

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-16/21-12

ДАТУМ: 13-02-2024

M&M MILITZER & MUENCH
TRANSPORT & LOGISTICS DOO
Београдска 7А, 11272 Добановци



**OPŠTI USLOVI ZA
OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA**

OSNOVNE ODREDBE

M&M Militzer & Muench Transport & Logistics doo Dobanovci (u daljem tekstu **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO**), **Beogradska 7a, 11272 Dobanovci, matični broj 21521175** obavlja ostale poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“ br. 77/19, u daljem tekstu: Zakon), podzakonskim aktima i ovim Opštim uslovima.

M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO Obavlja poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji cele Republike Srbije, kao i u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Međunarodni poštanski saobraćaj poštanski operator će obavljati samo u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije.

M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO će na svojoj Internet stranici www.mumnet.rs objaviti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i Cenovnik poštanskih usluga i tako ih učiniti dostupnim trećim licima. **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** zadržava pravo jednostrane izmene i dopune istih, a uz prethodnu saglasnost Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge.

Svi korisnici usluga **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** su upoznati sa ovim Opštim uslovima koji su dostupni kako javno (na internet stranici), tako i u poslovnim prostorijama **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO**.

Potpis pošiljaoca na potvrdi o prijemu pošiljke predstavlja dokaz da je predao pošiljku na prenos. Ukoliko se pošiljke otpremaju iz magacina, umesto potpisa pošiljaoca, poštanski operator je u obavezi da na potvrdi u delu namenjenom za potpis Pošiljaoca navede broj Ugovora sa korisnikom i njegov naziv/ime. Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** izdaje potvrdu o prijemu pošiljke koja na sebi osim Zakonom propisanih elemenata sadrži i grafički simbol i podatke o operatoru koji pruža uslugu.

POJMOVI I DEFINICIJE

„**Poštanski operator**“ odnosno davalac poštanskih usluga je privredni subjekt koji obavlja jednu ili više poštanskih usluga;

„**Korisnik poštanskih usluga**“ (u daljem tekstu: „Korisnik“) je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke.

„**Pošiljalac**“ je pravno lice koje zahteva izvršenje poštanske usluge i koje je nosilac prava i obaveza iz ugovora do uručenja poštanskih pošiljaka;

„**Primalac**“ je pravno ili fizičko lice kome je poštanska pošiljka upućena radi uručenja;

„**Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge**“ (u daljem tekstu Regulator) je nacionalno, nezavisno regulatorno telo sa funkcijom regulisanja tržišta poštanskih usluga u Republici Srbiji;

„**Mesto prijema**“ je adresa Pošiljaoca ili Ugovorom definisana lokacija. Izuzetno, mesto prijema može biti i lokacija oko koje se dogovore Pošiljalac i kurir.

„**Mesto uručenja**“ je adresa primaoca označena na pošiljci ili obrascu koji prati pošiljku, na kojoj je poštanski operator dužan da uruči pošiljku;

„**Potvrda o prijemu pošiljke**“ je dostavnica koja sadrži sve neophodne informacije o poštanskoj pošiljci (broj pošiljke, naziv ili ime i adresu pošiljaoca i primaoca, naziv poštanskog operatora, datum prijema, iznos naplaćene poštarine, oznaku usluge, masu pošiljke, eventualno označenu vrednost pošiljke, opis sadržine, mesto za potpis pošiljaoca i primaoca);

„**Registrovana poštanska pošiljka**“ je poštanska pošiljka sa registrovanim brojem prijema za koju se izdaje potvrda o prijemu, a pošiljaocu se uručuje uz potpis u najkraćim i garantovanim rokovima;

„**Vrednosna poštanska pošiljka**“ je registrovana poštanska pošiljka sa označenom vrednošću koja je osigurana do vrednosti koju pošiljalac naznači, sa tim da taj iznos ne može biti veći od 50.000,00 RSD, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno.

