

N Nelt

The Way of Logistics

Nelt Co d.o.o.
Maršala Tita 226B
P. fah 530
11272 Dobanovci
Srbija

t +381 11 3779 100
f +381 11 3779 140
office@nelt.com
www.nelt.com

PIB 100037645
MB 17304712

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019), poštanski operator
NELT CO. DOO BEOGRAD, donosi

PREDUZEĆE ZA SPOLINU I UNUTRAŠNJO
TRGOVINU I USLUGE

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

N E L T CO.DOO

Br. P 328

БРОЈ: 1-04-34502-7/22-4 23.06. 2022 год

ДАТУМ: 24-06-2022

BEOGRAD-DOBANOVCI

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

NELT CO. DOO BEOGRAD
Ul. Maršala Tita br.226B, 11272 Dobanovci



Dobanovci, jun 2022

SADRŽAJ

Naziv i sedište poštanskog operatora	3
Vrste poštanskih usluga koje će obavljati	3
Vrste poštanskih pošiljaka	4
Teritoriju na kojoj će obavljati poštanske usluge	6
Način i uslove obavljanja poštanskih usluga	6
Rokove za uručenje poštanskih pošiljaka	10
Postupanje sa neisporučivim pošiljkama	10
Način plaćanja poštanskih usluga	11
Rokove čuvanja manipulativnih isprava	12
Postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljaka	12
Postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku	13
Završne odredbe	14

1. Naziv i sedište poštanskog operatora

Preduzeće za spoljnu i unutrašnju trgovinu i usluge NELT CO. DOO DOBANOVCI, sa sedištem u Dobanovcima, ul. Maršala Tita br. 226B, 11272 Dobanovci, matični broj 17304712, PIB 100037645, je privredno društvo registrovano u Agenciji za privredne registre Republike Srbije za obavljanje pretežne delatnosti "Trgovina na veliko šećerom, čokoladom i slatkišima" (u daljem tekstu: Poštanski operator). Privredno društvo NELT CO. DOO BEOGRAD ima registrovan ogranak NELT CO. DOO BEOGRAD -OGRANAK NELT EXPRESS sa sedištem u Dobanovcima, ul. Maršala Tita br. 226B, 11272 Dobanovci za obavljanje pretežne delatnosti "Poštanske aktivnosti komercijalnog servisa". Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019), u daljem tekstu: Zakon, podzakonskim aktima i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

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

Međunarodni poštanski saobraćaj poštanski operator će obavljati samo u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije, a na osnovu ugovora o saradnji ili sporazumu koji poštanski operator ima zaključene sa poštanskim operatorima iz drugih zemalja.

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina na kojoj mora biti označeno čitko ime i prezime, puna adresa pošiljaoca i primaoca, oznaka na osnovu koje se nesporno može utvrditi primalac i masa pošiljke.

Poštanski operator će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici www.nelt.com i tako učiniti dostupnim trećim licima, osam dana pre početka njihove primene. Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene i dopune Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija)

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

2. Vrste poštanskih usluga koje će obavljati

Poštanski operator obavlja "ostale poštanske usluge" i to usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge.

2.1. Usluge dodatne vrednosti koje pruža poštanski operator su:

- **Ekspres usluga** - podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka primaocu u najkraćim garantovanim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, se uručuju korisnicima najkasnije do 16:00h narednog radnog dana na bilo koju adresu u Republici Srbiji. Ekspres usluge "danas za sutra" se

mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

2.2. Dopunske usluge - koje podrazumevaju poseban način postupanja u toku prijema, prerade, prevoza i uručjenja poštanskih pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu korisnika poštanskih usluga u koje spadaju:

- povrat potpisane otpremnice;
- povrat potpisane dostavnice;
- povrat potpisane povratnice;
- dokaz o isporuci — naknadno ;
- usluga SMS obaveštenja (podrazumeva informisanje korisnika poštanskih usluga (primaoca) putem SMS poruke dan ranije pre planiranog dana uručjenja pošiljke (usluga se ne naplaćuje);
- pakovanje pošiljaka;
- ležarina (usluga po službenoj dužnosti).

