

На основу члана 9. Закона о поштанским услугама („Сл.гласник РС бр. 77/19), PREDUZEĆE ZA PROMET I USLUGE CARGO AGENT – NAVIGATOR d.o.o. BEOGRAD (NOVI BEOGRAD), које послује под скраћеним пословним именом „CARGO AGENT – NAVIGATOR d.o.o.“ BEOGRAD, ул. Јурија Гагарина 19 А, 11 070 Нови Београд, МБ: 17522426, ПИБ:103207380, у даљем тексту: „Поштански оператор“, доноси: комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 002725641 2024 004 000 345 002 01 005  
22-11-2024

ДАТУМ: \_\_\_\_\_  
**Опште услове за обављање поштанских услуга**

## Уводне и опште одредбе



### Назив и седиште поштанског оператора

#### Члан 1.

Општим условима за обављање поштанских услуга (у даљем тексту: „Општи услови“), Поштански оператор, Предузеће за промет и услуге „CARGO AGENT-NAVIGATOR d.o.o.“ BEOGRAD, са седиштем на адреси Ул. Јурија Гагарина 19 А, 11 070 Нови Београд, МБ: 17522426, ПИБ:103207380, које послује под скраћеним пословним именом, „CARGO AGENT-NAVIGATOR d.o.o.“ BEOGRAD, регистровано у Агенцији за привредне регистре под шифром делатности : 5229 – остале пратеће делатности у саобраћају у складу са прописима о поступку регистрације ближе уређује начин обављања поштанских услуга, врсте поштанских услуга које ће обављати, територију на којој ће обављати поштанске услуге, рокове за уручење поштанских пошиљака, поступање са неиспорученим пошиљкама и отварање ових пошиљака, рокове чувања манипулативних исправа, поступак рекламације и поступак обештећења корисника у рекламационом поступку, уз поштовање одредби „Закона о поштанским услугама“ („Сл.гласник РС“ бр. 77/19, у даљем тексту: „Закон“) и других подзаконских аката донетих на основу Закона и прописа донетих на основу њега.

Одредбе Општих услова се односе на обављање осталих поштанских услуга од стране поштанског оператора у унутрашњем поштанском саобраћају на целој територији Републике Србије и у међународном поштанском саобраћају.

### Врсте поштанских услуга

#### Члан 2.

Поштански оператор обавља остале поштанске услуге и то услуге додатне вредности у које спадају експрес услуге и допунске услуге у складу са Законом о поштанским услугама и подзаконским актима који регулишу ову област као и овим Општим условима.

**1. Услуге додатне вредности:** Услуге које имају посебне захтеве у погледу квалитета и начина пријема, превоза и уручења у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају у које спадају:

- „експрес услуге“ подразумевају пријем, прераду, превоз и уручење поштанских пошиљака у најкраћим гарантованим роковима, „данас за сутра“. Пошиљке примљене током радног времена се уручују корисницима најкасније до 17 часова наредног радног дана на било коју адресу у Републици Србији.

- „услуге електронског праћења и лоцирања“ поштанских пошиљака („Track & Trace“) подразумева праћење пошиљке од тренутка преузимања до тренутка уручења поштанске пошиљке примаоцу, уношењем података о пошиљаоцу и примаоцу и броју пошиљке које омогућава

корисницима поштанских услуга да прате пошиљку, као и да израчунавају очекивано време доласка пошиљке, на интернет страници: [www.cargo-agent.com](http://www.cargo-agent.com).

- „услуге позивног центра“ („Call center“) које корисницима поштанских услуга пружа све информације у вези статуса пошиљке и начина коришћења услуге. Број позивног центра се налази на страници поштанског оператора.

2. **Допунске услуге:** Подразумевају посебан начин поступања у току пријема, превоза и уручења поштанских пошиљака, односно, услуге по захтеву корисника поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају, и то:

- „поврат потписане повратнице“ – је поштанска пошиљка за коју пошиљалац захтева писано потврђење на посебном обрасцу „Повратница“ која се враћа и уручује пошиљаоцу.

- „пошиљка са захтевом за враћање отпремнице/документације“ – је поштанска пошиљка за коју пошиљалац захтева да му се након уручења одређене пошиљке врати потписана и оверена отпремница/документација која прати пошиљку (робу). Свака отпремница је уједно и попис садржине пошиљке која се налази у пошиљкама. Приликом уручења поменути пошиљке прималац је у обавези да потпише и овери отпремницу/документацију која се враћа пошиљаоцу.

