

POJ: 1-04-34502-1/23-17

13-06-2023

Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga  
General Logistics Systems doo Beograd



("Opšti uslovi")

Sadržaj

1. Osnovne informacije.....	2
2. Vrste poštanskih usluga .....	2
3. Teritorija obavljanja poštanske usluge .....	4
4. Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga.....	4
5. Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka.....	7
6. Postupanje sa neisporučivim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka .....	7
7. Način plaćanja poštanskih usluga .....	8
8. Rokovi čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije ili potraživanja pošiljaka, postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku.....	8
9. Korisnički servis .....	9
10. Poštanske usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju.....	10
11. Završne odredbe .....	10

## 1. Osnovne informacije

**General Logistics Systems doo Beograd**, u daljem tekstu **GLS Srbija**, je deo GLS grupe, multinacionalni provajder poštanskih usluga u vlasništvu *Royal Mail Group*, sa povezanim kompanijama širom Evrope i ponosan je na svoju snažnu nacionalnu i međunarodnu mrežu, kao i na naprednu tehnologiju koja nam omogućava da pružimo pouzdanu, konkurentnu i kvalitetnu uslugu dostave pošiljke, u kombinaciji sa vodećim ekspresnim i logističkim rešenjima.

**GLS Srbija** pruža uslugu od vrata do vrata i upravlja komunikacionim alatima i organizacijom koji omogućavaju praćenje pošiljke. Usluga se sastoji od posredničke usluge koju obavljaju naši stručni i obučeni podizvođači, koji koriste naprednu tehnologiju kako bi osigurali brzu, pouzdanu i bezbednu dostavu.

**Ime :** General Logistics Systems doo Beograd  
**Sedište :** Pančevački Put 152 R, Krnjača, Beograd  
**PIB :** 113194209  
**Nadležni registar:** Agencija za privredne registre (APR)  
**Matični broj subjekta:** 21821284  
**WEB Adresa:** [www.gls-serbia.com](http://www.gls-serbia.com)

## 2. Vrste poštanskih usluga

**2.1. GLS Srbija** u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja u okviru ostalih poštanskih usluga sledeće **usluge dodatne vrednosti**:

- **Ekspres usluga** podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana, ili u roku definisanom u ugovoru ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.
- **Uslugu call centra** kao informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga, kao i prijem naloga za prijem pošiljaka.
- **Usluge elektronskog praćenja od prijema do uručjenja poštanske pošiljke (Track&Trace)**- Usluga omogućava korisniku da prati pošiljku od trenutka kada je zaposleni kod poštanskog operatora preuzme, do njenog uručjenja, unošenjem broja pošiljke u aktivno polje na internet stranici [www.gls-serbia.com](http://www.gls-serbia.com)

### 2.2. Vrste poštanskih pošiljaka

U okviru ostalih poštanskih usluga (usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga) vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka:

#### 1. *BusinessParcel (Poslovna Pošiljka)*

Brza i efikasna dostava Pošiljki od vrata do vrata narednog radnog dana od dana preuzimanja, u radnom vremenu (od 8:00h do 17:00h). Ova pošiljka može biti sa ili bez označene vrednosti ili sa ili bez otkupnog iznosa.

#### 2. *BusinessSmallParcel (Poslovna mala Pošiljka)*

Brza i efikasna dostava pošiljaka malih pakovanja mase do 2kg od vrata do vrata narednog radnog dana od dana preuzimanja, u radnom vremenu (od 8:00 do 17:00h). Posebno rukovanje pošiljkama malih pakovanja, odvojeno sortiranje, transport u specijalnim vrećama ili sanducima. Ova pošiljka može biti sa ili bez označene vrednosti ili sa ili bez otkupnog iznosa.

#### 3. *Express Parcel (Ekspres usluga)*

Hitna dostava Pošiljki, sa rokom dostave narednog radnog dana po preuzimanju, najkasnije do 12:00 časova. Samo u pojedinim naseljima. Spisak naselja dostupan je na sajtu i redovno se ažurira. Ova pošiljka može biti sa ili bez označene vrednosti ili sa ili bez otkupnog iznosa.