2.3. Vrste poštanskih pošiljaka

U okviru ostalih poštanskih usluga (usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga) vrši se prenos sledećih registrovanih poštanskih pošiljaka za koje se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljka:

- **Obična poštanska pošiljka** - pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, bez označene vrednosti, za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke i potvrda o uručjenju pošiljke a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema.
- **Vrednosna poštanska pošiljka** - pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, za koje se izdaje potvrda o prijemu i potvrda u uručjenju pošiljke. Pošiljke su osigurane za slučaj gubitka oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine koju je naveo pošiljalac. Vrednosne pošiljke su osigurane do visine naznačene vrednosti samo u unutrašnjem saobraćaju.
- **Otkupna poštanska pošiljka** - vrednosna poštanska pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina. Pri uručjenju otkupne pošiljke se od Primaoca preuzima iznos novca koji je Pošiljalac naveo kao otkupni iznos i koji poštanski operator uplaćuje Pošiljaocu na tekući račun. Uručenje otkupnih poštanskih pošiljaka se pruža pravnim i fizičkim licima.
- **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje otpremnice** - poštanska pošiljka za koju Pošiljalac zahteva da mu se nakon uručjenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljkama. Prilikom uručjenja pomenute pošiljke Primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća Pošiljaocu.
- **Pošiljka sa povratnicom** je poštanska pošiljka za koju Pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručjenja na posebnom obrascu "Povratnica" koja se vraća i uručuje Pošiljaocu.
- **Pošiljka sa plaćenim odgovorom** - Pod pošiljkom sa plaćenim odgovorom podrazumeva se pismonosna pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor, a koju primalac vraća pošiljaocu nakon uručjenja inicijalne pošiljke. Na zahtev pošiljaoca, pošiljka se u posebnoj

koverti sa obeležjem "Plaćeni odgovor" preuzima od primaoca pošiljke. Poštarinu za plaćeni odgovor, plaća pošiljalac pošiljke sa plaćenim odgovorom. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu plaćenog odgovora. Dostava plaćenih odgovora vrši se na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili na drugim ugovorom definisanim lokacijama ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operatorom ili kurirom.

- **Standardna pošiljka** je adekvatno upakovana pošiljka pravilnog oblika, maksimalnih dimenzija 60x60x60, i maksimalne mase do 31,5kg.
- **Glomazne pošiljke** su ekspres pošiljke koje svojim oblikom ili sastavom odstupaju od standardnih ili uobičajenih pošiljki, kao na primer kabaste pošiljke, pošiljke u obliku piramide i/ili cilindra (primera radi navodeći, a ne ograničavajući se na: burad, kante, gume, rolne, bubnjeve, odlivke), sve pošiljke koje nisu zapakovane u kartonsku ambalažu (navodeći primera radi, a ne ograničavajući se na: metle, merdevine, lajsne, razne alate van kofera, auspuhe, lutke) i sve druge pošiljke kojima nije moguće sigurno manipulirati na pokretnim transportnim trakama u skladu sa tehnološkim procesom. Glomazna pošiljka je i svaka pojedinačna pošiljka-paket čija najmanje jedna dimenzija prelazi 60x60x60 cm, s tim da zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno do maksimalnih 300 cm, a najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm.
- **Preteška pošiljka** je svaka pojedinačna pošiljka-paket mase veće od 31,5 kg. Maksimalna masa (ukupna) preteške pošiljke je 1000 kg.
- **Izdvojena pošiljka** je registrovana poštanska pošiljka od strane nalogodavca 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.
- **paletirana pošiljka** je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne težine od 50 do 500kg i visine do 1,85m.

Glomazne i preteške pošiljke mogu sastojati iz više pojedinačnih delova.

Maksimalna težina za pojedinačni deo – paket u preteškoj pošiljci je 50 kg.

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

2.4. Masa i dimenzije pošiljaka :

- Pošiljke koje sadrže dokumenta:
 - Minimalna dimenzija : 17x12x3cm
 - Maksimalna dimenzija : 40x50x20cm, bez ograničenja mase.
- Pošiljke koje sadrže robu:
 - Minimalna dimenzija: 17x12x5cm
 - Zbir dužine i obima pošiljke a najširem mestu poprečno do maksimalnih 300 cm, s tim da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm.

Poštanski operator, obavlja prenos pošiljaka do maksimalno 1000 kg.

U skladu sa cenovnikom, za svaku pošiljku mase peko 100kg dodaje se dodatna cena po kilogramu.

