



Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд  
003126302202459011004000  
БРОЈ: 345002 01-004  
ДАТУМ: 20-11-2024

# OPŠTI USLOVI

ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA PROLOGIS DOO SUBOTICA

Na osnovu člana 9. stav 1. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019 u daljem tekstu: Zakon), člana 3. stav 1. Pravilnika o uslovima i načinu obavljanja poštanskih usluga („Službeni glasnik RS”, broj 115/20) poštanski operator PROLOGIS doo Subotica, donosi

## OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

### 1. Predmet

Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) u privrednom subjektu PROLOGIS DOO SUBOTICA uređuje se obavljanje ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, i međunarodnom poštanskom saobraćaju, u skladu sa Zakonom, propisima donetim na osnovu Zakona, kao i na osnovu međunarodnih konvencija, sporazuma i drugih međunarodnim akata potvrđenih od strane Republike Srbije. Poštanski operator će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama istaknuti Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici [www.prologis.rs](http://www.prologis.rs) i tako ih učiniti dostupnim trećim licima. PROLOGIS DOO zadržava pravo jednostrane izmene i dopune istih koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator).

### 2. Naziv i sedište poštanskog operatora

Osnovni podaci poštanskog operatora:

Ime: PROLOGIS DOO SUBOTICA

Sedište: Segedinski put 90, 24000 Subotica, Republika Srbija

Mesto obavljanja delatnosti poštanskog operatora: ogranak PROLOGIS DOO, Bikovački put 26, 24000 SUBOTICA, Republika Srbija

PIB: 101997272

Matični broj: 08205523

Nadležni registar: Agencija za privredne registre (APR) broj BD 66993 / 2023 od 21.07.2023.

WEB: [www.prologis.rs](http://www.prologis.rs)

### 3. Teritorija obavljanja ostalih poštanskih usluga

PROLOGIS DOO obavlja ostale poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji Republike Srbije. Međunarodni poštanski saobraćaj će se obavljati u fazi uručenja 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. Radno vreme

Radno vreme poštanskog operator je ponedeljak-petak od 08:00-16:00h. Subota, nedelja i dani označeni Zakonom o državnim i drugim praznicima su neradni dani.

## 5. Vrste poštanskih usluga

PROLOGIS DOO obavlja ostale poštanske usluge koje obuhvataju :

Usluge dodatne vrednosti u koje spadaju :

- ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima a najkasnije narednog radnog dana ili u roku definisanom u ugovoru, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljke;
- usluge elektronskog praćenja od prijema do uručjenja poštanske pošiljke. Usluga omogućava korisniku da prati pošiljku od trenutka kada je zaposleni kod poštanskog operatora preuzme, do njenog uručjenja, unošenjem broja pošiljke u aktivno polje na internet stranici [www.prologis.rs](http://www.prologis.rs);
- usluge pri kojima pošiljalac/nalogodavac, radi dodatnih uputstava u vezi sa uručjenjem poštanske pošiljke ima direktnu komunikaciju sa licem koje neposredno obavlja poštansku uslugu.

Opisane poštanske usluge PROLOGIS DOO će izvršavati sopstvenim resursima uz mogućnost angažovanja podizvođača.

## 6. Vrste poštanskih pošiljaka

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

U okviru ostalih poštanskih usluga-usluga dodatne vrednosti vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka:

- obična poštanska pošiljka je pošiljka sa bar kodom, bez označene vrednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema;
- vrednosna poštanska pošiljka je pošiljka sa bar kodom, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjena sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.

## 7. Način plaćanja poštanski usluga

Poštarina za poštanske usluge, po pravilu se plaća unapred ako zaključenim ugovorom PROLOGIS-a sa korisnikom nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.

PROLOGIS je u obavezi da na vidnom mestu istakne cenovnik poštanskih usluga u prostorijama u kojima pruža poštanske usluge.

PROLOGIS je u obavezi da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga. PROLOGIS ugovorom sa korisnikom poštanskih usluga uređuje način regulisanja povratne poštarine.

Korisnik poštanskih usluga plaća poštarinu za čuvanje pošiljke radi isporuke, ležarinu, za koju mu je ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke. Ležarina se naplaćuje po danima, ne računajući dan kada je ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke, dane kada PROLOGIS ne radi i dan kad je pošiljka uručena.