- „смс обавештење“ – подразумева информисање примаоца путем „смс“ обавештења један дан раније, непосредно пре планираног уручења пошиљке.

У оквиру осталих поштанских услуга (услуга додатне вредности и допунских услуга) врши се пренос следећих регистрованих поштанских пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају:

- „пошиљка без означене вредности“ је пошиљка за коју се издаје потврда о пријему и потврда о уручењу пошиљке.

- „вредносна поштанска пошиљка“ је она пошиљка која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења само до висине коју је навео пошиљалац. Уколико пошиљалац жели да осигура своју пошиљку изнад тог лимита, претходно мора о томе да обавести поштанског оператора писаним путем, који ће му доставити додатне информације о евентуалном осигурању и висини премије.

- „откупна поштанска пошиљка“ – је вредносна поштанска пошиљка при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је пошиљалац навео као откупни износ и који поштански оператор уплаћује пошиљаоцу на текући рачун или доставља на назначену адресу. Захтев за допунску поштанску услугу може се поднети у било којој фази обављања поштанске услуге у зависности од могућности испуњења захтева до њеног уручења.

### **Маса и димензије пошиљака**

#### **Члан 3.**

Регистроване пошиљке које поштански оператор преноси у унутрашњем поштанском саобраћају су минималних димензија 30 цм x 30 цм x 10 цм, а максималних димензија 80 цм x 80 цм x 100 цм.

Регистроване пошиљке које поштански оператор преноси у међународном поштанском саобраћају су минималних димензија 30 цм x 23 цм x 0,5 цм, а максималних димензија 240 цм x 120 цм x 100 цм. Поштански оператор обавља пренос пошиљака до максимално 1000 кг.

Поштански оператор задржава право да обрачуна и примени волуметријски (запремински) обрачун масе за било коју пошиљку код које је волуметријски обрачун масе већи од стварне масе пошиљке.

Свака пошиљка може имати две врсте тежина које поштански оператор узима у обзир:

- физичка маса саме пошиљке
- волуметријска (запреминска) маса која се рачуна према формули:

**дужина (цм) \* ширина (цм) \* висина (цм).**

Волуметријска (запреминска) маса у унутрашњем поштанском саобраћају се обрачунава тако што се спољашње димензије пошиљке, у центиметрима помноже па се тај износ подели са 4000, а добијени износ представља волуметријску (запреминску) масу у килограмима.

Волуметријска (запреминска) маса у међународном поштанском саобраћају се обрачунава тако што се спољашње димензије пошиљке, у центиметрима помноже па се тај износ подели са 5000, за друмски и авио саобраћај, а добијени износ представља волуметријску (запреминску) масу у килограмима.

Уколико је волуметријска (запреминска) маса већа од стварне масе пошиљке Поштански оператор задржава право корекције цене након провере масе пошиљке.

#### **Територија на којој поштански оператор обавља поштанске услуге**

##### **Члан 4.**

**Територија** – Поштански оператор овлашћен је за обављање осталих поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају на територији Републике Србије и у међународном поштанском саобраћају.

Списак земаља са којима се обавља међународни поштански саобраћај је садржан у ценовнику поштанских услуга, истакнут и редовно ажуриран на сајту поштанског оператора.

Списак пословница ће бити стално ажуран и приказан на интернет страници поштанског оператора.

#### **Начин и услови обављања поштанских услуга**

##### **Члан 5.**

#### **1. Права и обавезе поштанског оператора:**

Радно време поштанског оператора је радним данима од 08 -17 часова.

Поштански оператор не пружа услуге у дане викенда, верског и државног празника.

Преузимање и достава пошиљака врши се путем курира и у самим просторијама поштанског оператора, радним данима од понедељка до петка.

Приликом пријема пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје потврда о пријему пошиљке која мора да садржи све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што је име или назив и адреса примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, вредност уколико је вредносна пошиљка, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци.

Потврда о пријему пошиљке се може уз сагласност корисника издати и електронским путем.

Манипулативне исправе које се налазе на пошиљци или прате пошиљку, морају садржати све податке као и потврда о пријему пошиљке.