„**Otkupna poštanska pošiljka**“ je registrovana vrednosna pošiljka koja se uručuje primaocu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke. Pošiljaoci otkupnih pošiljaka mogu biti isključivo pravna lica. Otkupni iznos se uplaćuje na tekući račun pošiljaocu pošiljke istog dana, a najkasnije prvog narednog radnog dana.

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

1. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

Poštanski operator obavlja „ostale poštanske usluge“, i to:

- **Usluge dodatne vrednosti** – usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta i načina prijema, prevoza i uručjenja, a u koje spadaju:
 - **Ekspres usluga „danas za sutra“** podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka primaocu u najkraćim garantnim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, se uručuju korisnicima najkasnije do 16:00h narednog radnog dana, na bilo koju adresu u Srbiji. Ekspres usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko se posebno definišu ugovorom, ali rok za uručenje ne može biti duži od 5 (pet) radnih dana od dana prijema pošiljaka.
 - **Usluga call centra** podrazumeva informacioni pozivni centar koji korisnicima poštanskih usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga. Nakon što korisnici operatoru saopšte sve potrebne i tačne podatke o Pošiljaocu i Primaocu, mogu dobiti informacije o statusu pošiljke, načinu korišćenja usluge kao i sve ostale potrebne informacije. Radno vreme za prijem poziva preko call centra je radnim danima od 08:00 – 16:00h.
- **Dopunske usluge** – koje podrazumevaju poseban način postupanja u toku prijema, prevoza i uručjenja poštanskih pošiljaka, usluge po zahtevu korisnika poštanskih usluga u koje spadaju:
 - Povrat potpisane otpremnice;
 - Povrat potpisane dostavnice
 - Dokaz o isporuci (ne naplaćuje se) – naknadno
 - Izmena ili dopuna adrese na pošiljci;
 - Zahtev da se pošiljka vrati;

Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u okviru „ostalih poštanskih usluga (usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga)“ vrši prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka, i to:

- **Obična poštanska pošiljka** – pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, bez označene vrednosti, za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke, dok se Primaocu uručuje uz potvrđenje prijema.
- **Vrednosna poštanska pošiljka** – pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, za koje se izdaje potvrda o prijemu. Pošiljke su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, do visine koju je naveo Pošiljalac.

- **Otkupna poštanska pošiljka** – vrednosna poštanska pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina. Pri uručenju otkupne pošiljke se od Primaoca preuzima iznos novca koji je Pošiljalac naveo kao otkupni iznos i koji poštanski operator uplaćuje Pošiljaocu na tekući račun. Pošiljaoci otkupnih pošiljaka mogu biti isključivo pravna lica.
- **Pošiljka sa povratom potpisane dokumentacije (otpremnicu i dostavnicu)** – pošiljka za koju Pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena dokumentacija (otpremnicu), koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnicu je ujedno i popis sadržine robe koja se nalazi u pošiljkama. Prilikom uručenja, Pošiljalac je u obavezi da potpiše i overi otpremonicu koja se vraća Pošiljaocu.

Pošiljke koje poštanski operator prenosi su registrovane pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju minimalnih dimenzija 10cm x 10cm x 10cm, a maksimalne dimenzije su 80cm x 100cm x 100cm.

2. RADNO VREME

Radno vreme poštanskog operatora je od ponedeljka do petka od 08:00 do 16:00 časova. Subota i nedelja su neradni dani. Takođe, neradni dani su i dani državnih i verskih praznika u Republici Srbiji. Radno vreme za prijem poziva preko call centra je radnim danima od 08:00 – 16:00h.

3. ROKOVI URUČENJA 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 uručenja 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 pošiljke.

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.

4. NAČIN I USLOVI OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

4.1. Prava, obaveze i odgovornost Pošiljaoca

Pošiljalac ima pravo, obavezu i odgovornost za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega.

Pošiljalac je dužan da na čitljiv način naznači ime, prezime ili naziv i adresu Primaoca, sadržaj, vrednost, masu pošiljke i ukoliko to zahteva priroda pošiljke označi da se radi o predmetu koji zahteva posebno pakovanje „LOMLJIVO“. **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** je ovlašćen da proveri masu pošiljke.

