



TRANSFERA
TRANSPORT & LOGISTICS

TRANSFERA DOO, Savski nasip 7
11000 Beograd, Srbija
TR: 285-1001000001083-68
PIB: 102624972 MB: 17456504

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS“, br. 77/2019, u daljem tekstu: „Zakon o poštanskim uslugama“), poštanski operator Transfera doo Beograd, sa registrovanim sedištem u Beogradu, Novi Beograd, Savski nasip 7, MB: 17456504, PIB: 102624972, donosi sledeće:



OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

PREDMET OPŠTIH USLOVA БРОЈ: 003356157 1024 19011 004 000 345 002 01 002
27-11-2024

Predmet ovih Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: „Opšti uslovi“), je regulisanje sledećih pitanja vezanih za obavljanje poštanskih usluga i isti se sastoje od sledećih celina:

- 1) naziv i sedište poštanskog operatora;
- 2) vrste poštanskih usluga koje će obavljati;
- 3) teritorija na kojoj će obavljati poštanske usluge;
- 4) način i uslovi obavljanja poštanskih usluga;
- 5) rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka;
- 6) postupanje sa neisporučivim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka;
- 7) način plaćanja poštanskih usluga;
- 8) rokova čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku;
- 9) završne odredbe.

Ovi opšti uslovi se primenjuju na sve usluge koje pruža poštanski operator, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

1) NAZIV I SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

1.1 Privredno društvo „Transfera“ doo Beograd sa sedištem u Beogradu, opština Novi Beograd, ulica Savski nasip br. 7, adresa za prijem pošte Druga logistička br. 14, Novi Banovci, registrovano je u Agenciji za privredne registre Republike Srbije, dana 17.01.2003. godine, pod matičnim brojem: 17456504, PIB: 102624972, kao pretežna delatnost registrovana je delatnost: Ostale prateće delatnosti u saobraćaju (u daljem tekstu: „Poštanski operator“).

1.2. Poštanski operator ima registrovani ogranak TRANSFERA DOO BEOGRAD OGRANAK TRANSFERA LOGISTIČKI CENTAR na adresi Druga logistička br. 14, Novi Banovci, opština Stara Pazova, u kojem će se obavljati usluge Poštanskog operatora.

1.3. Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama, podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

1.4. Poštanski operator će na vidnom mestu u svojim poslovnim prostorijama istaći ove Opšte uslove i objaviti ih na svojoj internet stranici <https://transfera.com/> i tako ih učiniti dostupnim trećim licima, osam dana pre



početka njihove primene. Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene i dopune ovih Opštih uslova koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: „Regulator“).

1.5. Radno vreme Poštanskog operatora je radnim danim od ponedeljka do petka u vremenskom periodu od 08:00-17:00h. Subota i nedelja su neradni dani. Neradni dani su takođe i dani označeni Zakonom o državnim i drugim praznicima u Republici Srbiji kao neradni dani.

1) VRSTE POŠTANSKIH USLUGA KOJE ĆE POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJATI

2.1. Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata:

- prijem,
- prevoz,
- prerada,
- otpremu,
- uručenje pošiljaka, i
- povrat neisporučenih pošiljaka.

2.2. Poštanska pošiljka je pošiljka adresovana od strane pošiljaoca na način da se nesporno može utvrditi primalac, a za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

2.3. Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja „ostale poštanske usluge“, i to usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge.

2.3.1. **Usluge dodatne vrednosti** - usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta i načina prijema, prerade, prevoza i uručenja, a u koje spadaju:

- **Ekspres usluga** - podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovnih poštanskih pošiljaka u najkraćim, garantovanim rokovima. Ekspres usluga „danas za sutra“ podrazumeva prijem, prevoz, preradu i dostavu poštanskih pošiljaka u roku koji ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema pošiljke, na bilo koju adresu u Srbiji. Ekspres usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom, a u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima.
- **Usluge elektronskog praćenja od prijema do uručenja poštanske pošiljke** - podrazumeva uslugu koja omogućava korisniku da prati pošiljku od trenutka kada je zaposleni kod Poštanskog operatora preuzme, do njenog uručenja, unošenjem broja pošiljke na veb linku koji bude dostavljen korisniku; ova usluga je uključena u cenu usluge uručenja pošiljke
- **Uručenje pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja** – podrazumeva da Poštanski operator po zahtevu korisnika pruža usluge uručenja pošiljaka do određenog vremena, koje je ugovoreno. Na ovu uslugu se primenjuje cenovnik za pošiljke sa ekspres uslugom.