Поштански оператор је дужан да при обављању поштанских услуга обезбеди неповредивост тајности писама и других средстава општења.

Неповредивост тајности писама и других средстава општења је нарушена ако поштански оператор:

1) поштанску пошиљку уручи неовлашћеном лицу, на неовлашћен начин сазна садржину поштанских пошиљака или је задржи или прикрије.

2) неовлашћеном лицу саопшти податке о садржини, пошиљаоцу, предмету пошиљке.

Начело неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака, писама и других

средстава општења може се нарушити само на основу одлуке суда, када је то неопходно за вођење кривичног поступка или заштите безбедности Републике Србије отварањем или привременим одузимањем писама.

Запослено лице код поштанског оператора на пријему пошиљке је овлашћено да провери масу, димензије и исправност паковања предметне пошиљке и изда потврду о пријему пошиљке.

Пошиљаоци који предају пошиљке на основу закљученог уговора, пошиљке предају преко лица опуномоћеног за предају свих врста пошиљака.

Поштански оператор врши увид у личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају пошиљака и евидентира регистарски број личне исправе, у циљу утврђивања идентитета пуномоћника.

Поштански оператор, односно запослени код поштанског оператора, дужни су да при пријему откупних и вредносних пошиљака изврше увид у личну исправу корисника са фотографијом и евидентирају регистарски број личне исправе у циљу утврђивања идентитета пошиљаоца и спречавања прања новца и финансирања тероризма и промета робе нерегистрованих субјеката. Поштански оператор је дужан да наведене податке чува као пословну тајну, користи у сврху за коју су прикупљени и да само по захтеву суда или другог надлежног органа, за потребе поступка који се води пред тим органом, достави тражене податке.

Наведене податке поштански оператор је дужан да чува најмање годину дана, на начин прописан законом којим се уређује тајност података.

Поштански оператор своје услуге обавља помоћу савремених технологија, базираних на електронском пословању, које омогућавају да се корисници поштанских услуга могу унапред информисати о условима пословања, као и свим другим врстама услуга које нуди поштански оператор.

## **2. Права обавезе и одговорности корисника поштанских услуга:**

Корисници имају право и обавезу да одаберу ону врсту услуге која одговара природи, садржини, значају, односно стварној вредности поштанске пошиљке.

Пошиљалац је одговоран за правилно унутрашње и спољашње паковање поштанске пошиљке, на начин којим се штити садржина те пошиљке, како не би дошло до настанка штете и угрожавања сигурности људи и добара, што подразумева стављање пошиљке у одговарајући омот (коверта, кутија) ради обезбеђења садржине пошиљке, и да се обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом.

Детаљно упутство паковања поштанских пошиљака дато је на интернет страници [www.cargo-agent.com](http://www.cargo-agent.com).

Ако се пошиљка састоји из више предмета у једној кутији, битно је да се сви предмети одвоје међусобно, нарочито ломљиви предмети, као и да сваки предмет по могућству има 5 цм слободног простора од зидова кутије (простор између попунити ваздушастим елементима, како би се спречило евентуално померање садржаја). На овај начин се спречава оштећење које може настати под утицајем спољних фактора које могу проузроковати оштећење.

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно име и презиме примаоца/пошиљаоца, масу пошиљке, вредност пошиљке (уколико је вредносна), откупни износ (ако је откупна), да налепи налепницу „ЛОМЉИВО“ ако се садржина може лако оштетити приликом преноса (стаклена, керамичка и сл.), да осигура садржај пошиљке на сваки начин, поготово уколико је садржај ломљив, течан, прашкаст и зрнаст.

У случајевима када запослени код поштанског оператора на пријему пошиљке основано процени да амбалажа у коју је запакована пошиљка не одговара природи и садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

Уколико поштанска пошиљка не садржи податке из става 4. овог члана, поштански оператор, односно запослени на пријему пошиљака, дужан је да захтева од корисника да отклони уочене недостатке у адресовању, а уколико корисник не поступи у складу са захтевом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

Предмети од стакла и остали осетљиви предмети требало би да буду запаковани у тврдој кутији, испуњеној одговарајућим заштитним материјалом, односно обмотани заштитним материјалом (стиропор, тврди сунђер, пуцкетава заштитна фолија и др.), како би се спречило свако трење или ударање током транспорта и како би се осигурала сигурност садржаја пошиљке.

