

# OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

Република Србија  
Регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд



**MILOŠ ALEKSIĆ PR BEOGRAD**

PROJ:

1-04-34502-3/23-3

02-03-2023

ДАТУМ:

**Naziv i sedište poštanskog operatora**

MILOŠ ALEKSIĆ PR BEOGRAD (skraćeno poslovne ime Miloš Aleksić PR koje će se koristiti dalje u tekstu), sa sedištem u ulici Srnetička 2/22 Palilula - Beograd, je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji grada Beograda.

## Vrste pošiljaka

- Obična poštanska pošiljka - je registrovana pošiljka sa brojem pošiljke, bez označene vrednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema;
- Vrednosna poštanska pošiljka je registrovana pošiljka sa brojem koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac;
- 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, naznačenu adresu ili se isplaćuje u prostorijama poštanskog operatora, u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne poštanske pošiljke.

## Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Miloš Aleksić PR se isključivo bavi uslugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji grada Beograda u radnom vremenu od ponedeljka do subote u intervalu od 09-17 časova. Nedeljom, državnim i verskim praznicama se ne obavlja dostava pošiljaka.

Kurirska usluga podrazumeva prijem poštanskih pošiljaka na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez ikakve prerade.

Pošiljke koje Miloš Aleksić PR prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija **9cm x 14cm x 1cm**, a maksimalne dimenzije su **300cm x 150cm x 100cm**. Miloš Aleksić PR, obavlja kurirski prenos pošiljaka mase od **10 grama** do maksimalno **50kg**.

Masa pošiljaka utiču na iznos poštarine.

Sve pošiljke za koje je zahtev za preuzimanje primljen do 12h, pošiljka će biti preuzeta do 13h i uručena najkasnije do 16h. Ukoliko je zahtev za preuzimanje pošiljke primljen od 12h do 14h, pošiljka će biti preuzeta do 15h i uručena najkasnije do 17h.

### **Dodatne usluge:**

- **Plaćeni odgovor** - pod pošiljkom sa plaćenim odgovorom podrazumeva se pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor, a koji primalac vraća pošiljaocu nakon uručenja inicijalne pošiljke. Na zahtev pošiljaoca, pošiljka se u posebnoj kovrti sa obeležjem „Plaćeni odgovor“ preuzima od primaoca pošiljke. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu plaćenog odgovora. Dostava plaćenih odgovora se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanim lokacijama ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operatorom ili kurirom;
- **Povrat potpisane otpremnice (dokumentacije)** - pošiljka o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koju pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljci. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu odnosno dokumentaciju koja se vraća pošiljaocu;
- **Elektronska potvrda o uručenju pošiljke – SMS – 18,00 dinara sa PDV-om;**
- **Dostava se vrši dva puta. Drugi pokušaj je uračunat u cenu usluge.**
- **Miloš Aleksić PR obavlja i hitnu dostavu poštanskih pošiljaka.** Hitna dostava podrazumeva da odmah nakon telefonskog poziva, zaposleni u Miloš Aleksić PR, na adresi pošiljaoca, preuzme pošiljku i bez odlaganja je dostavlja na adresu primaoca. Ove pošiljke se uručuju u najkraćem mogućem roku. Poštarina za ove pošiljke je 30% veća od osnovne cene poštarina zone u kojoj se dostavlja

### **Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga**

Korisnici poštanskih usluga su pošiljalac i primalac poštanske pošiljke.

Pošiljalac poštanske pošiljke ima obavezu da poštansku pošiljku upakuje na način kojim se štiti sadržina pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji njima rukuju. Pakovanje pošiljaka podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu radi sprečavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja, od trenutka prijema do uručenja.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom. Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža:

Za unutrašnju ambalažu se koristi streč folija.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste kartonske kutije.

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. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku “LOMLJIVO”.

Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propušta. 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.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljaka na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu Zakon).

Pošiljalac i primalac pošiljke mogu predavati i primati lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca. Ovlašćenja za predaju i prijem pošiljaka izdaju nadležni organi

### **Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora**

Poštanski operator Miloš Aleksić PR 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 Miloš Aleksić PR 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.

Sadržaj poštanskih pošiljaka zabranjen za prenos:

- opasne i štetne materije;
- narkotici i psihotropne supstance;
- materijali pornografskog ili erotskog karaktera;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, osim u vrednosnim pošiljkama;
- plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje;
- eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;
- oružje i municiju;
- otrovi;
- žive životinje;
- kao i drugi zakonom zabranjeni predmeti.

Miloš Aleksić PR preuzima pošiljke od pošiljaoca na njegovoj adresi, ili na mestu na kome se pošiljalac i Miloš Aleksić PR dogovore.

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke Miloš Aleksić PR utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

Pri prijemu pošiljke pošiljaocu se izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja sadrži sve Zakonom propisane elemente („sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa pošiljaoca i primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa,

vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošljci"). Primalac pošiljke na potvrdi o prijemu pošiljke potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Pošiljka koja je uručena bez vidljivog oštećenja na spoljnoj ambalaži smatra se da je uručena neoštećena.