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

- povrat potpisane otpremnice;



- povrat potpisane povratnice;
- povrat potpisane dostavnice;
- povrat plaćenog odgovora;
- usluga SMS obaveštenja (podrazumeva informisanje korisnika poštanskih usluga (primaoca) putem SMS poruke dan ranije pre planiranog dana uručenja pošiljke (uključeno u naknadu osnovne usluge);
- pakovanje pošiljaka;
- ležarina za neuručene pošiljke
- povraćaj neuručene pošiljke.

Po posebnom nalogu Poštanski operator može obavljati i sprovođenje carinskog postupka ili skladištenje pošiljaka, koje usluge ne spadaju u poštanske usluge i ugovaraju se posebno.

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

- 2.4.1. **Obična poštanska pošiljka** – predstavlja registrovanu poštansku pošiljku sa bar kodom, bez označene vrednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema;
- 2.4.2. **Vrednosna poštanska pošiljka** – predstavlja registrovanu poštansku pošiljku sa bar kodom, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.
- 2.4.3. **Otkupna poštanska pošiljka** – predstavlja vrednosnu poštansku pošiljku pri čijem uručenju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji novac Poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun pošiljaoca, ili se isplaćuje u prostorijama Poštanskog operatora, u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne poštanske pošiljke;
- 2.4.4. **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice** – predstavlja pošiljku o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koje pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljkama. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu.
- 2.4.5. **Pošiljka sa povratnicom** – predstavlja poštansku pošiljku za koju pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručenja na posebnom obrascu „POVRATNICA“, koja se vraća i uručuje pošiljaocu.
- 2.4.6. **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane dostavnice** – predstavlja pošiljku o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koje pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena dostavnica kao dokaz o uručenju pošiljke. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi dostavnicu koja se vraća pošiljaocu.
- 2.4.7. **Pošiljka sa plaćenim odgovorom** – predstavlja pošiljku koja u sebi sadrži plaćeni odgovor, a koji primalac vraća pošiljaocu nakon uručenja inicijalne pošiljke. Na zahtev pošiljaoca, pošiljka se u posebnoj koverti 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 definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.
- 2.4.8. **Nestandardna pošiljka** – predstavlja pošiljke koje svojim oblikom ili sastavom odstupaju od standardnih ili uobičajenih pošiljki, kao na primer kabaste pošiljke, pošiljke koje nisu oblika kocke ili kvadra (primera radi navodeći, ali ne ograničavajući se na oblike kao što su burad, kante, cilindre,



piramide, kugle, rolne itd.), zatim sve pošiljke koje nisu zapakovane u kartonsku ambalažu, kao i sve druge pošiljke kojima nije moguće manipulirati na pokretnim standardnim trakama u skladu sa tehnološkim procesom. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine za rukovanje nestandardnim pošiljkama koja se definiše ugovorom zaključenim između poštanskog operatora i korisnika.

- 2.4.9. **Pošiljke velikih gabarita (Gabaritne pošiljke)** – predstavljaju pošiljke velikih dimenzija (koje prelaze 90x90x90cm), a mase do 10kg. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine za rukovanje gabaritnim pošiljkama koja se definiše ugovorom zaključenim između poštanskog operatora i korisnika.
- 2.4.10. **Glomazna pošiljka** – predstavlja pošiljku čiji svaki pojedinačni deo - koleto, prelazi dimenzije 60x60x60cm, ili je zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno maksimalno 300 cm, s tim da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm, a ukupne mase do 50kg. Glomazne pošiljke mogu se sastojati iz jednog ili više delova, a maksimalna težina za pojedinačni deo pošiljke je do 25kg. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine za rukovanje glomaznim pošiljkama koja se definiše ugovorom zaključenim između poštanskog operatora i korisnika.
- 2.4.11. **Paletirana pošiljka** – predstavlja jednu ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne težine do 500kg i visine do 1,85 m. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine za rukovanje paletiranim pošiljkama koja se definiše ugovorom zaključenim između poštanskog operatora i korisnika.

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

2.6. Masa i dimenzija pošiljaka:

Vrsta pošiljke:	Minimalna dimenzija:	Maksimalna dimenzija:	Napomena:
Pošiljke koje sadrže dokumenta:	9x9x5cm	40x40x20cm	Bez ograničenja mase
Pošiljke koje sadrže robu:	10x10x10 cm	60x60x60 cm	Do 50 kg

Poštanski operator obavlja prenos pošiljaka do maksimalno 50,00 kg.

3) TERITORIJA NA KOJOJ POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJA USLUGE

3.1. Poštanski operator će obavljati poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji Republike Srbije. Poštanski operator će obavljati svoju delatnost u poslovnicaama čiji spisak će biti istaknut na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

3.2. Međunarodni poštanski saobraćaj će se obavljati u fazi uručjenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije, a na osnovu ugovora o saradnji ili sporazuma koje Poštanski operator ima sa trećim licima.

