



**CITY  
EXPRESS**

Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд



## OPŠTI USLOVI CITY EXPRESS-A ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

БРОЈ: 1-04-34502-8/20-25  
ДАТУМ: 09-11-2023

### NAZIV I SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

Društvo za prikupljanje, prevoz i isporuku pošiljaka CITY EXPRESS DOO (u daljem tekstu **CITY EXPRESS**) sa sedištem u Beogradu, ulica Kumodraška br. 240 je privredno društvo registrovano za obavljanje delatnosti „poštanske aktivnosti komercijalnog servisa“ pod kojim se podrazumevaju ostale poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS" br. 77/19).

### TERITORIJA OBAVLJANJA USLUGE

**CITY EXPRESS** obavlja ostale poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na celoj teritoriji 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.

Spisak registrovanih poslovnica, parcel shopova i paketomata se mogu pronaći na internet stranici [www.cityexpress.rs](http://www.cityexpress.rs) i ažurira se sa tekućim izmenama.

**Parcel shop** je lokacija na kojoj je omogućeno preuzimanje i isporuka pošiljaka u saradnji sa eksternim partnerima u njihovim poslovnim prostorijama u ime i za račun **CITY EXPRESS -a**.

**Paketomat** je samouslužni uređaj koji služi za preuzimanje i isporuku poštanskih pošiljaka korišćenjem pregrada različitih dimenzija.

### URUČENJE I ROKOVI URUČENJA POŠTANSKIH POŠILJAKA

**CITY EXPRESS** obavlja usluge svakog radnog dana u nedelji.

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 pošiljke.

Radno vreme je istaknuto na internet stranici, kao i sve ostale informacije o radnim danima i radnim vremenima.

U toku radnog vremena, poštanski operator prima pošiljke, a radno vreme za uručenje pošiljaka može biti i duže od predviđenog radnog vremena.

Pod uručenjem se podrazumeva dostava pošiljaka na adresu primaoca kao i isporuka u poslovnicaма poštanskog operatora ili drugim definisanim lokacijama između korisnika usluga i poštanskog operatora, na parcel shopovima i paketomatima.





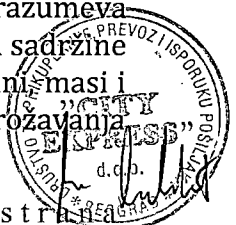
- Pod **paletnom pošiljkom** podrazumeva se registrovana pošiljka koja se sastoji od jednog ili više delova (paketa/kutija) složenih na standardnu paletu paletu (120x80 cm), težine od 50 kg do 500 kg i visine do 185 cm (visina pošiljke sa paletom). Izvršeno merenje pošiljke od strane operatora smatra se neopozivim za pošiljaoca. Ukoliko pojedinačna pošiljka ili deo pošiljke (paket/kutija) prelazi masu od 50 kg a nije na paleti, pošiljka se takođe smatra paletnom pošiljkom.
- **Izdvojena pošiljka sa ekspres uslugom** je registrovana poštanska pošiljka čija sadržina zahteva posebnu pažnju u svim fazama obavljanja poštanskih usluga, nosi oznaku ili nalepnicu bele boje sa otisnutom slikom čaše u crvenoj boji, koja upozorava na lomljivu sadržinu pošiljke.
- **Vrednosne pošiljke** sa ekspres uslugom su registrovane pošiljke koje su osigurane do visine vrednosti označene od strane pošiljaoca. Za vrednosne pošiljke sa ekspres uslugom poštarina se izračunava kao zbir osnovne poštarine (prema izabranoj usluzi i masi pošiljke) i poštarine za dodatnu uslugu naplaćenu prema označenoj vrednosti, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno.
- **Otkupna pošiljka** je registrovana vrednosna pošiljka koja se uručuje primaocu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke. **CITY EXPRESS** je dužan da primljeni otkupni iznos po osnovu isporučenih pošiljaka uplaćuje na račun koji je pošiljalac naznačio prilikom predaje pošiljke i za čiju ispravnost garantuje i odgovara, na naznačenu adresu ili se isplaćuje u prostorijama poštanskog operatora.