Obaveza Pošiljaoca je da adekvatno zapakuje pošiljku kako ne bi došlo do nastanka bilo kakve štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara. Pošiljalac je odgovoran kako za spoljašnje, tako i za unutrašnje pakovanje pošiljaka.

Pošiljalac može poštanske usluge ostvariti i 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 i 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.

Pošiljalac je dužan da popuni i potpiše potvrdu o prijemu prilikom predaje pošiljke, čime garantuje da su tačno upisani svi potrebni podaci o pošiljaocu, primaocu i pošiljci.

4.2. 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 i masi, kako bi se otklonila mogućnost ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara.

Poštanski operator će preporuke za pravilno pakovanje objaviti na svojoj internet adresi www.mumnet.rs.

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 šetaju u pošiljci. Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti bi trebalo da budu zapakovani u tvrdj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (tvrđi sunder, stiropor, pucketava zaštitna folija i drugo u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje bi trebalo 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 ne propušta tečnost. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja materijal (sunder, piljevina, krpe i sl.) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju curenja.

Pakovanje druge vrste sadržaja pošiljaka, osim dokumenata koja su upakovana u koverat, mora biti adekvatno i sadržina obezbeđena 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 pošiljki. 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.

Prilikom prijema pošiljke sa lomljivim sadržajem, poštanski operator je dužan da upozori Pošiljaoca na njegovu odgovornost za pravilno i adekvatno pakovanje sadržine i zatvaranje pošiljke, kao i da odbije njen prijem ukoliko smatra da je njeno pakovanje neadekvatno. Na potvrdi o prijemu i pakovanju pošiljke se obavezno stavlja vidno obeležje da se radi o pošiljci sa LOMLJIVIM sadržajem. Ukoliko Pošiljalac i pored navedenih upozorenja insistira da se pošiljka preuzme u stanju kako je već opremljena i poštanski operator za to ima pisanu potvrdu, u slučaju da u toku prenosa dođe do oštećenja sadržine pošiljke usled neadekvatnog pakovanja, poštanski operator

se oslobađa bilo kakve odgovornosti u smislu naknade štete Pošiljaocu, Primaocu ili ovlašćenom licu.

4.3. 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 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.

Poštanski operator je dužan da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja. 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 pisama.

4.4. Prijem poštanskih pošiljaka

Prijem pošiljaka se obavlja u prostorijama **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO**, kao i na adresi pošiljaoca ili Ugovorom definisanoj adresi.

M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO 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 osnovu Ugovora kojim je uređeno da se sve pošiljke predate poštanskom operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na dalju otpremu.

Poštanski operator **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** se obavezuje da će pošiljku dostaviti Primaocu, po važećem cenovniku.

Pošiljka se uručuje Primaocu na adresi označenoj na pošiljci uz proveru identiteta i overom prijema na Potvrdi o prijemu 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. Poštanski operator je dužan da ove 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 ove podatke čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

U slučajevima, kada zaposleni kod **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** 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.

5. DOKUMENTACIJA

Prilikom uručenja pošiljke Primaocu, **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** će zatražiti od Primaoca da potvrdi prijem pošiljke pečatom i/ili potpisom na obrascu „Dostavnica“ (potvrda o prijemu pošiljke).

Ukoliko je u dokumentaciji kao obveznik plaćanja poštarine naznačen Primalac, a isti odbije plaćanje, **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** nije dužan predati pošiljku Primaocu. U tom slučaju **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** vraća pošiljku Pošiljaocu i od njega naplaćuje duplu poštarinu za slanje i vraćanje pošiljke.

Pošiljalac ima mogućnost da u obrascu Dostavnica (potvrda o prijemu pošiljke) naznači prateću dokumentaciju.

Pošiljalac garantuje za istovetnost i podudarnost stvarnog sadržaja prateće dokumentacije i pošiljke.