#### 4. *ExpressSmall Parcel (Ekspres usluga malih pošiljki)*

Hitna dostava Pošiljki malih pakovanja mase do 2kg, sa rokom dostave narednog radnog dana po preuzimanju, najkasnije do 12 časova. Samo u pojedinim naseljima. Spisak naselja dostupan je na sajtu **GLS Srbija** i redovno se ažurira. Odvojeno rukovanje pošiljkama malih pakovanja, odvojeno sortiranje, transport u specijalnim vrećama ili sanducima. Ova pošiljka može biti sa ili bez označene vrednosti ili sa ili bez otkupnog iznosa.

#### *Napomena - DeclaredValueInsurance Service (Vrednosna pošiljka)*

Vrednosna poštanska pošiljka je pošiljka sa brojem i bar kodom, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, u skladu sa Zakonom o postanskim uslugama. U slučaju Pošiljke u unutrašnjem saobraćaju, maksimalan iznos označene vrednosti pošiljke može biti 200.000,00 (slovima: dvestotine hiljada) dinara. Usluga se može naručiti putem **GLS Srbija** aplikacije/korisničkog interfejsa.

### ***Napomena - CashOnDelivery Service (Pošiljka sa Otkupninom)***

**Otkupna poštanska pošiljka** je vrednosna poštanska pošiljka pri čijem uručanju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun pošiljaoca. Pošiljalac je, kao i operator, dužan da poštuje odredbe važećih zakona i propisa o suzbijanju i sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Obračun i doznaka otkupnih iznosa vrši se dva radna dana nakon uspešne dostave Pošiljke (osim ako plaćanje usluga iz otkupnih iznosa nije dogovoreno sa Pošiljaocem), na žiro račun.

Dostava Pošiljke se može izvršiti tek nakon naplate otkupnog iznosa i nakon potpisivanja potvrde o primopredaji. Pre toga, Primalac ne može proveriti sadržaj Pošiljke.

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 iz prethodnog stava ovog člana 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.

Maksimalni iznos otkupnine može biti 200.000,00 (slovima: dvestotine hiljada) dinara.

### **Dopunske usluge u vezi sa pošiljkama**

Dopunske usluge sadrže poseban način postupanja u toku prijema, prerade, prevoza i uručanja poštanskih pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca, u koje spadaju:

#### ***1. FlexDeliveryService (Usluga fleksibilne dostave)***

Nakon naručivanja dostave Pošiljke, Primaoca obaveštavamo putem SMS-a i/ili e-maila da je Pošiljalac pripremio adresnicu Pošiljke, a poruci se dodaje link do *menadžera dostave*, gde primalac može da upravlja daljom dostavom Pošiljki. Još jednu poruku šaljemo e-mailom ili SMS-om ujutro na dan dostave i primaoca obaveštavamo o 3-časovnom vremenskom intervalu za očekivano vreme dostave i broju telefona kurira. U slučaju neuspelog pokušaja dostave, Primalac dobija elektronsko obaveštenje i može odmah da upravlja daljim kretanjem Pošiljki putem Interneta. Preko *menadžera dostave* moguće je izabrati jednu od četiri opcije koje su uključene u cenu za fleksibilnu dostavu:

- Dostava u novom terminu
- Dostava na drugu adresu
- Lično preuzimanje Pošiljki u najbližem regionalnom magacinu (depou) **GLS Srbija**
- Odbijanje preuzimanja Pošiljki.

Usluga se može naručiti samo preko GLS aplikacije/korisničkog interfejsa. Usluga obuhvata tri besplatna pokušaja dostave.

Usluga slanja obaveštenja putem SMS poruke smatra se izvršenom nakon što je SMS obaveštenje uspešno poslato, uprkos eventualnom nedostavljanju Primaocu zbog mogućih kvarova i/ili nepravilnosti u mrežama provajdera mobilnih usluga, tj. terminalne opremu (mobilni telefon, itd.) Primaoca.

#### ***2. ContactService (Usluga poziva)***

Obavezno pozivanje Primaoca 1 sat pre dostave i obaveštenje o očekivanom roku dostave. Usluga obuhvata 1 telefonski poziv informativnog karaktera i ne pruža opciju alternativnog roka dostave. Usluga se može naručiti preko aplikacije/korisničkog interfejsa u kombinaciji sa uslugama BusinessParcel ili BusinessSmallParcel.