Sve otkupne ekspres pošiljke su osigurane do vrednosti koju pošiljalac naznači (odnosno do visine otkupnog iznosa) s tim da taj iznos ne može biti veći od maksimalnog iznosa definisanog cenovnikom, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno.
- **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane dokumentacije** je pošiljka za koju pošiljalac zahteva da se nakon isporuke određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu).
- Pod **pošiljkom sa plaćenim odgovorom** podrazumeva se pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor koji nosi oznaku „plaćeni odgovor“, a koji primalac vraća pošiljaocu nakon uručenja inicijalne pošiljke.
- Međunarodna poštanska pošiljka je poštanska pošiljka primljena iz druge države i čije uručenje će vršiti poštanski operator na teritoriji Republike Srbije.

## ADRESOVANJE I PAKOVANJE POŠILJAKA

Pravo obaveza i odgovornost pošiljaoca je da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke.

Obeveza pošiljaoca je da adekvatno zapakuje robu na propisani ili uobičajeni način da ne bi došlo do nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, što podrazumeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (koverta, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrednosti sadržine pošiljke kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.



Obeveza pošiljaoca je da pravilno osigura robu od fizičkih oštećenja, pogotovo ukoliko je sadržaj lomljiv, tečan, praškast ili zrnast. Ukoliko se šalje više predmeta u jednoj kutiji, bitno je da se odvoje međusobno. Lomljivi predmeti treba da se odvoje kako jedan od drugog, tako i od uglova, strana, vrha i dna kutije. Svaki predmet treba da ima 5 cm slobodnog prostora od zidova kutije. Ovo sprečava oštećenje koje može nastati međusobnim dodirivanjem predmeta od vibracija ili udara koji mogu nastati spolja. Tečan sadržaj mora biti u plastičnoj zatvorenoj ambalaži i zapakovan u nepropustljive kutije koje imaju unutrašnju zaštitu od stiropora. Praškast i zrnast sadržaj treba da bude zapakovan u plastične jake kese koje su zatvorene, koje se kasnije pakuju u čvrste kutije od odgovarajućeg materijala.

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.

Činjenica da je **CITY EXPRESS** preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

Pošiljalac je dužan da na čitljiv i uočljiv način naznači adresu, te obavezno ukoliko to zahteva priroda pošiljke i uputstvo o posebnom rukovanju, (ispisivanjem potrebnih podataka na obrascu „Lista preuzimanja“ u skladu sa Zakonom, Pravilnikom o uslovima i načinu obavljanja poštanskih usluga i ovim Opštim uslovima, a **CITY EXPRESS** je ovlašćen da proverí masu i dimenzije pošiljke). Podatke upisane na listi preuzimanja pošiljalac potvrđuje svojim potpisom.

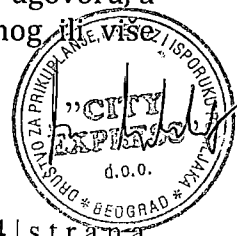
Lista preuzimanja je potvrda o prijemu koja sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke: ime i prezime ili naziv primaoca, tačnu adresu primaoca, naziv, odnosno svoje ime i prezime i tačnu adresu, broj pošiljke, datum prijema, masu, vrednost, opis sadržine, način plaćanja poštarine i posebne usluge.

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i tačnu adresu primaoca, naziv, odnosno svoje ime i prezime i tačnu adresu.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži podatke iz prethodnog stava, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

**CITY EXPRESS** odnosno zaposleni kod poštanskog operatora dužan je da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentira broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Pravno lice – pošiljalac poštanskih pošiljaka, koje predaje poštanske pošiljke po ugovoru, a u svom poslovanju ne upotrebljava pečat, u obavezi je da opunomoci jednog ili više zaposlenih. Punomoćje se izdaje na memorandumu pravnog lica.



Za svaku pošiljku pošiljalac i **CITY EXPRESS** sačinjavaju obrazac "lista preuzimanja" koja služi pošiljaocu kao potvrda da je predao pošiljku na uručenje.