**Течан** садржај би требало да буде у непропусној, чврсто затвореној амбалажи, обложеној одговарајућим заштитним материјалом за упијање течности у случају да иста процури.

**Прашкаст и зрнаст** садржај треба да буде запакован у пластичним јаким затвореним кесама, које се касније пакују у чврсте кутије од одговарајућег материјала.

Сама чињеница да је поштански оператор преузео пошиљку на пренос и уручење не значи да је пошиљалац пошиљку запаковао у складу са одредбама ових Општих услова.

Пошиљалац је дужан да на читљив и уочљив начин назначи адресне податке (пошиљаоца и примаоца), те обавезно уколико то захтева природа пошиљке наведе и инструкцију о посебном руковању.

Пошиљаоци који предају пошиљке на основу закљученог уговора, пошиљке предају преко лица опуномоћеног за предају свих врста пошиљака.

Корисници могу поштанске услуге да остваре преко пуномоћника. Пуномоћје се може издати за пријем и уручење свих пошиљака (као опште) или (као појединачно) за сваку појединачну поштанску пошиљку.

Пуномоћје издато од стране надлежних органа важи за период који је наведен у пуномоћју, а пуномоћје издато од стране поштанског оператора важи само за услуге тог оператора, и то за период наведен у пуномоћју.

Пуномоћје издато на одређен временски период престаје да важи истеком времена за које је издато или из других разлога престанка важења пуномоћја, у складу са Општим одредбама о пуномоћју.

Поштански оператор може да изврши увид у садржину пошиљке приликом пријема, пре њеног затварања, а пошиљалац је дужан да омогући увид, осим у пошиљке чије је садржина писано саопштење.

Све пошиљке се достављају искључиво као затворене, без могућности отварања зарад провере садржине пошиљке на захтев примаоца.

### **3. Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже:**

1. опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке, осим материја у вези са којима је поступање уређено посебним законом, међународном конвенцијом или другим међународним актима.
2. наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу.
3. материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију.
4. производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања.
5. новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племените метале и вредне комаде накита, осим у вредносним пошиљкама.
6. живе животиње.
7. предмете чији је увоз забрањен у држави у коју се шаље.
8. друге материје, односно предмете чије слање је забрањено другим прописима.

## Рокови за уручење поштанских пошиљака

### Члан 6.

Све пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају се уручују корисницима до 17 часова наредног радног дана од дана пријема пошиљке или у року дефинисаном уговором са корисницима који предају већи број пошиљака, али не дужем од 5 радних дана од дана пријема пошиљака. Уручење пошиљака се врши на назначену адресу примаоца или у просторијама поштанског оператора.

Роком за уручење међународних поштанских пошиљака сматра се време од њеног пријема до њеног уручења.

Европа: до 5 дана

Сједињене Америчке Државе: до 5 дана

Остале државе у свету: до 9 дана.

Рокови уручења пошиљака у међународном поштанском саобраћају су оквирни рокови.

Рокови за доставу поштанских пошиљака не укључују:

1. време кашњења због непотпуне и нетачне адресе.
2. време кашњења због више силе.
3. нерадне дане и дане када се не обавља достава поштанских пошиљака.
4. време кашњења проузроковано локалним царинским процедурама, за пошиљке у међународном поштанском саобраћају.

Поштански оператор је дужан да поштанску пошиљку уручи лично примаоцу, пуномоћнику или овлашћеном лицу, а уколико та лица нису присутна пошиљку може уручити одраслом члану домаћинства, запосленом лицу у домаћинству као и запосленом лицу затеченом у пословној просторији примаоца.

Уколико се прималац не пронађе на адреси или другој уговором дефинисаној локацији, рок чувања пошиљке је 5 дана, рачунајући од првог наредног дана када пошиљка није могла бити уручена. Поштански оператор ће оставити обавештење примаоцу да у року од 5 дана исту може преузети на назначеној адреси у обавештењу. По истеку рока за чување, пошиљка ће бити враћена пошиљаоцу.

