбије да плати поштарину, пошиљка се враћа пошиљаоцу и од њега се наплатује дупла поштарина (за пријем и враћање пошиљке).

#### **Рокови чувања документације и застарелост**

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

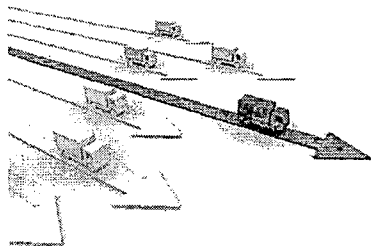
Рокови чувања документације се продужавају за документацију о пошиљкама из рекламационих поступака и документима о пошиљкама које се односе на судске поступке.

Оператор је дужан да податке о извршеним налозима за пренос и другу документацију насталу у раду платног система чува најмање пет година од дана њиховог извршења, односно настанка, осим ако законом није утврђен дужи рок чувања.

#### **Рекламације и потраживање пошиљака**

Уколико корисник сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини, може изјавити рекламацију поштанском оператору у року од 60 дана на мејл: reklamacije@potrcko.com

Пошиљалац, прималац или овлашћено лице, за покретање рекламационог поступка мора дати на увид доставницу за пошиљку на коју се рекламација односи.



PIB  
Matični broj  
Šifra delat.  
Tekući račun:

110957140  
21406350  
5320  
285-205100000470-52

Potrčko Dostava doo  
Palmira Toljatija 5  
11070 Novi Beograd

Call centar:  
011/6555-890  
069/367-82-82

info@potrcko.com  
reklamacije@potrcko.com  
www.potrcko.com



Страна 5.

Поштански оператор је дужан да провери наводе рекламације и о резултату, писаним путем, обавести корисника услуга у року, не дужем од 8 дана од дана пријема рекламације.

Поштански оператор се ослобађа одговорности ако пошиљалац, прималац или овлашћено лице нису одмах или најкасније наредног дана од пријема пошиљке, рекламирали оштећење или умањење садржине пошиљке. У случају оштећења или умањења садржине пошиљке, оператор и корисник услуга, морају комисијски утврдити чињенично стање, сачинити Записник, који ће потписати и представник поштанског оператора и корисник поштанских услуга.

Поштански оператор не прихвата одговорност и нема обавезу плаћања накнаде штете ако је губитак или оштећење изазвано вишом силом. Под вишом силом сматрају се околности и догађаји који су наступили независно од воље поштанског оператора, а чије наступање и дејство поштански оператор није могао да спречи мерама и средствима која се у конкретној ситуацији могу оправдано тражити и очекивати од онога ко је погођен вишом силом, а чије наступање је утицало на немогућност или знатно отежано извршење преузетих обавеза.

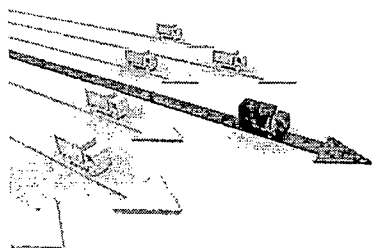
#### **Одговорност и накнада штете**

Поштански оператор ни у ком случају нема обавезу накнаде штете по основу измакле добити, под којом се нарочито подразумева било која посредна или непосредна негативна штета, штета због губитка прихода, зараде, штета због нереализованих уговора и споразума или због њиховог отказивања и сл.

Поштански оператор прихвата одговорност у случајевима:

- губитка пошиљке;
- прекорачења рока за уручење пошиљке;
- оштећења или умањења садржаја пошиљке;
- неизвршење услуге или делимично извршење услуге.

У случају када се утврди да је поднети захтев за накнаду штете основан, односно када се утврди одговорност поштанског оператора за штету причињену кориснику, истом се исплаћује накнада:



PIB  
Matični broj  
Šifra delat.  
Tekući račun:

110957140  
21406350  
5320  
285-2051000000470-52

Potrčko Dostava doo  
Palmira Toljatija 5  
11070 Novi Beograd

Call center:  
011/6555-890  
069/367-82-82

Info@potrcko.com  
reklamacije@potrcko.com  
www.potrcko.com



Страна 6.

1. за случај прекорачења рока за уручење пошиљке - пошиљаоцу се плаћа троструки износ наплаћене поштарине.
2. за случај губитка пошиљке или потпуног оштећења пошиљке - пошиљаоцу припада накнада штете у висини десетоструког износа наплаћене поштарине.
3. за оштећење или умањење садржаја пошиљке - пошиљаоцу припада накнада штете у висини утврђеног или процењеног дела оштећења или умањења садржаја пошиљке, али не већи од износа који би се исплатио за губитак пошиљке.
4. за неизвршену, непотпуну или погрешно извршену поштанску услугу – петоструки износ наплаћене поштарине.

Захтев за накнаду штете пошиљалац, прималац или овлашћено лице подноси у писаној форми поштанском оператору.

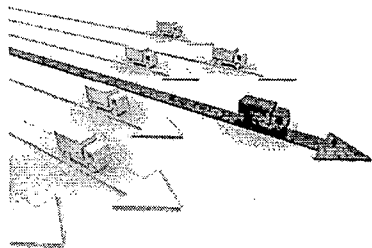
Ниједан представник или службеник поштанског оператора или пошиљалац немају право да укину или једнострано измене одредбе ових општих услова.

#### **Завршне одредбе:**

Поштански оператор и корисник поштанских услуга су сагласни да се међу њима развије пословна сарадња. Сви неспоразуми везани за њихова међусобна права и обавезе морају решавати споразумно. Уколико проблем није могуће решити на овај начин, спор се може покренути пред надлежним судом.

Поштански оператор је у обавези да ове Опште услове истакне на видном месту, објави на својој интернет страници и на други начин учини јавно доступним.

Ови Општи услови ступају на снагу у року од 8 дана од дана добијања сагласности од Агенције



PIB  
Matični broj  
Šifra delat.  
Tekući račun:

110957140  
21406350  
5320  
285-205100000470-52

Potrčko Dostava doo  
Palmira Toljatija 5  
11070 Novi Beograd

Call centar:  
011/6555-890  
069/367-82-82.

info@potrcko.com  
reklamacije@potrcko.com  
www.potrcko.com

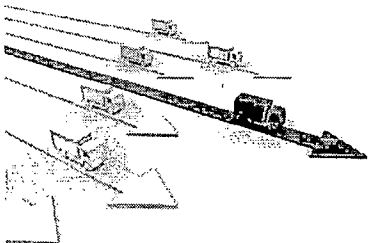


Страна 7.

У Београду, јануар 2023. године

ПОТРЧКО ДОСТАВА ДОО

Далибор Савковић



PIB  
Matični broj  
Šifra delat.  
Tekući račun:

110957140  
21406350  
5320  
285-205100000470-52