Prilikom uručenja pošiljke primaocu **CITY EXPRESS** će zatražiti od primaoca da potvrdi prijem pošiljke pečatom i/ili potpisom na obrascu "lista isporuka".

Ukoliko je u dokumentaciji kao obveznik plaćanja poštarine naznačen primalac, a ovaj odbije plaćanje, **CITY EXPRESS** nije dužan predati pošiljku primaocu. U tom slučaju **CITY EXPRESS** pošiljku vraća pošiljaocu i od njega naplaćuje poštarinu.

Prenos prateće dokumentacije koja prati robu od strane pošiljaoca (otpremnice i sl.) reguliše se direktno između pošiljaoca i primaoca. Pošiljalac ima mogućnost da u listi preuzimanja naznači referentni broj pratećete dokumentacije.

Pošiljalac garantuje za istovetnost i podudarnost stvarnog sadržaja prateće dokumentacije i pošiljke. Eventualni povrat prateće dokumentacije od strane operatora, reguliše se ugovorom.

### **ZABRANJENI PREDMETI**

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

- 1) opasne i štetne materije, 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;
- 2) narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- 3) materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- 4) proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- 5) novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- 6) žive životinje
- 7) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

U cilju sprečavanja prenosa gore navedenih roba **CITY EXPRESS** ima pravo da pregleda pošiljku koju prihvata prilikom prijema. Ako se u toku prevoza utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, **CITY EXPRESS** će iste uz komisijski zapisnik predati nadležnom organu koji potvrđuje prijem pošiljke na drugom primerku zapisnika.

### **RASPOLAGANJE POŠILJKOM**

Pošiljalac raspolaže pošiljkom sve do momenta uručenja primaocu.

Pošiljka se vraća pošiljaocu odmah nakon prvog pokušaja dostave (ukoliko nije drugačije dogovoreno sa pošiljaocem) u slučaju kada je: 1) primalac odbio prijem pošiljke; 2) primalac nepoznat; 3) nepotpuna adresa; 4) netačna adresa; 5) istekao rok čuvanja; 6) primalac preseljen; 7) primalac umro; 8) primalac odbije da plati iznos otkupa pošiljke.





**CITY  
EXPRESS**

dostave. U navedenim slučajevima **CITY EXPRESS** zadržava pravo potraživanja prema pošiljaocu za dodatne troškove (povratna poštarina).

Ako primalac nije kod kuće, ostavlja mu se Izveštaj o prispeću pošiljke i pošiljka se od tog momenta čuva naredna 2 dana. U slučaju da se primalac u pomenutom roku pojavi i zahteva uručenje pošiljke, ista će mu biti isporučena bez naplate ležarine, a ukoliko se ne pojavi u predviđenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu.

### **POSTUPANJE SA NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA**

Poštanska pošiljka za koju se utvrdi da ne može da se uruči ni primaocu, ni pošiljaocu, i ukoliko poštarina nije naplaćena ili je delimično plaćena, a primalac i pošiljalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine smatra se neisporučivom pošiljkom, o čemu se sačinjava komisijski zapisnik i ista se čuva u prostorijama **CITY EXPRESS** do isteka zakonskog roka za čuvanje te vrste pošiljke, odnosno do dana prodaje.

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

- 1) je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana 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, **CITY EXPRESS** će uraditi sledeće:

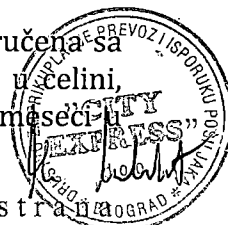
- 1) korespondenciju komisijski odmah uništava;
- 2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 3) otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativa;
- 4) isprave i druga dokumenta pronađena 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.

Po isteku roka čuvanja robu i druge predmete, poštanski operator izlaže javnoj prodaji, ili ako je sadržina podložna kvarenju, 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 dobijena prodajom 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.

### **REKLAMACIJE, NAKNADA ŠTETE I ODGOVORNOST POŠTANSKOG OPERATORA**

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 podneti reklamaciju u roku od 60 dana u unutrašnjem i u roku od šest meseci





**CITY  
EXPRESS**

međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

Korisnik može da izjavi reklamaciju zbog oštećenja sadržaja ili umanjenja sadržine pošiljke, odmah prilikom uručjenja pošiljke ili najkasnije narednog radnog dana.