6. ZABRANJENI PREDMETI

Zabranjeno je slanje, prijem, prenos i uručenje pošiljki koje sadrže:

- Opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke;
- Narkotike i psihtropne supstance;
- Materijale pornografskog i erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- Proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- Novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- Žive životinje;
- Oružje i municija;
- Druge materije, odnosno predmeti čije slanje je zabranjeno Zakonom i drugim propisima.

Takođe, **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** može odlučiti da ne može prenositi robu na siguran ili legalan način, a naročito:

- Kvarljivu i lako kvarljivu robu
- Zapaljivu i samozapaljivu robu
- Opasne materije, naročito roba ADR klasa 1 i 7, nisu dozvoljene i ne mogu se predati na prenos.

U cilju sprečavanja prenosa gore navedenih roba, **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** ima pravo da pregleda sadržinu pošiljke prilikom prijema. Ako se u toku prenosa pojavi osnovana sumnja da pošiljka sadrži zabranjene predmete, **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** će bez odlaganja o tome obavestiti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke. Ministar nadležan za poslove poštanskog saobraćaja donosi propis o načinu obrazovanja komisije i postupku otvaranja i pregleda sadržine pošiljke.

7. 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.

Ukoliko Pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka se vraća Pošiljaocu kada je:

- Primalac odbio prijem;
- Primalac nepoznat;
- Nepotpuna adresa;
- Netačna adresa;
- Istekao rok čuvanja;
- Primalac preseljen;
- Primalac umro.

U slučaju da je primalac odbio prijem pošiljke, primalac nepoznat, netačna adresa, preselio se ili umro, pošiljka se odmah vraća Pošiljaocu.

Poštanski operator će preuzeti sve neophodne mere kako bi pošiljku uručio Primaocu, što podrazumeva kontaktiranje Primaoca telefonskim putem dan pre uručenja pošiljke i 30 minuta pre uručenja.

Ukoliko se pošiljka ne uruči primaocu, ostavlja mu se obaveštenje da u roku od 3 (tri) radna dana i na kojoj adresi može podići pošiljku. Ukoliko Primalac ne podigne pošiljku u predviđenom roku vraća se Pošiljaocu.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno povratne poštarine, ako za njihovo neuručanje nije odgovoran poštanski operator. Povratna poštarina je identična inicijalnoj poštarini.

8. POSTUPANJE SA NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA I OTVARANJE NEISPORUČIVIH POŠILJAKA

Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom u sledećim slučajevima:

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

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

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

- 1) korespodenciju komisijski odmah uništava;
- 2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 3) otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativa;
- 4) 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. Novčana sredstva 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 u roku od godinu dana, 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.

9. REKLAMACIJE

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru.

Reklamacije se mogu podneti elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na njegovoj internet stranici www.mumnet.rs, u pismenoj formi adresiranoj na sedište poštanskog operatora ili na broj telefona koji je istaknut na internet stranici poštanskog operatora.

U slučaju da Primalac ili ovlašćeno lice po uručenju pošiljke izrazi sumnju zbog oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, a ne želi da odbije prijem iste, zaposleni **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** će nakon uručenja prisustvovati komisijskom otvaranju i sačiniti zapisnik.

Korisnik može da podnese reklamaciju u slučaju:

- Gubitak ili potpunog oštećenja pošiljke;
- Oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke
- Prekoračenja roka za prenos i uručenje pošiljke.

U slučaju da korisnik **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** usluge želi da ostvari naknadu štete dužan je da podnese pisani Zahtev za naknadnu štete.

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

Ako Pošiljalac ili ovlašćeno lice smatra da poštanska pošiljka nije uručena Primaocu ili da mu je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može podneti reklamaciju u roku od 60 (šezdeset) dana, i u roku od šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke. Ukoliko korisnik usluge ne podnese reklamaciju u datom roku, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao ostvariti u skladu sa Zakonom.

Primalac ili ovlašćeno lice može da izjavi reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, odmah prilikom uručjenja pošiljke ili najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 (šezdeset) dana od dana uručjenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje. Ukoliko korisnik ne podnese reklamaciju u skladu sa ovim uslovima, gubi prava koja mu pripadaju po tom osnovu. Poštanski operator je dužan da po prijemu reklamacije sačini zapisnik koji mora sadržati sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu.