Поштанска пошиљка се враћа пошиљаоцу у следећим случајевима, ако је:

1. прималац одбио пријем
2. прималац је непознат
3. непотпуна адреса
4. нетачна адреса
5. истекао рок чувања
6. прималац је пресељен
7. прималац је умро

Поштански оператор ће наредног дана по утврђивању наведених чињеница (из претходног става) предметну пошиљку вратити пошиљаоцу.

Све регистроване пошиљке подлежу плаћању повратне поштарине која се наплаћује исто колико и поштарина при пријему пошиљке, без поштарине за допунске услуге, као и лежарине ако за њихово неуручење није одговоран поштански оператор.

Лежарина се наплаћује по данима, не рачунајући дан када је достављен извештај о приспећу пошиљке и то 30 динара са ПДВ-ом, по дану.

## Поступање са неиспоручивим пошиљкама

### Члан 7.

Пошиљка се сматра неиспоручивом ако:

1. пошиљку није могуће уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу.
2. поштарина није плаћена или је делимично плаћена, а пошиљалац и прималац одбијају да плате неплаћени износ поштарине.

Све неиспоручиве поштанске пошиљке чувају се у седишту поштанског оператора.

Поштански оператор је дужан да комисијски прегледа неиспоручиве поштанске пошиљке, што подразумева и њихово отварање, ако је:

1. истекао временски период за чување и није могуће утврдити тачну адресу пошиљаоца.
2. постоје докази на паковању, односно омоту да је пошиљка оштећена и да може оштетити друге пошиљке или опрему или да може угрозити запослене код поштанског оператора.
3. постоји одлука надлежног органа.

Ако се и после комисијског прегледа пошиљка не може уручити примаоцу или вратити пошиљаоцу, поштански оператор:

1. кореспонденцију комисијски одмах уништава.
2. поштанску пошиљку која садржи робу и друге предмете чува шест месеци рачунајући од дана комисијског прегледа.
3. откупни износ чува три године, рачунајући од дана када је установљено да је неисплатив.
4. исправе и друга документа пронађена у поштанској пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, доставља у року од 30 дана, од дана комисијског прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој је територији предметна пошиљка примљена.

Робу и друге предмете које садржи неиспоручива пошиљка, по истеку рока чувања, поштански оператор излаже јавној продаји.

Ако је садржина неиспоручиве поштанске пошиљке подложна кварењу, поштански оператор предметну пошиљку уништава или је продаје непосредном погодбом.

Новчана средства добијена продајом садржине пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке.

Средства из претходног става овог члана се исплаћују пошиљаоцу ако у року од годину дана од дана извршене продаје поднесе захтев за исплату, умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава.

Ако пошиљалац не поднесе захтев за исплату у наведеном року, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход поштанског оператора.

По истеку рока за чување откупног износа новчана средства постају ванредни приход поштанског оператора.

### Начин плаћања поштанских услуга

#### Члан 8.

Поштарина за поштанске услуге се по правилу плаћа унапред, ако уговором поштанског оператора и корисника није другачије одређено, а према важећем ценовнику поштанских услуга.

Поштански оператор наплаћује своје услуге према ценовнику који је видно истакнут у пословном објекту као и на интернет адреси поштанског оператора – [www.cargo-agent.com](http://www.cargo-agent.com).

За кориснике са којима има склопљен уговор поштански оператор може одређивати цене независно од ценовника који представља званични ценовник за већину корисника у складу са законом и подзаконским актима.

На захтев корисника поштански оператор је дужан да пружи на увид важећи ценовник. Поштарину за поштанске услуге може платити или пошиљалац или прималац сходно договору, односно уговореном односу. У цену услуге се увек урачунавају допунске услуге и додатне, уколико их пошиљалац захтева.

Уколико је назначено да поштарину плаћа прималац, за коју је исти одбио да плати, поштански оператор задржава право да за поменућу услугу терети пошиљалоца у износу дупле поштарине након враћања исте, умањену за цену неизвршених допунских услуга.

Откупни износ се може доставити уплатом на текући рачун или достављањем на адресу у адекватно опремљеној вредној пошиљци.

### **Рокови чувања манипулативних исправа**

#### **Члан 9.**

Манипулативне исправе чувају се у складу са одредбама Закона о поштанским услугама, у зависности од врсте документа, не мање од 3 године.