#### ***3. PreAdviceService (Usluga prethodnog obaveštenja)***

Prethodno obaveštenje - Na dan dostave, GLS Srbija ujutru obaveštava Primaoca o očekivanom datumu prvog pokušaja dostave SMS-om. Tekstualna poruka sadrži identifikacioni broj Pošiljke i očekivano vreme dostave u roku od 3 sata, kao i broj telefona GLS Srbija korisničke službe.

#### ***4. SMS Service (Usluga SMS obaveštenja)***

Na dan preuzimanja Pošiljke, Pošiljalac obaveštava Primaoca putem SMS-a da će Pošiljka biti isporučena sledećeg radnog dana. Tekstualnu poruku sastavlja Pošiljalac, koja može sadržati identifikacioni broj Pošiljke i iznos otkupnog iznosa. Broj telefona korisničke službe se automatski unosi na kraju SMS poruke. Dužina poruke ne može biti veća od 130 karaktera. Poruka ne garantuje da će Pošiljka biti predata **GLS Srbiji**.

Usluga se može naručiti samo preko GLS aplikacije/korisničkog interfejsa.

Usluga slanja obaveštenja putem SMS poruke smatra se izvršenom nakon što je SMS obaveštenje uspešno poslato, uprkos eventualnom nedostavljanju Primaocu zbog mogućih kvarova i/ili nepravilnosti u mrežama provajdera mobilnih usluga, tj. terminalne opremu (mobilni telefon, itd.) Primaoca.

#### ***5. LateCollectionService (Usluga kasnog preuzimanja pošiljki)***

Naručivanjem ove usluge **GLS Srbija** preuzima Pošiljke na teritoriji grada Beograda van redovnog radnog vremena, tačnije od 17:00 do 20:00 časova. Usluga se može naručiti na unapred dogovoren period i za količinu Pošiljki ne manju od 10 Pošiljki dnevno. Cena usluge se utvrđuje ugovorom.

#### 6. *Pick&ShipService (Usluga preuzimanja i slanja)*

Na osnovu zahteva Nalogodavca (ugovornog partnera), **GLS Srbija** preuzima Pošiljku na zahtevanoj lokaciji bilo gde na teritoriji Srbije, a da to nije adresa Nalogodavca (ugovornog partnera) i dostavlja je na navedenu adresu Primaoca. Adresnicu priprema **GLS Srbija** a Kurir će je na Pošiljku zalepiti prilikom preuzimanja na zadatoj adresi. Usluga se može naručiti samo preko GLS aplikacije/korisničkog interfejsa.

#### 7. *Pick&ReturnService (Usluga preuzimanja i vraćanja)*

Na osnovu zahteva Nalogodavca (ugovornog partnera), **GLS Srbija** preuzima Pošiljku na zahtevanoj lokaciji bilo gde na teritoriji Srbije, a da to nije adresa Nalogodavca (ugovornog partnera) i dostavlja je Nalogodavcu (ugovornom partneru) na njegovu adresu. Adresnicu priprema **GLS Srbija** a Kurir će je na Pošiljku zalepiti prilikom preuzimanja na zadanoj adresi. Usluga se može naručiti samo preko GLS aplikacije/korisničkog interfejsa.

#### 8. *Exchange Service (Usluga razmene Pošiljki)*

Prilikom dostave Pošiljke Primaocu, **GLS Srbija** uzima drugu Pošiljku od Primaoca i vraća Pošiljaocu (npr. radi razmene). Usluga se može naručiti preko GLS aplikacije/korisničkog interfejsa.

#### 9. *DocumentReturn Service (Usluga dostave povratne dokumentacije)*

Usluge u kojima je uz Pošiljku priložena posebna prateća dokumenta koja Primalac treba da overi i vrati Pošiljaocu, pri čemu svaka Pošiljka dolazi sa dokumentom koji treba da bude potpisan. Za pravilno izvršenje usluge potrebno je da prateći dokument ima broj dokumenta, koji treba nedvosmisleno povezati sa brojem Pošiljke, putem adresovanja i registracije usluge u GLS aplikaciji. Preduslov za pravilno izvršenje usluge je da pošiljka ima registrovan identifikator (broj) dokumenta i da je dokument dostupan u omotu predviđenom za nju na spoljnoj strani Pošiljke. Usluga se može naručiti preko datog obrasca, GLS aplikacije/korisničkog interfejsa.