Poštanski operator je po službenoj dužnosti u obavezi da pre uručjenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, ako uoči oštećenje pošiljke nastalo u tokovima poštanskog operatora, kao i da o tome obavesti korisnika.

Pošiljalac, Primalac ili ovlašćeno lice za pokretanje reklamacionog postupka mora dati na uvid dokumenta za pošiljku na koju se reklamacija odnosi. Poštanski operator je dužan da proveri navode reklamacije i o rezultatu, pisanim putem obavesti korisnika u roku, ne dužem od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije.

Protiv odluke Poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, kao i u slučaju nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Poštanski operator je dužan da naknadu štete isplati Pošiljaocu, Primaocu ili ovlašćenom licu u roku od 30 (trideset) od dana podnošenja zahteva za naknadu štete.

Poštanski operator ne prihvata odgovornost i nema obavezu plaćanja naknade štete ako je gubitak ili oštećenje izazvano višom silom. Pod višom silom se smatraju okolnosti i događaji koji su nastupili nezavisno od volje poštanskog operatora, a čije nastupanje i dejstvo poštanski operator nije mogao sprečiti merama i sredstvima koja se u konkretnoj situaciji mogu opravdano tražiti i očekivati od onoga ko je pogođen višom silom, a čije nastupanje je uticalo na nemogućnost ili znatno otežano izvršenje preuzetih obaveza.

10. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

Odgovornost **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** je ograničena na nepotpuno izvršenje ili pogrešno izvršenje poštanske usluge, prekoračenja roka uručjenja, kao i na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, dok se sve druge vrste gubitaka i oštećenja isključuju (naročito: gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova) bilo da je takav gubitak ili šteta posebna ili indirektna i čak ako je **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO**

upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke budući da se Pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su prouzrokovani krivicom Pošiljaoca, usled 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.

M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i sl. u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarada, budućih prihoda i poslova.

Svaka pošiljka se prenosi na osnovu ograničene odgovornosti, kako je navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja. Ako pošiljalac zahteva veću zaštitu, može se organizovati osiguranje uz dodatnu naknadu.

Pošanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

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

U slučajevima transporta i manipulacije pošiljke sa elektronskim sadržajem (telefoni, računari, komponente i drugo) **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja. Ukoliko Pošiljalac i pored navedenih upozorenja insistira da se pošiljka preuzme u stanju kako je već opremljena i pošanski operator za to ima pisanu potvrdu, u slučaju da u toku prenosa dođe do oštećenja sadržine pošiljke usled neadekvatnog pakovanja, pošanski operator ne snosi odgovornost.

Ako se prilikom uručjenja registrovane poštanske pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu, utvrdi da se masa pošiljke slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne 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 neoštećena.

U slučaju gubitka ili potpunog ili delimičnog oštećenja sadržine pošiljke ili prekoračenja roka za prenos i uručjenje pošiljke u unutrašnjem saobraćaju, dogovornost **M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO** ograničava se za:

- 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;
- 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 gubitka ili potpunog oštećenja vrednosne poštanske pošiljke;
- 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 gubitka ili potpunog oštećenja registrovane poštanske pošiljke;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje roka za uručjenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

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

11. CENOVNIK I NAČIN PLAĆANJA

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 zvaničan cenovnik za većinu korisnika u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima.

M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO naplaćuje svoje usluge prema cenovniku na koji je saglasnost dalo Regulator i koji je vidno istaknut u poslovnici, objavljen na internet stranici www.mumnet.rs.

M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO je dužan da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom i svojom odlukom. Svaka promena cenovnika biće dostavljena Regulatoru na saglasnost i nakon dobijanja saglasnosti, može se primenjivati.

12. ROKOVI ČUVANJA DOKUMENTACIJE 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.

ZAVRŠNE ODREDBE

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

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

M&M MILITZER & MUENCH TRANSPORT & LOGISTICS DOO 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 Beogradu,

Februar 2024.