U slučaju kad pošiljaoc zahteva da mu se pošiljka u unutrašnjem saobraćaju vrati iz prijemne pošte pre otpreme, pošiljaocu se vraća iznos naplaćene poštarine.

U slučaju više naplaćene poštarine, PROLOGIS je u obavezi da vrati korisniku poštanskih usluga iznos dela poštarine koji je više naplaćen.

## 8. Pošiljke zabranjenog sadržaja

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 posebnom međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktimama,
- 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,
- predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima

Poštanski operator može odbiti da primi za transport i pošiljke za koje proceni da mogu izazvati oštećenja drugih pošiljaka ili naneti štetu materijalnim i ljudskim resursima poštanskog operatora.

U slučaju da se tokom transporta posumnja da se radi o pošiljci zabranjenog sadržaja PROLOGIS DOO je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

Sve posledice koje mogu nastupiti iz razloga slanja robe koja je zabranjena za transport snosi pošiljalac.

## 9. Uručenje i rokovi za uručenje pošiljaka

Sve pošiljke poštanski operator uručuje na naznačenu adresu primaocu pošiljke. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi pošiljka se može uručiti članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca.

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 narednog dana ili u roku definisanom ugovorom, a ne duže od 5 radnih dana od dana prijema pošiljke.

U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se :

4

---

## LOGISTIČAN IZBOR

PROLOGIS DOO | ULICA I BROJ: **Segedinski put 90** | POŠTANSKI BROJ I MESTO: **24000 Subotica** | DRŽAVA: **Srbija**

TELEFONI: **+381 24 600 650, +381 24 600 652** | FAX: **+381 24 600 651** | MAIL: **info@prologis.rs** | WEB: **www.prologis.rs**

PIB: **101997272** | MATIČNI BROJ: **08205523** | ŠIFRA DELATNOSTI **4941** | RPS: **BD 189783/2006** | PEPDV: **125369844** | OSNOVNI KAPITAL: **5.438,33€**

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

Pod uručjenjem 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 poštanskih operatorom.

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.

## **10. Raspolaganje pošiljkama i postupak sa neuručenim pošiljkama i rokovi čuvanja neisporučenih pošiljaka**

Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručjenja pošiljke primaocu. Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je:

- Primalac odbio prijem - odmah po odbijanju prijema
- Primalac nepoznat - nakon dodatnog pokušaja utvrđivanja identiteta primaoca, a najduže 5 radnih dana
- Nepotpuna adresa - nakon dodatnog pokušaja utvrđivanja ispravne adrese, a najduže 5 radnih dana
- Netačna adresa - nakon dodatnog pokušaja utvrđivanja tačne adrese, a najduže 5 radnih dana
- Istekao rok čuvanja - po isteku roku čuvanja, a najduže 5 radnih dana po isteku roka
- Primalac preseljen - nakon dodatnog pokušaja utvrđivanja nove adrese, a najduže 5 radnih dana
- Primalac umro - odmah

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno povratne poštarine ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator, po ceni povratne poštarine koja je identična inicijalnoj poštarini osim ako ugovorom drugačije određeno.

Ukoliko zaposleni kod poštanskog operatora nije, prilikom dostave pošiljke, zatekao primaoca na adresi, dostavlja mu se izveštaj o prispeću pošiljke sa obaveštenjem da pošiljku može podići na mestu označenom na izveštaju, u roku od 5 radnih dana.

Rokovi se računaju počev od narednog radnog dana poštanskog operatora od dana dostavljanja izveštaja o prispeću pošiljke.