4) NAČIN I USLOVI OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga



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

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

4.1.3. Korisnik je jedini i isključivo odgovoran za pakovanje pošiljke, i to kako za unutrašnje, tako i za spoljašnje pakovanje, na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposlenih koji rukuju pošiljkom, kao i opreme i sredstava koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom. Pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi i nepovredivost sadržine i tajnosti podataka.

4.1.4. Korisnik je dužan da Poštanskom operatoru blagovremeno dostavlja svu potrebnu dokumentaciju, uverenja i isprave koje prate pošiljku, kao i da pruži sva obaveštenja u vezi sa pošiljkom, te da postupi u skladu sa odgovarajućim carinskim i drugim propisima koji su primenjivi. Ako Korisnik ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju u roku određenom od strane nadležnog organa ili u roku koji prema konkretnom slučaju odredi Poštanski operator, pošiljka će se smatrati neisporučivom u smislu odredbi ovih Opštih uslova. Poštanski operator nije odgovoran za nemogućnost dovršetka započetog uručenja zbog nepotpune, neispravne, neistinite ili nedostajuće dokumentacije, bez obzira na činjenicu da je obavestio o tome primaoca ili pošiljaoca. Poštanski operator ima pravo na naplatu troškova ili administrativnih naknada koji nastanu u postupku pribavljanja potpune, ispravne, istinite ili potrebne dokumentacije.

4.1.5. **Punomoćnik.**- 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

4.2.1. Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i poštuje Zakon o poštanskim uslugama i podzakonske akte kojima se uređuje oblast poštanskih usluga.

4.2.2. 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.



4.2.3. 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.

4.3. Zabranjeni predmeti

4.3.1. Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- 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;
- narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- materijale 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, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- žive životinje, osim životinja čiji je prijem i slanje uređen opštim uslovima operatora za obavljanje poštanskih usluga;
- predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno zakonom ili drugim propisima.

4.3.2. Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz tačke 4.3.1., Poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

4.4. Način pakovanja poštanskih pošiljaka

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

4.4.2. Korisnik treba da se prilikom pakovanja pridržava sledećih uputstava: korišćenje kvalitetnih talasastih kartona za pakete; za krhke ili teške predmete, je preporučljivo da se koriste konstrukcije dvostrukog ili trostrukog zida kartona; izbegavati ponovno korišćenje već korišćenih kutija jer su izgubile svojstvo svoje krutosti; pakovati u kutije koje odgovaraju prema konstrukciji i čvrstini masi pošiljke; izabrati odgovarajuću veličinu kutije kako ne bi došlo do pucanja ili propadanja usled premalog ili prevelikog pakovanja; obavezno popuniti prazan prostor u kutiji kako bi se izbeglo pomeranje pošilje u kutiji; u slučaju slanja više stavki u jednom paketu, koristiti razdelnike, ili druge pregradne materijale, i umotati svaku stavku pojedinačno; ukoliko je sadržaj rasuta materija, obezbediti adekvatno pakovanje da se izbegne rasipanje ili prelivanje; koristiti lepljive trake osetljive na pritisak kao što su Polipropilen trake (braon plastične trake), izolir trake, papirne trake ojačane vlaknima (lepljive trake) tako da su svi sastavi kutije zatvoreni.

4.4.3. Kada su u pitanju lomljivi predmeti, 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. Obavezno je lomljive predmete upakovati u tvrdi kutiju, koja je ispunjena zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom prenosa, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku „LOMLJIVO“.

4.4.4. Kada su u pitanju tečnosti, pošiljalac istu mora da upakuje u zatvorenu posudu koja neće propuštati tečnost. Posuda se zatim stavlja u adekvatno pakovanje i ispunjava materijalom koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

4.4.5. 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. Poštanski operator ne proverava da li je izbor vrste usluge ili pakovanje adekvatno. Činjenica da je Poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao ispravno u skladu sa odredbama ovih opštih uslova. Ako 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.

4.4.6. 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.

4.5. Utvrđivanje identiteta pošiljaoca

4.5.1. 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.

4.5.2. 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

4.6.1. Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama Poštanskog operatora, kao i na adresi pošiljaoca.

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

4.6.3. Poštanski operator je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku



odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom. Datumom prijema ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na daljnju otpremu.

4.6.4. Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, 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.

4.7. Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama

4.7.1. Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica Poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanim lokacijama ili definisanim usmenim dogovorom korisnika usluga sa Poštanskim operatorom.

4.7.2. Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu. Ukoliko registrovanu 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.

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

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

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

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

5) ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

5.1. Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja.

5.2. Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u roku koji ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema, ili u roku definisanim zaključenim ugovorom između poštanskog operatora i korisnika, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.