Ukoliko se primalac ne zatekne na označenoj adresi, a pokušaj uručenja je bio u predviđenom roku smatra se da je pošiljka uručena u roku. Obavestenje o pokušaju uručenja pošiljke primaocu šaljemo u vidu SMS poruke

Poštanski operator Miloš Aleksić PR će u slučaju potrebe, u cilju uručenja pošiljke sa nedovoljnom ili netačnom adresom, preduzeti i dodatne aktivnosti (uspostavljanje telefonskog kontakta sa pošiljaocem i/ili primaocem, raspitivanje na označenoj adresi gde se nalazi primalac i slično).

Ukoliko ni nakon dodatnih napora Miloš Aleksić PR ne uspe da uruči pošiljku (primalac odbio prijem, primalac nepoznat, primalac preminuo, preseljen) ista se, istoga dana, a najkasnije narednog radnog dana, vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine. Povratna poštarina je identična naplaćenoj poštarini za prenos pošiljke od pošiljaoca do primaoca. Ukoliko primalac pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se vraća pošiljaocu i od njega se naplaćuje dupla poštarina (za prijem i vraćanje pošiljke).

Ukoliko pošiljalac pošiljke odbije prijem neuručene pošiljke, ona postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima, odnosno pošiljke se komisijski otvaraju. One pošiljke koje sadrže korespodenciju, štampane stvari i kvarljivu robu se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka izlaže javnoj prodaji, nakon isteka zakonskog roka od šest meseci.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke. Ukoliko u ovom roku pošiljalac podnese zahtev za isplatu, ova novčana sredstva umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava, mu se isplaćuju.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

### **Način plaćanja poštanskih usluga**

Miloš Aleksić PR ima pravo da poštarinu za obavljane kurirske usluge naplati unapred.

Ukoliko je pošiljalac pošiljke fizičko lice, poštarina se naplaćuje unapred, u gotovini, pri preuzimanju pošiljke.

Primalac ili pošiljaoc pošiljke može platiti gotovinom poštarinu isključivo ako je fizičko lice. Poštarinu primalac ili pošiljaoc pošiljke plaća u gotovini, pri čemu mu se ostavlja primerak

Potvrde o prijemu pošiljke na kojoj je označen je i iznos naplaćene poštarine kao dokaz da je platio poštarinu.

Sa pravnim licima (pošiljaocima) sa kojima Miloš Aleksić PR ima potpisan ugovor o pružanju usluga, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na žiro račun Miloš Aleksić PR. Miloš Aleksić PR zadnjeg dana u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se u roku od 7 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist Miloš Aleksić PR.

### **Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost**

Miloš Aleksić PR će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske usluge čuvati u roku od 5 godina računajući od dana prijema pošiljke.

Izuzetno, ukoliko se za neku pošiljku vodi sudski spor Miloš Aleksić PR će dokumentaciju za tu pošiljku čuvati do okončanja sudskog procesa.

### **Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka**

Reklamaciju za neizvršenje, delimično izvršenje, uručenje oštećene pošiljke ili kašnjenje u rokovima uručenja, korisnik usluga može podneti telefonskim putem, elektronskim putem i pisano.

Ukoliko se reklamacija podnosi telefonom korisniku se saopštava broj pod kojim je reklamacija podneta.

Ukoliko se reklamacija podnosi elektronskim putem ili pisano, korisnik je u obavezi da uz reklamaciju priloži i dokaz (potvrdu o prijemu pošiljke, zapisnik o oštećenju pošiljke, fotografije i sl.).

Reklamacija na oštećene pošiljke se podnosi odmah, pri uručanju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. Miloš Aleksić PR će sa korisnikom sačiniti zapisnik o oštećenju pošiljke.

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

Miloš Aleksić PR će na podnetu reklamaciju, u zakonski propisanom roku od 8 dana, doneti odluku o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke Miloš Aleksić PR o odbijanju reklamacije, korisnik može podneti prigovor Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Agencija) u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Prigovor Agenciji ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

### **Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga**

Miloš Aleksić PR se oslobađa odgovornosti u slučaju da je do štete došlo dejstvom više sile kao što su elementarne nepogode (zemljotresi, poplave...) blokade puteva, štrajkovi i drugi događaji na koje Miloš Aleksić PR ni na koji način nije mogao da utiče.

U slučaju da se utvrdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji Miloš Aleksić PR će isplatiti naknadu 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 umanjenu za poštarinu po vrednosti;
- za delimično oštećenje ili umanjene 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 prve stavke ovog stava;
- za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- za delimično oštećenje ili umanjene 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 za gubitak ili potpuno oštećenje;
- 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.

Shodno zakonskoj odredbi indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

Sve eventualne sporove korisnici i Miloš Aleksić PR će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

### **Završne odredbe**

Miloš Aleksić PR je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji/prostorijama i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima

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

U Beogradu,

Mart 2023.god.

DIREKTOR

*Miloš Aleksić*

Miloš Aleksić PR

Beograd