#### 10. *AddresseeOnly Service (Usluga ličnog uručenja)*

Naručivanjem ove usluge Pošiljalac određuje osobu koja prima Pošiljku, a koja se može uručiti isključivo lično naznačenom primaocu. Dostava Pošiljki se vrši isključivo uz identifikaciju primaoca ličnim dokumentom sa fotografijom izdatog od strane nadležnih organa. Identifikacioni broj dokumenta upisuje se na spisak dostave.

**2.4. GLS Srbija u međunarodnom poštanskom saobraćaju nudimo sledeće osnovne usluge:**

- ***EuroBusiness Parcel***

Pouzdana, brza i efikasna „drumska“ dostava Pošiljki, od vrata do vrata u više od 40 evropskih zemalja sa povoljnim vremenima tranzita, između 1 i 7 radnih dana, u zavisnosti od destinacije. Procenjeno vreme tranzita je informativno i može se naći na web stranici GLS-a.

- ***EuroBusinessSmall Parcel***

Pouzdana, brza i efikasna „drumska“ dostava Pošiljki malih pakovanja mase ispod 2kg, od vrata do vrata u više od 40 evropskih zemalja sa povoljnim vremenima tranzita, između 1 i 7 radnih dana, u zavisnosti od destinacije. Procenjeno vreme tranzita je informativno i može se naći na web stranici GLS-a.

#### **Dozvoljena masa i dimenzije Pošiljki**

**GLS Srbija** prima Pošiljke do maksimalne mase 40 kg po komadu i maksimalne dimenzija ( 2 x visina + 2 x širina + 1 x dužina) ne veća od 3 metra, a maksimalna dozvoljena dužina je 2 metra.

Za Pošiljke veće od definisane maksimalne dimenzije naknada se naplaćuje za svaku takvu Pošiljku.

U slučaju ***BusinessSmallParcel***, maksimalna težina pakovanja je 2 kg, a maksimalna dužina 40 cm, dok minimalna veličina pakovanja mora biti takva da cela adresnica Pošiljke stane na njegovu najveću stranu.

Sve preuzete Pošiljke se automatski mere pomoću elektronske vage nakon prijema u centralnu sortirnicu, a izmerena masa se elektronski registruje i dodaje broju Pošiljke. Podaci izvagane mase čine osnovu za obračun poštarine.

### **3. Teritorija obavljanja poštanske usluge**

**GLS Srbija** obavlja poštanske usluge na celokupnoj teritoriji Republike Srbije i u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Spisak zemalja je istaknut i redovno ažuriran na internet stranici [www.gls-serbia.com](http://www.gls-serbia.com).

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

**GLS Srbija** obavlja poštanske usluge u zemlji i inostranstvu za pravna lica u skladu sa Zakonom, ovim Opštim uslovima i zaključenim ugovorima o saradnji na neodređeno vreme. Uslov važenja je u svakom slučaju da Pošiljka ima odgovarajuću adresnicu.

**GLS Srbija** pruža svoje usluge isključivo na osnovu trenutno važećih Opštih uslova i prihvaćenih ponuda, sporazuma ili ugovora sa korisnicima. Ovi Opšti uslovi važe za sve usluge koje pruža **GLS Srbija**, a odstupanja od pravila sadržanih u ovim Opštim

uslovima moguća su samo ako su izričito i jasno ugovorena u pisanoj formi, a sve u okvirima i ograničenjima koje postavlja Zakon o poštanskim uslugama (u daljem tekstu: ZPU) i dr. važeće zakonske i podzakonske akte, domaće i međunarodne pravne izvore.

**GLS Srbija** će pismeno ili elektronski obavestiti Pošiljaoca o promenama komercijalnih uslova, promenama Opštih uslova, kao i o novim uslugama i njihovim cenama najkasnije 15 dana pre početka njihove primene. Korišćenjem usluga nakon primene novih uslova smatra se da je pošiljalac prihvatio izmenjene uslove.

**GLS Srbija** zadržava pravo da o određenim pitanjima sklopi ugovor koji odstupa od ovih Opštih uslova, međutim takav ugovor ne može biti u suprotnosti sa važećim zakonskim propisima i važi samo u pisanoj formi.