Рокови за чување документације продужавају се за документе који се односе на финансијске трансакције, наплату и потраживања, документацију за пошиљке из рекламационог поступка и документе о пошиљкама у вези са судским поступком, до окончања рекламационог и судског поступка.

Поштански оператор је дужан да податке о извршеним налозима за пренос и другу документацију насталу у раду платног система чува најмање 5 година од дана њиховог извршења, односно настанка, осим ако законом није утврђен дужи рок чувања.

### **Поступак рекламације**

#### **Члан 10.**

Корисник може изјавити рекламацију поштанском оператору уколико сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или је уручена са закашњењем или да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини.

Корисник може изјавити рекламацију поштанском оператору у року од 60 дана у унутрашњем и у року од шест месеци у међународном поштанском саобраћају, рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

Рекламација се може поднети електронским путем, односно на интернет страници поштанског оператора, писаним путем у папирном облику, или непосредно у самим пословним просторијама оператора, при чему је поштански оператор дужан да изда потврду кориснику и саопшти му број рекламације.

Свака рекламација мора да садржи број поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљалоца и примаоца, као и податке о вредности пошиљке и откупном износу, уколико је предмет рекламације вредносна или откупна пошиљка.

У случају да корисник не поднесе рекламацију у роковима из става 2. овог члана, губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари по одредбама Закона о поштанским услугама.

Корисник може изјавити рекламацију поштанском оператору и у случајевима оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке, најкасније наредног дана од дана уручења пошиљке а у даљем року од 60 дана од дана уручења пошиљке може поднети захтев за обештећење и изјавити приговор Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: "Регулатор").

Уколико корисник услуге не поднесе рекламацију у наведеном року, претпоставиће се да је оштећење наступило након уручења пошиљке.

Ако се приликом уручења регистроване поштанске пошиљке примаоцу или овлашћеном лицу, утврди да се маса пошиљке слаже са масом утврђеном приликом предаје те пошиљке на пренос, и да на њеном спољном омоту не постоје видљиви знаци повреде или оштећења, као и да печат и друга средства за повезивање или затварање те пошиљке нису оштећени, сматраће се да је пошиљка уручена неоштећена.



По пријему рекламације за оштећење или умањење садржине пошиљке поштански оператор је дужан да сачини записник који мора садржати све податке о пошиљци, пошиљаоцу и примаоцу. Поштански оператор је дужан да пре уручења поштанске пошиљке сачини записник, ако је оштећење пошиљке настало у токовима поштанског оператора, као и да о томе обавести корисника.

### **Изјашњење поштанског оператора и приговор Регулатору**

#### **Члан 11.**

Поштански оператор је дужан да се изјасни у року од 8 дана од дана пријема рекламације доношењем одлуке о основаности рекламације.

О свим пријављеним рекламацијама поштански оператор води евиденцију.

Против одлуке поштанског оператора корисник може да поднесе приговор Регулатору у року од 15 дана од дана пријема „одлуке о рекламацији“.

Корисник може поднети приговор Регулатору и због недостављања одлуке о поднетој рекламацији.

По поднетим приговорима из претходног става овог члана Регулатор посредује у вансудском решавању спора насталог између поштанског оператора и корисника.

Покретање и вођење поступка вансудског решавања спора не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

### **Одговорност поштанског оператора**

#### **Члан 12.**

Поштански оператор је дужан да пошиљку уручи примаоцу у стању у коме је примљена од пошиљаоца.

За проузроковану штету поштански оператор је дужан да кориснику исплати накнаду штете у унутрашњем поштанском саобраћају, и то:

1. за губитак или потпуно оштећење вредносне пошиљке - износ означен на пошиљци увећан за поштарину наплаћену по вредности и десетоструки износ наплаћене поштарине за ту пошиљку умањену за поштарину по вредности.
2. за делимично оштећење или умањење садржине вредносне пошиљке - износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио на основу тачке 1. овог става.
3. за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке - десетоструки износ наплаћене поштарине.
4. за делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке - износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио на основу тачке 3. овог става.
5. за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену услугу регистроване пошиљке - петоструки износ наплаћене поштарине.
6. за прекорачење рока за уручење регистроване пошиљке - троструки износ наплаћене поштарине.

Поштански оператор није одговоран за индиректну штету и измаклу добит.