5

---

## **LOGISTIČAN IZBOR**

**PROLOGIS DOO** | ULICA I BROJ: **Segedinski put 90** | POŠTANSKI BROJ I MESTO: **24000 Subotica** | DRŽAVA: **Srbija**

TELEFONI: **+381 24 600 650, +381 24 600 652** | FAX: **+381 24 600 651** | MAIL: **info@prologis.rs** | WEB: **www.prologis.rs**

PIB: **101997272** | MATIČNI BROJ: **08205523** | ŠIFRA DELATNOSTI **4941** | RPS: **BD 189783/2006** | PEPDV: **125369844** | OSNOVNI KAPITAL: **5.438,33€**

---

Poštanska pošiljka smatra se neisporučivom ako:

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

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

- je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora.
- postoji odluka nadležnog organa

Ako se i nakon komisijskog pregleda pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator postupa tako da pošiljke koje sadrže korespondenciju odmah uništava, dok se sadržaj ostalih pošiljaka posle isteka zakonskog roka za čuvanje neisporučivih poštanskih pošiljaka od 6 meseci od dana komisijskog pregleda, izlaže javnoj prodaji. 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 novčanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora. Otkupni iznos se čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativ.

Isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, operator 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

## 11. Pakovanje poštanski pošiljaka

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka. Ukoliko zaposleni kod poštanskog operatora prilikom prijema 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.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom.

Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako

6

trenje ili udaranje tokom transporta, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Pošiljke koje sadrže predmete od stakla i ostale lomljive predmete pošiljaoc je dužan da preda kao izdvojene pošiljke, čiji sadržaj zahteva posebnu pažnju prilikom prijema, prerade prevoza i uručjenja.

Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromočive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da ne može da se otvori u toku transporta. U slučaju da oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.

Poštanski operator se oslobodja 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 poštanskih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

Činjenica da je poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručjenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

Preporuke za pravilno pakovanje poštanskih pošiljki:

- izaberite nekorišćenu kutiju (više puta korišćena kutija pruža manju zaštitu Vašoj pošiljci)
- uvek koristite pravu veličinu kutije za predmete koje šaljete - ako je kutija prevelika može se polomiti, ukoliko je premala može se otvoriti ili pući tokom transporta.
- ukoliko je sadržina pošiljke manja od veličine kutije kutiju iznutra dodatno dobro popuniti pucketavom folijom, papirom, novinama, stiroporom, itd... kako ne bi došlo do oštećenja sadržine unutar kutije.
- veoma je važno da pravilno osigurate predmet koji šaljete u kutiji od fizičkih oštećenja, pogotovo ako je lomljiv
- ukoliko je predmet veoma osetljiv odvojite ga od unutrašnjih stranica kutije, najlonom, papirom pucketavom folijom, stiroporom, itd.. Na kutiji jasno naznačiti nalepnicom ili što uočljivijim natpisom "lomljivo"-
- oštre predmete uvek dobro i sigurno upakujte da bi sprečili da probiju pakovanje - kutiju-
- više predmeta u istoj kutiji obavezno odvojite medjusobno i zaštitite. Obavezno lomljive predmete odvojite jedan od drugog kao i od stranica.
- ukoliko koristite kutiju koja je već korišćena, odstranite ili markerom precrtajte predhodno sve zalepljene transportne oznake ( kodove, adresnice ..). Time se smanjuje mogućnost lutanja pošiljki i kašnjenja isporuke.
- izbegavati pakovanje pošiljaka u kese, džakove ili zavijanje u papir-ta ambalaža ne obezbedjuje sadržaj pošiljke od spoljašnjih uticaja tokom transporta.
- zabranjeno je spajanje više odvojenih pošiljakau jednu, a posebno ako nisu sličnihi gabarita i oblika, npr zalepiti šipku za kutiju)

- pojedinačn pošiljke ne smeju biti međusobno povezane u jednu jer se mogu u transportu razdvojiti i na odredište će stići samo jedna pošiljka sa oznakom. Time se smanjuje mogućnost lutanja pošiljke i i kašnjenja isporuke.

## 12.Prava,obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

Korisnik poštanskih usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke.

Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga su:

- pravo, obaveza i odgovornost pošiljaoca da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke;
- pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca, tačnu adresu primaoca i pošiljaoca i kontakt telefon primaoca i pošiljaoca;
- pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka;
- pošiljalac ima pravo da raspolaze poštanskom pošiljkom do uručenja te pošiljke primaocu;
- primalac može da odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu;
- 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.

## 13.Prava ,obaveze i odgovornosti poštanskog operatera

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.