Nakon neuspelog prvog pokušaja dostave, drugi pokušaj dostave na naznačenu adresu primaoca je deo osnovne usluge. Cena poštanske usluge u sebi sadrži i trošak drugog (u slučaju usluge Fleksibilne dostave i trećeg) pokušaja dostave u roku od 5 radnih dana od dana preuzimanja pošiljke, ukoliko je prvi pokušaj neuspešan. Ako je razlog za prvi neuspeli pokušaj netačna adresa ili druge okolnosti koje Pošiljalac može da ispravi, **GLS Srbija** će tražiti od Pošiljaoca da izvrši ovu ispravku. U slučaju da je prvi pokušaj neuspešan zbog odbijanja preuzimanja Pošiljke, ili je drugi (ili u slučaju usluge Fleksibilne dostave treći) pokušaj dostave neuspešan, ili postupak korekcije ne dovede do rezultata, Pošiljka se vraća Pošiljaocu. Ako Primaoc odbije da preuzme Pošiljku, Pošiljka se vraća Pošiljaocu bez drugog (u slučaju usluge Fleksibilne dostave trećeg) pokušaja dostave.

#### **4.1. 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 adresira pošiljke, podrazumevajući da jasno i čitko označi ime i prezime pošiljaoca/primaoca, kao i tačnu adresu pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom. Takođe, obaveza pošiljaoca je da pošiljku zapakuje na adekvatan način (u skladu sa tačkom 4.4.) kako ne bi došlo do nastanka bilo kakve štete ili ugrožavanja sigurnosti zaposlenih, opreme ili drugih pošiljki. 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.

#### **4.2. 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.

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.

#### **4.3. 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 primaoc 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

- predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima;
- drugi zakonom zabranjeni predmeti.

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.

#### **4.4. Način pakovanja poštanskih pošiljaka**

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom. Naš cilj je da sve Pošiljke stignu u stanju u kom su poslate, ali postizanje tog cilja zavisi ne samo od našeg truda, već i od postupanja Pošiljaoca. U obavljanju naše usluge koristimo sortirne centre sa pokretnim trakama, što znači da su Pošiljke izložene ne samo ručnom, već i mašinskom rukovanju. Pažljivo i profesionalno pakovanje robe obezbeđuje da isporučena Pošiljka odgovara tehnologiji rada sa Pošiljkama u sortirnici i depoima, utovaru, efikasnom otpremanju na putevima i sve kako bi Pošiljka bez oštećenja stigla na adresu Primaoca. Iz tog razloga, neophodno je da prilikom pakovanja Pošiljki vodite računa o svim pravilima i ograničenjima koja su navedena ne samo u ovim Opštim uslovima, već i u Savetima za otpremu koji su u svakom trenutku dostupni na sajtu **GLS Srbija**. Pored toga, u slučaju bilo kakvih nedoumica ili nejasnoća, naši stručni radnici u Službi za korisnike stoje vam na raspolaganju i besplatno će vas savetovati.

**GLS Srbija preuzima odgovornost samo za one Pošiljke dozvoljenog sadržaja koji su pravilno upakovane (što se odnosi na spoljašnje i unutrašnje pakovanje) i pravilno adresirane.** Odgovarajuće pakovanje, u svakom slučaju, odnosi se i na spoljašnje i na unutrašnje pakovanje

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 tvrdju kutiju, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, sundjer, 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 ili nalepljuje nalepnicu "LOMLJIVO".

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.

#### **4.5. 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.

#### **4.6. Prijem poštanskih pošiljaka**

Prijem poštanskih pošiljaka se može izvršiti u sedištu pošiljaoca, depou, kao i u centralnom sortirnom centru **GLS Srbija**, s tim da se merenje može izvršiti samo u centralnom sortirnom centru. **GLS Srbija** obračunava poštarinu prema masi pošiljke izvaganoj u centralnom sortirnom centru.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda/adresnica o prijemu 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. Potvrda o prijemu pošiljke se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem. **GLS Srbija** zadržava pravo korekcije mase prilikom merenja u centralnom sortirnom centru.

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.

#### **4.7. Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama**

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

**GLS Srbija** 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;
- istekao rok čuvanja;
- primalac preseljen;
- primalac preminuo.