5.3. U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

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

6) POSTUPANJE SA NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA I OTVARANJE NEISPORUČIVIH POŠILJAKA

6.1. U skladu sa članom 49. Zakona o poštanskim uslugama, poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

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

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

- 6.2.1. je istekao vremenski period za čuvanje i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- 6.2.2. 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;
- 6.2.3. postoji odluka nadležnog organa.

6.3. Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, Poštanski operator preduzima sledeće radnje:

- 6.3.1. korespondenciju komisijski odmah uništava;
- 6.3.2. poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 6.3.3. otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativa;
- 6.3.4. 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.

6.4. Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, Poštanski operator izlaže javnoj prodaji. Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, Poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom. Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke. Sredstva ostvarena prodajom sadržine poštanske pošiljke 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 od godinu dana od izvršene prodaje, 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.

6.5. 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.

6.6. Ako se vlasnik nađene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od šest meseci od dana kada je nađena, Poštanski



operator nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova čuva se godinu dana od prodaje nađene stvari nakon čega postaju vanredni prihod Poštanskog operatora.

7) NAČIN PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA

7.1. Poštarina predstavlja cenu koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge.

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

7.3. Poštarina za uslugu koja se obračunava po masi ne uključuje poštarinu koja se obračunava po vrednosti.

7.4. Poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za sve usluge dodate vrednosti i dopunske usluge, i koji je istaknut na vidnom mestu poslovnih objekata Poštanskog operatora, kao i na internet sajtu Poštanskog operatora koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika pruži na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

7.5. Za korisnike sa kojima Poštanski operator ima zaključen ugovor, Poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i podzakonskim aktima.

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

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

8) ROKOVI ČUVANJA MANIPULATIVNIH ISPRAVA

8.1. Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, ali u svakom slučaju ne kraće od tri godine.

8.2. 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.

8.3. 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.

9) POSTUPAK REKLAMACIJE I POTRAŽIVANJA POŠILJAKA I POSTUPAK OBEŠTEĆENJA KORISNIKA U REKLAMACIONOM POSTUPKU



a) Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka

9.1. Uručenje pošiljke bez primedbe od primaoca predstavlja pretpostavku, osim ukoliko se dokaže suprotno, da je ista uručena u ispravnom stanju i u skladu sa pratećim dokumentima.

9.2. Ukoliko korisnik usluge 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 šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

9.3. 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 i izjaviti prigovor Regulatoru.

9.4. 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 web sajtu.

9.5. 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. Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju o izjavljenim reklamacijama koju čuva najmanje tri godine od dana podnošenja reklamacije, i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

9.6. Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od osam dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju i u roku propisanom aktima Svetskog poštanskog saveza u međunarodnom poštanskom saobraćaju, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije. Protiv odluke Poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji. Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji. Prigovor Regulatoru ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa Zakonom.

9.7. U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima iz člana 9.2. i 9.3. ovih Opštih uslova, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama važećeg Zakona o poštanskim uslugama.

b) Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga u reklamacionom postupku

9.8. Odgovornost Poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje vrednosne poštanske pošiljke, delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke, gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke, delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke, neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke i prekoračenje roka za uručivanje registrovane poštanske pošiljke u skladu sa ograničenjima definisanim članom 9.9. ovih Opštih uslova.

9.9. Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete i to:



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

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

9.11. Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu iz člana 9.9. ovih Opštih uslova korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

9.12. Korisnik, kao ni bilo koje drugo lice, nema pravo na naknadu bilo kakve indirektno štete ili izmakle dobiti, uključujući ali se ne ograničavajući na 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.

9.13. Poštanski operator ne snosi odgovornost za štetu u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, 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.) koji se nije mogao sprečiti izbeći ili otkloniti.

9.14. Poštanski operator se u skladu sa članom 83 Zakona o poštanskim uslugama oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

- 1) šteta nastala usled više sile;
- 2) prijem, prerada, prevoz i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona;
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 4) adresa nepotpuna ili netačna.

9.15. 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.

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



TRANSFERA
TRANSPORT & LOGISTICS

na svoju odgovornost šalje pošiljku bez originalne ambalaže.

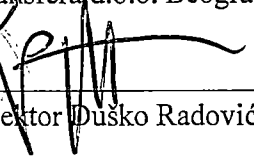
TRANSFERA DOO, Savski nasip 7
11000 Beograd, Srbija
TR: 285-1001000001083-68
PIB: 102624972 MB: 17456504

10) ZAVRŠNE ODREDBE

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

10.2. 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.

U Beogradu,
Dana 27.11.2024. godine

Za Transfera d.o.o. Beograd

TRANSFERA
d.o.o. Direktor Duško Radović
BEOGRAD
8