3. Teritorija na kojoj će poštanski operator obavljati poštanske usluge

Poštanski operator je ovlašćen za obavljanje poštanskih usluga na celokupnoj teritoriji Republike Srbije. Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnica čiji je spisak istaknut na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale. Međunarodni poštanski saobraćaj poštanski operator će obavljati samo u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije, a na osnovu ugovora o saradnji ili sporazuma koji poštanski operator ima zaključene sa poštanskim operatorima iz drugih zemalja.

4. Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika i poštanskog operatora

4.1.1 Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

Korisnici poštanskih usluga imaju pravo, obavezu i odgovornost da odaberu onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke. Pošiljalac ima obavezu i odgovornost da pravilno adresuje pošiljke, da jasno označi ime i prezime Pošiljaoca/Primaoca, kao i tačnu adresu pošiljaoca/primaoca. Za tačnost adresnih podataka odgovoran je Pošiljalac.

Obaveza Pošiljaoca je da adekvatno upakuje pošiljke, u skladu sa Zakonom, kako ne bi došlo do nastanka bilo kakve štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, što podrazumeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (koverta, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrednosti predmeta u pošiljci kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.

Pošiljalac je odgovoran kako za spoljašnje, tako i za unutrašnje pakovanje pošiljaka.

Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa Zakonom i opštim uslovima operatora.

Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane poštanskog operatora važi samo za usluge tog operatora, i to za period naveden u punomoćju.

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

4.1.2. Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

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. Poštanski operator u opštim uslovima

utvrđuje prava, obaveze i odgovornost kojih će se pridržavati prilikom obavljanja poštanskih usluga, i to:

- Poštarina za poštanske pošiljke se po pravilu plaća unapred, izuzev kada je ugovorom između operatora i korisnika drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.
- Poštanski operator će se u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštiti i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka.
- Nepovredivost tajnosti pisama 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.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pisama i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka. 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. Poštanski operator će Pošiljaocu ukazati na nepravilno adresovanje i/ili pakovanje pošiljaka, i / ili nedozvoljen sadržaj (zabranjeni predmeti) i odbiće njihov prijem ukoliko Pošiljalac ne otkloni ukazane nedostatke.

4.2. Zabranjeni predmeti

Sadržaj zabranjen za prenos poštanskim pošiljkama:

- opasne i štetne materije (ADR), 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;
- narkotici i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet, odnosno njihovu upotrebu;
- materijali 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, plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje, osim u vrednosnim poštanskim pošiljkama;
- žive životinje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima;

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

4.3. Način pakovanja poštanskih pošiljaka

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka na način propisan zakonom. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i sl. kako bi se otklonila mogućnost ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara.

Ukoliko je sadržaj pošiljke lomljiv, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se lomljive stvari ne pomeraju u pošiljci. Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdj 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 prenosa, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku "LOMLJIVO". Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propusta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja material (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri. I pakovanje druge vrste sadržaja pošiljaka, osim dokumenata koja su upakovana u koverat, mora biti adekvatno upakovan i obezbeđen unutrašnjom i spoljašnjom ambalažom. Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine.

Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor dopunskih i dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac. Činjenica da je poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

Ove preporuke su istaknute i na internet adresi poštanskog operatora.

4.4. Utvrđivanje identiteta pošiljaoca

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata. Poštanski operator je dužan da podatke čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke. Poštanski operator je dužan da čuva podatke najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

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

4.5. Prijem poštanskih pošiljaka

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja na adresi pošiljaoca ili na adresi koju pošiljalac naznači .

Poštanski operator može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, pre njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogući uvid, osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, Pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke odnosno "dostavnica" pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, ime ili naziv i adresa primaoca i pošiljaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci. "Dostavnica" se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

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 daljnju otpremu.

4.6. Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama

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.

Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu. Ukoliko poštansku pošiljku nije moguće uručiti lično primaocu, poštanski operator može uručiti poštansku pošiljku odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.

Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu dok primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

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

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

Poštanski operator zadržava pravo potraživanja prema pošiljaocu za dodatne troškove (povratna poštarina) koja je identična naplaćenoj poštarini.

Ako iz bilo kog razloga pošiljku nije moguće uručiti primaocu, pošiljka se od tog momenta čuva naredna 2 radna dana i primaocu se ostavlja Izveštaj o prispeću pošiljke. U slučaju da se primalac, u pomenutom roku pojavi i zahteva uručenje pošiljke, ista će mu biti isporučena, a ukoliko se ne pojavi u predviđenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu.

5. Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka

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, koji ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema, najkasnije do 16:00 časova, ili u rokovima definisanim zaključenim ugovorom između poštanskog operatora i korisnika, ali ne duže 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.

6. Postupanje sa neisporučivim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka

Poštanska pošiljka smatra se neisporučivom ako:

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

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

- istekao vremenski period za čuvanje 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.
- ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator korespodenciju komisijski odmah uništava.

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

- 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 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. Poštarina za prenos poštanske pošiljke po masi ne uključuje poštarinu po vrednosti.

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

Za 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. U cenu usluge se uvek uračunavaju dopunske i ostale dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge. Takav cenovnik je istaknut na vidnom mestu u poslovnim objektima poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupan svim korisnicima

elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

Usluge prenosa pošiljke može platiti pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek računavaju dopunske i ostale dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva. Sve dopunske i ostale dodatne usluge se dodatno računavaju na osnovnu cenu po masi. Ne naplaćuje se usluga slanja SMS obaveštenja primaocu pošiljke o danu uručenja pošiljke.

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

8. Rokovi čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku

8.1. Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

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

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do njihovog okončanja.

Poštanski operator je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

8.2. Postupak reklamacije korisnika i potraživanje 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 koja je istaknuta na web sajtu, ili na broj telefona koji je istaknut na internet stranici poštanskog operatora.

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

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

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

Ako se prilikom uručenja registrovane poštanske pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu, utvrdi da se masa pošiljke slaže sa iznosom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoji vidljivi znaci povrede ili oštećenja, kao i da su pečati i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke neoštećeni, smatra se da je pošiljka uručena neostećena.

Pošanski operater je dužan da pre uručenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, ako uoči oštećenje pošiljke nastalo u tokovima poštanskog operatora, kao i da o tome obavesti korisnika.

Pošanski operator vodi elektronsku evidenciju o izjavljenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije. Pošanski operater je dužan da po prijemu reklamacije sačini zapisnik koji mora da sadrži sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu.

Pošanski operator je dužan da se izjasni u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke poštanskog operatora iz prethodnog stava o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Agenciji u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji. Korisnik može podneti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji. Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

8.3. Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga u reklamacionom postupku

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 i izjaviti prigovor Agenciji. Na dokumentu koji izdaje poštanski operater korisnik je dužan da stavi primedbu 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 uručenja.

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (na papiru), poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama. O rezultatu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenom Zakonom.

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 ove dokumente.

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.

Pošanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge, ili neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i si.) kao uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti, izbeći ili otkloniti.

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

U slučaju dostave i manipulacije pošiljaka čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji, poštanski operator odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja. Za sve prepakovane sadržaje pošiljaka koje nisu originalne poštanski operator ne snosi odgovornost, osim ako je ugovorom drugačije definisano. U ovom slučaju poštanski operator će tražiti od pošiljaoca da potpiše ispravu kojom potvrđuje da je upoznat sa ovom odredbom Opštih uslova i da na svoju odgovornost šalje pošiljku bez originalne ambalaže.

Za slučaj prekoračenja roka predviđenog za prenos pošiljke, neizvršenja usluge, nepotpunog izvršenja ili pogrešnog izvršenja usluge, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, korisniku pripada naknada štete u skladu sa Zakonom i to:

1. za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;
2. za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1. ovog stava;
3. za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
4. za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 3. ovog stava;
5. za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
6. za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

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

9. Završne odredbe


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

Sve što nije regulisano ovim Opšim uslovima, regulisaće se shodno odredbama Zakona o poštanskim uslugama, Zakona o obligacionim odnosima i drugim važećim zakonima Republike Srbije.

Poštanski operator i Korisnik usluga su saglasni da ostvare dobru poslovnu saradnju i da se sva nerazumevanja i nesporazumi reše sporazumno.

Ukoliko strane sporazumno ne pronađu rešenje, spor će se rešiti pred nadležnim sudom u Beogradu.

U Dobanovcima, jun 2022. godine

**NELT CO. DOO BEOGRAD**
Mirjana Zlobenica
Mirjana Zlobenica ovlašćeni zastupnik