Prava obaveze i odgovornost poštanskog operatora:

- pravo da poštarinu naplati unapred ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga;
- pravo da za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu naplate od primaoca odnosno pošiljaoca prilikom vraćanja takve pošiljke. Ako pošiljalac prilikom vraćanja poštanske pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se smatra neisporučivom;
- dužan je da istakne cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojim pruža poštanske usluge;
- dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;
- 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;
- poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu 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. Ove podatke poštanski operator dužan je da čuva kao poslovnu tajnu najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka kao i da ih koristi u svrhu za koju su prikupljeni i može ih dostaviti samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom;



- poštanski operator odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka kao i da evidentiraju registarski broj lične isprave punomoćnika, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika onih pošiljaoca koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora.

## 14. Reklamacije korisnika i potraživanja pošiljaka

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti u pisanom papirnom obliku u sedištu poštanskog operatora ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora.

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke ukoliko je pošiljka vrednosna.

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

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručjenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama važećeg Zakona o poštanskim uslugama.

Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju o izjavljenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

Poštanski operator dužan je da se u roku od osam dana od dana prijema reklamacije izjasni o osnovanosti reklamacije

## 15. Odgovornost i naknada štete

Za svaki gubitak ili oštećenje, primalac pošiljke mora odmah da stavi primedbu na dokumentu koji izdaje poštanski operator u trenutku kada se pošiljka uručuje, odnosno prima ili preuzima ili najkasnije narednog radnog dana.

Ukoliko se korisnik usluge ne pridržava ovih uslova pretpostaviće se da je do oštećenja došlo nakon uručjenja.

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, smatra se da je pošiljka ispravna u smislu odredbi Zakona o poštanskim uslugama.

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (papiru), poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama. O rezultatu reklamacionog postupka korisnik će biti obavешten u roku predviđenim Zakonom o poštanskim uslugama.

Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke (broj sa bar kod oznake) na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremnicu koja je pratila pošiljku ukoliko korisnik poseduje ovedokumente.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dopunskih usluga, delimično izvršenje usluge. Sve vrste izgubljene dobiti isključuju se, a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, i čak ako je poštanski operator upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke, budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge, ili neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti izbeći ili otkloniti.

Poštanski operator ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i slično u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarade, budućih prihoda i poslova.

U slučaju transporta i manipulacije pošiljki 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 pošiljki koje nisu originalne poštanski operator ne snosi odgovornost. U ovom slučaju poštanski operator će tražiti od pošiljaoca da potpiše ispravu kojom potvrđuje da je upoznat sa ovom odredbom Opštih uslova i da na svoju odgovornost šalje pošiljku bez originalne ambalaže.

Za slučaj prekoračenja roka predviđenog za prenos pošiljke, neizvršenja usluge, nepotpunog izvršenja ili pogrešnog izvršenja usluge, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, korisniku pripada naknada štete u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, 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;

10

## LOGISTIČAN IZBOR

---

PROLOGIS DOO | ULICA I BROJ: **Segedinski put 90** | POŠTANSKI BROJ I MESTO: **24000 Subotica** | DRŽAVA: **Srbija**

TELEFONI: **+381 24 600 650, +381 24 600 652** | FAX: **+381 24 600 651** | MAIL: **info@prologis.rs** | WEB: **www.prologis.rs**

PIB: **101997272** | MATIČNI BROJ: **08205523** | ŠIFRA DELATNOSTI **4941** | RPS: **BD 189783/2006** | PEPDV: **125369844** | OSNOVNI KAPITAL: **5.438,33€**

6.za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator nije odgovoran za Indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

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

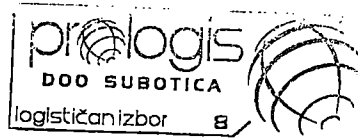
Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u međunarodnom poštanskom saobraćaju, poštanski operator odgovara u skladu sa Aktima Svetskog poštanskog saveza, u granicama utvrđene odgovornosti.

## 16.Završne odredbe

Poštanski operator je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama, objavi na svojoj internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima.

Opšti uslovu stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti os Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (RATEL)

PROLOGIS DOO SUBOTICA  
Odgovorno lice poštanskog operatera  
Tihomir Dulić



Subotica, novembar 2024. godine

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dulić".