За проузроковану штету која је настала у међународном поштанском саобраћају, поштански оператор одговара у складу са актима Светског поштанског савеза, у границама утврђене одговорности.

### **Ослобађање од одговорности**

#### **Члан 13.**

Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је:

1. штета настала услед више силе, услед узрока који се нису могли избећи или отклонити.

2. пријем, прерада, превоз и уручење поштанске пошиљке обављено у складу са одредбама Закона и прописа донетих на основу Закона.
3. штета настала услед пропуста или кривице пошиљаоца у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем њене садржине.
4. адреса непотпуна или нетачна.

Поштански оператор не сноси одговорност за пошиљке које су предмет тендерске документације, конкурса и слично у смислу финансијске надокнаде за губитак зараде, будућег прихода и слично.

Поштански оператор није одговоран за све врсте изгубљене добити, прихода, камата, будућег пословања.

У случају доставе и манипулације пошиљака чији је садржај бела техника, електрични уређаји, мобилни телефони, рачунари, компоненте и други електрични и ИТ уређаји, поштански оператор одговара искључиво ако су пошиљке оригиналног, фабричког паковања.

За све препаковане садржаје пошиљака које нису оригиналне поштански оператор не сноси одговорност, осим ако је уговором другачије дефинисано. У овом случају поштански оператор ће тражити од пошиљаоца да потпише исправу којом потврђује да је упознат са овом одредбом Општих услова и да на своју одговорност шаље пошиљку без оригиналне амбалаже.

#### **Поштанске услуге у међународном саобраћају** **Члан 14.**

Поштански оператор врши пријем, прераду, превоз и уручење експрес пошиљака у међународном поштанском саобраћају.

Поштански оператор врши доставу међународних поштанских пошиљака самостално или у сарадњи са пословним партнерима. Поред поштанских услуга поштански оператор обавља и услуге царинења и складиштења пошиљака.

Поштански оператор ће вршити уручење поштанских пошиљака приспелих из других држава за примаоце на територији Републике Србије, као и пријем пошиљака за примаоце у другим државама.

Преузимање и уручење пошиљака поштански оператор ван територије Србије ће вршити преко надлежних филијала или преко својих стратешких партнера.

Списак земаља са којима се обавља међународни поштански саобраћај је садржан у ценовнику поштанских услуга, истакнут и редовно ажуриран на сајту поштанског оператора.

Пошиљалац и прималац су у обавези да благовремено обезбеде сву адекватну и неопходну документацију за извозне, односно увозне формалности, као и да обезбеде све законске неопходне дозволе за пренос поштанских пошиљака у међународном саобраћају и царинских формалности за увоз, односно извоз поштанских пошиљака.

У случају неопходног доказа порекла робе, пошиљалац је у обавези да припреми адекватне нормативе и доказе порекла робе.

Пошиљалац је у обавези да провери да ли постоје услови за неометано обављање царинских процедура. У случају да постоје препреке, пошиљалац је дужан да достави сву потребну документацију, као и сагласност пошиљаоца/примаоца за поврат робе. Пошиљалац сноси све трошкове за поврат пошиљке. Пошиљалац је у обавези да пре слања пошиљке исту покаже поштанском оператору због специфичности међународног поштанског саобраћаја. Поштански оператор је у обавези да достави пошиљку у складу са очекиваним временом преноса и уручења које је дефинисано у овим Општим условима.

Поштански оператор не одговара за транзитно време у случају било којих ванредних околности за обављање саобраћаја или царинских формалности. Прималац је у обавези да изврши плаћање обрачуна царинског дуга и свих трашкова везаних за царинске формалности пре доставе пошиљке. Отпрема пошиљака се врши првим редовним поласком возила након завршених извозних процедура, а достава робе примаоцу се врши након увозног царинења, а најкасније следећег радног дана.

## Регистроване међународне поштанске пошиљке:

Регистроване међународне поштанске пошиљке са услугом експресног преноса које обавља поштански оператор су поштанске пошиљке за које поштански оператор издаје пошиљаоцу потврду о пријему пошиљке, о којима води посебну евиденцију и које се примаоцу уручују уз потпис.

Приликом пријема регистроване међународне поштанске пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје товарни лист који је потврда о пријему пошиљке који мора да садржи све законом прописане елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке. Потврда о пријему међународне пошиљке се може, уз сагласност корисника, издати и електронским путем.