Reklamacije se mogu podneti putem e-maila ili pisanim putem na adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na internet stranici [www.cityexpress.rs](http://www.cityexpress.rs).

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži broj pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije otkupna ili vrednosna pošiljka, potvrdu o prijemu reklamacije, način i datum rešavanja reklamacije. Korisniku poštanskih usluga dostavlja se potvrda o prijemu reklamacije odmah po prijemu.

**CITY EXPRESS** je dužan da se o osnovanosti reklamacije izjasni u roku od 8 dana od dana njenog podnošenja.

Ako korisnik ne podnese reklamaciju u skladu sa ovim uslovima gubi prava koja mu pripadaju po tom osnovu.

U slučaju da korisnik usluge želi da ostvari naknadu štete dužan je da podnese pisani zahtev za naknadu štete. U zahtevu korisnik ili drugo ovlašćeno lice dužno je da navede činjenice i priloži dokumenta na kojima zasniva svoj zahtev a **CITY EXPRESS** je dužan da nadoknadi štetu u skladu sa zakonom.

**CITY EXPRESS** se obavezuje da će nadoknaditi štetu u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama na sledeći način:

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



Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete (a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova) bilo da je takav gubitak ili šteta posebna ili indirektna i čak ako je CITY EXPRESS upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

**CITY EXPRESS** ne snosi nikakvu odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima štete koji su izazvani: 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.

**CITY EXPRESS** ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i sl. u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarada, budućih prihoda i poslova.

**CITY EXPRESS** odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja ili zapakovane na način da ambalaža u koju je upakovana pošiljka odgovara prirodi i dimenziji sadržine i obezbeđuje njenu nepovredivost i o čemu je korisnik obavešten.

U slučaju da primalac ili ovlašćeno lice prilikom uručenja pošiljke izrazi sumnju zbog oštećenja ili umanjenja sadržine, pošiljku će otvoriti primalac nakon potvrđenja prijema, a zaposleni **CITY EXPRESS**-a će prisustvovati komisijskom otvaranju i o tome sačiniti zapisnik.

Ako se prilikom uručenja registrovane pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu utvrdi da se njena masa slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoje 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 ispravna.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odlukom poštanskog operatora o odbijanju reklamacije ili zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji može podneti Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji (u daljem tekstu Regulator) čime se ne isključuje pravo na sudsku zaštitu.

## **CENOVNIK I OSTALO**

**CITY EXPRESS** naplaćuje svoje usluge prema cenovniku koji je vidno istaknut u svim poslovnicama **CITY EXPRESS**-a, i objavljen na internet stranici [www.cityexpress.rs](http://www.cityexpress.rs).

**CITY EXPRESS** je dužan da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

**CITY EXPRESS** zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom po dobijanju saglasnosti od Regulatora. Svaka promena cenovnika biće dostavljena Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge na saglasnost.

Ukoliko postoje dospelala, a nepokrivena potraživanja **CITY EXPRESS**-a po osnovu izvršenih usluga, **CITY EXPRESS** zadržava pravo da ukine mogućnost bezgotovinskog





**CITY EXPRESS** u skladu sa Zakonom obezbeđuje nepovredivost pošiljaka i tajnost podataka.

**CITY EXPRESS** čuva sve podatke o primljenim i isporučenim pošiljkama u papirnoj i elektronskoj formi u roku od 5 godina.

**CITY EXPRESS** će na svojoj internet stranici [www.cityexpress.rs](http://www.cityexpress.rs) objaviti ove Opšte uslove i tako ih učiniti dostupnim trećim licima i zadržava pravo da izvrši izmene i dopune istih uz prethodnu saglasnost Regulatora. Sve naknadne dopune i izmene posebnih uslova biće objavljene na internet stranici u obliku prečišćenog teksta.

U Beogradu, novembar 2023. godine

City Express doo

\_\_\_\_\_  
Direktor Ivan Novaković