**GLS Srbija** će preuzeti sve neophodne mere kako bi pošiljku uručio primaocu. U slučaju neuspešnog uručenja Poštanski operator ostavlja obaveštenje primaocu o neuspešnoj dostavi, i obavezuje se da će uručenje pokušati još jednom. Drugi pokušaj uručenja se ne naplaćuje dodatno. Za pošiljke sa aktivnom uslugom Fleksibilne dostave Poštanski operator će nakon prvog i drugog neuspelog pokušaja isporuke još jednom ponoviti pokušaj uručenja, takođe bez dodatne naknade.

Nakon drugog, a u slučaju pošiljke sa aktivnom uslugom Fleksibilne dostave trećeg neuspešnog pokušaja isporuke, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu naplati povratne poštarine koja je identična inicijalnoj poštarini, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator.

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

Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja primaocu, uobičajeno narednog radnog dana od dana prijema, najkasnije do 17:00 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 uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- vreme kašnjenja zbog više sile;
- neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

### **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.

**GLS Srbija** 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

- korespondenciju komisijski odmah uništava;
- poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci računajući od dana komisijskog pregleda;
- otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke;
- isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine

na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, poštanski operator izlaže javnoj prodaji.

Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, **GLS Srbija** 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 nadjenu stvar prodaje po postupku utvrdjenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nadjene stvari po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena, nakon čega postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

## **7. Način plaćanja poštanskih usluga**

**GLS Srbija** za sve usluge određuje cenovnik. 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.

**GLS Srbija** sa korisnicima ima ugovor o poslovnoj saradnji, u kojem slučaju može određivati niže cene od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik, sve u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima. U tim slučajevima se poštarina za poštanske usluge naplaćuje izdavanjem računa po izvršenoj usluzi na osnovu ugovorom definisanih cena ili prihvaćene ponude, a plaćanje se vrši bankovnim transferom. Uz cenu usluge se uvek uračunavaju dopunske i dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva, dodatak za gorivo, kao i eventualni carinski troškovi.

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

## **8. Rokovi čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije ili potraživanja pošiljaka, postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku**

### **8.1. Rokovi čuvanja i zastarelost**

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 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 pošiljki**

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 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 do kraja narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručivanja 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 uručivanja registrovane poštanske pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu, utvrdi da se masa pošiljke slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoji vidljivi znaci povrede ili oštećenja,



kao i da su pečati i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke neoštećeni, smatra se daje pošiljka uručena neoštećena.

Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju o izjavljenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije. Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u međunarodnom poštanskom saobraćaju, poštanski operator odgovara u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza, u granicama utvrđene odgovornosti.

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.

Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremicu koja je pratila pošiljku ukoliko korisnik poseduje ovaj dokument.

### 8.3. Postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku

U unutrašnjem saobraćaju 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:

- 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 umanjen za poštarinu po vrednosti;
- 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 prethodne tačke ovog stava;
- za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 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 prethodne tačke ovog stava;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- 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. 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 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 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.

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 daje upoznat sa ovom odredbom Opštih uslova i da na svoju odgovornost šalje pošiljku bez originalne ambalaže.

**GLS Srbija** će pošiljaocu ili drugom ovlašćenom licu za Pošiljke u međunarodnom saobraćaju isplatiti sledeću naknadu:

- za gubitak, potpuno oštećenje ili smanjenje sadržaja:
  - Pošiljka bez označene vrednosti - u iznosu koji odgovara stvarnoj vrednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja Pošiljke, ali do vrednosti od 40 SDR-a uvećano za 4,50 SDR-a po kilogramu mase Pošiljke,
  - za neizvršenu uslugu - u iznosu fakturisane usluge.

Iznos dinarske protivvrednosti SDR-a za konkretnu fiskalnu godinu (od 1. aprila do 31. marta) utvrđuje se prosečnom vrednošću kursa SDR-a Međunarodnog monetarnog fonda prema evru i prosečnom vrednošću srednjeg kursa dinara i evra Narodne Banke Srbije u prethodnoj fiskalnoj godini (od 1. aprila do 31. marta). **GLS Srbija** zadržava pravo da odredi novu dinarsku protivvrednost SDR-a ukoliko se kurs dinara/SDR promeni za više od 2%. Aktuelni iznos SDR protivvrednosti u dinarima je objavljen na sajtu **GLS Srbija**.

Ukoliko podnosilac zahteva traži manji iznos od iznosa dobijenog opisanom obračunom, šteta će mu biti nadoknađena u iznosu koji traži.