Под пошиљком се подразумева један или више колета, или докумената или делова који се преносе под једним товарним листом. Колето означава појединачни део, најмању јединицу, која сачињава пошиљку.

Међународне поштанске пошиљке могу бити:

- „међународна поштанска пошиљка без означене вредности“, је пошиљка за коју се издаје потврда о пријему и потврда о уручењу пошиљке.

- „међународна поштанска пошиљка са означеном вредношћу“, је она пошиљка која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења само до висине коју је навео пошиљалац. Уколико пошиљалац жели да осигура своју пошиљку изнад тог лимита, претходно мора о томе да обавести поштанског оператора писаним путем, који ће му доставити додатне информације о евентуалном осигурању и висини премије.

За овакве пошиљке пошиљалац уноси вредност пошиљке на товарни лист и може је сигурати за случај губитка, оштећења или умањења садржина пошиљке, до висине вредности коју је навео у товарном листу.

У ове пошиљке се убрајају и пошиљке које садрже предмете посебне вредности (антиквитети, уметничка дела, фотографије, итд.), чија је максимална декларисана вредност за пренос ограничена и не може бити већа од 50.000 USD/EUR по товарном листу.

**Товарни лист** је потврда о пријему пошиљке која се издаје приликом пријема пошиљке и садржи: име или назив и адресу примаоца и пошиљаоца, назив даваоца услуге, број пошиљке, масу пошиљке, опис садржине, вредност пошиљке, датум пријема и ознаку услуге. Кориснику се издаје рачун за пружене услуге који му се доставља путем електронске поште. Пошиљалац је дужан да приликом предаје пошиљке преда и попуњени Товарни лист.

Пошиљка мора бити облика и димензија погодних за ваздухопловни превоз у складу са "IATA" (Међународна асоцијација за авио превоз) прописима и стандардима и за друмски превоз у складу са Конвенцијом о међународном превозу друмом (CMR). Свака пошиљка која подлеже рестрикцијама "IATA" (Међународне асоцијације за авио превоз), "ICAO" (Међународне организације за цивилно ваздухопловство) и "CMR" (Конвенцији о међународном превозу друмом), неће бити примљена на пренос, као ни оне пошиљке за које поштански оператор сматра да се не могу пренети безбедно или на законит начин. Поштански оператор у том случају, задржава право да одбије, откаже или врати било какву пошиљку у било које време. Пошиљке се могу достављати само на адресу примаоца, назначену од стране пошиљаоца.

За одређене међународне поштанске пошиљке морају бити испуњени и услови који су утврђени другим законима, а нарочито:

1) за међународне поштанске пошиљке чију садржину чине предмети за чије је слање потребно одобрење надлежних органа, пошиљалац је дужан да такво одобрење приложи.

2) са међународним поштанским пошиљкама чија садржина подлеже царинском прегледу, односно девизној контроли, поступа се у складу са прописима који уређују дату област.

Поштански оператор није дужан извршити осигурање међународне пошиљке, нити у цену услуге из ценовника улазе трошкови осигурања пошиљке. Пошиљалац може увек самостално, за свој рачун, осигурати међународну пошиљку. У случају да постоји обавезно осигурање међународне пошиљке у току превоза, на основу закона, осигурање врши и трошкове сноси пошиљалац.

**Прелазне и завршне одредбе**  
**Члан 15.**

Поштански оператор се обавезује да опште услове истакне на видном месту у пословним просторијама, и на интернет адреси [www.cargo-agent.com](http://www.cargo-agent.com).

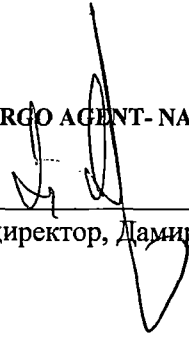
Ови Општи услови ступају на снагу по добијању сагласности од Регулатора.

Поштански оператор задржава право измене Општих услова и Ценовника уз претходну сагласност Регулатора.

За све што није дефинисано овим условима, примењиваће се одредбе Закона о поштанским услугама („Сл. гласник РС”, бр 77/2019).

У Београду, новембар 2024. године.

„CARGO AGENT- NAVIGATOR d.o.o.“

  
директор, Дамир Дефранчески