## 9. Korisnički servis

Zadovoljstvo korisnika nam je izuzetno važno. Znamo da Korisnici žele da imaju aktuelne i tačne informacije o uslugama koje nudimo, odnosno statusu njihovog izvršenja, zbog čega u našem sedištu imamo stručnu i uslužnu Službu za korisnike koja radi svakog radnog dana od 7 do 18 časova.

Kontakti korisničke službe su:

telefon : 011 441 2711

e-mail adresa: [cs@qls-serbia.com](mailto:cs@qls-serbia.com)

U Službi za korisnike možete:

- dobiti informacije o trenutnom statusu Pošiljke (IOD) prema jedinstvenom broju Pošiljke,
- primiti potvrdu dostave ( POD) - na zahtev Pošiljaoca;
- dobiti savet o optimalnom načinu pakovanja Pošiljke;
- prijaviti probleme ili poteškoće u obavljanju usluga.

Pored mogućnosti kontaktiranja našeg korisničkog servisa, od drugog radnog dana nakon dana preuzimanja pošiljke, IOD je dostupan i na sajtu u meniju za pretragu Pošiljki, gde se može pretraživati prema unetom jedinstvenom broju Pošiljke.

POD -ovi su dostupni u periodu od 3 godine od datuma dostave.

U cilju zaštite Korisnika i zaštite poverljivosti same usluge, pre dobijanja gore opisanih informacija, zaposleni u Službi za korisnike su ovlašćeni da zatraže korisnički kod Korisnika ili identifikacione podatke kao što je JMBG samo uz saglasnost korisnika radi identifikacije.

## 10. Poštanske usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju

Poštanski operator će u ime naručioca posla obaviti skladištenje, carinjenje i uručenje pošiljaka u međunarodnom saobraćaju.

Poštanski operator će takođe za račun nalagodavca vršiti preuzimanje pošiljaka na teritoriji Republike Srbije, cariniti i isporučivati van teritorije Republike Srbije. Poštanski operator će uručenje pošiljaka vršiti van teritorije Srbije preko nadležnih filijala ili preko svojih strateških partnera.

Pošiljalac (izvoznik) i primalac (uvoznik) su u obavezi da blagovremeno obezbede svu adekvatnu i neophodnu dokumentaciju za izvozne, odnosno uvozne formalnosti.

Pošiljalac (izvoznik) i primalac (uvoznik) su u obavezi da obezbede sve zakonski neophodne dozvole za neometani prenos poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju i carinskih formalnosti za uvoz, odnosno izvoz poštanskih pošiljaka.

Pošiljalac je, u slučaju neophodnog dokaza porekla robe, u obavezi da pripremi adekvatne normative i dokaze porekla robe.

Pošiljalac je u obavezi da proveri da li uvoznik ima uslove za neometano obavljanje carinskih procedura. U slučaju da postoje prepreke, pošiljalac je dužan da dostavi svu potrebnu dokumentaciju, kao i saglasnost pošiljaoca/primaoca za povrat robe. Pošiljalac snosi sve troškove za povrat pošiljke.

Pošiljalac je u obavezi da pre slanja pošiljke istu pokaže poštanskom operatoru zbog specifičnosti međunarodnog poštanskog saobraćaja. Poštanski operator će odbiti sve pošiljke definisane u tački 4.3.

Poštanski operator je u obavezi da dostavi pošiljku u skladu sa očekivanim vremenom prenosa i uručenja koje je definisano u cenovniku. Poštanski operator ne odgovara za tranzitno vreme u slučaju bilo kojih vanrednih okolnosti za obavljanje saobraćaja ili carinskih formalnosti.

Primalac je u obavezi da izvrši plaćanje obračuna carinskog duga i svih troškova vezanih za carinske formalnosti pre dostave pošiljke.

Otprema pošiljaka se vrši prvim redovnim polaskom vozila nakon završenih izvoznih procedura, a dostava robe primaocu se vrši nakon uvoznog carinjenja, a najkasnije sledećeg radnog dana.

Spisak svih zemalja i detalji o opcijama dostave dostupni su na web stranici **GLS Srbija** i redovno se ažuriraju.

## 11. Završne odredbe

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Regulatorne Agencije za Elektronske Komunikacije i Poštanske Usluge (RATEL).

Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe ZPU.

Jun 2023.

