



DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs



Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

Na osnovu Zakona o poštanskim uslugama DRUŠTVO ZA MEĐUNARODNU ŠPEDICIJU, SPOLJNU TRGOVINU I
USLUGE DLX DOO BEOGRAD-SURČIN donosi:

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 00088382920255901000100034500309005

ДАТУМ: 08-04-2025

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA



DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AJK Banka

1) NAZIVI SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

Privredno društvo DRUŠTVO ZA MEĐUNARODNU ŠPEDICIJU, SPOLINU TRGOVINU I USLUGE DLX DOO BEOGRAD-SURČIN (u daljem tekstu **DLX**) sa sedištem u Dobanovcima ul. Sretenjska 37 mat.br 17097296 PIB: 101832903, adresa internet stranice www.dlx.rs, je privredno društvo osnovano i registrovano u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "ostale prateće delatnosti u saobraćaju".

DLX (u daljem tekstu: poštanski operator) obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu: Zakon) i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem ili međunarodnom poštanskom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje (komercijalno i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, uručenje pošiljaka i povrat neisporučenih pošiljaka u rokovima od 24h do 72h u zavisnosti od vrste pošiljke.

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina koja se sastoji od jedne ili više manjih celina na kojoj mora biti označeno čitko ime i prezime odnosno naziv, puna adresa primaoca i pošiljaoca, masa pošiljke, a za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

Poštanski operator će na svim vidnim mestima u poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici istaknuti Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i na taj način ih učiniti dostupnim trećim licima osam dana pre početka njihove primene.

Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene i dopune Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator).

2) TERITORIJA NA KOJOJ ĆE POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJATI POŠTANSKE USLUGE

Poštanski operator obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji Republike Srbije kao i u međunarodnom poštanskom saobraćaju.

3) VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

Poštanski operator obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge u koje spadaju ekspres



DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No: RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

usluge koje podrazumevaju prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima, s tim što se u unutrašnjem poštanskom saobraćaju moraju garantovati rokovi koji ne mogu biti duži od narednog radnog dana od dana prijema pošiljke, a na zahtev pošiljaoca, uručenje pošiljke izuzetno se može izvršiti određenog dana, kao i dopunske poštanske usluge koje se realizuju na osnovu posebnih zahteva pošiljaoca ili primaoca u pogledu načina postupanja sa pošiljkama i pružanja dodatnih informacija u vezi sa poštanskom uslugom.

Ekspres uslugom se vrši prenos registravane poštanske pošiljke za koju poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojoj vodi posebnu evidenciju i koja se primaocu uručuju uz potpis.

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije: 17x12cm, max debljina 3cm

Maksimalna dimenzija: 40x50cm, max debljina 15cm

- pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 17x12cmx5cm

Maksimalna dimenzija standardne pošiljke: 60x60x60 cm

Maksimalna dimenzija pošiljaka izvan dimenzija standardne pošiljke ne sme biti veći od tri metra za bilo koju dimenziju i četiri metra za zbir dužine i najvećeg obima merenog u pravcu različitom od dužine.

Usluge koje Poštanski operator pruža u unutrašnjem poštanskom saobraćaju su:

- **Express usluga – "DANAS ZA SUTRA"**

Ekspres usluga "DANAS ZA SUTRA" podrazumeva prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana.

DOPUNSKE USLUGE

- **SMS izveštaj** – Poštanski operator korisnicima putem SMS poruke pruža informacije o statusu njihove pošiljke.
- **Uručenje pošiljke u zakazano vreme** - Poštanski operator po zahtevu korisnika pruža uslugu uručivanja pošiljaka u zakazano vreme po važećem cenovniku.
- **Call centar** - Poštanski operator korisnicima poštanskih usluga pruža uslugu call centra kao informacionog pozivnog centra, vrši prijem zahteva za preuzimanje pošiljaka i omogućava brz i

jednostavan način da korisnici dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga i ova usluga se ne naplaćuje.

- **Pošiljka sa ličnim uručenjem** - uručuje se lično primaocu pošiljke i za nju se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o uručenju pošiljke. Prilikom uručenja pošiljke je obavezno identifikovanje primaoca na osnovu dokumenata koji poseduju sliku (lična karta, pasoš, vozačka dozvola i dr.). Pomenuta pošiljka nosi obeležje "Lično" i kao dokaz o uručenju se prosleđuje povratnica koja nosi naziv "Povratnica-Lično".
- **Pošiljka sa povratnicom** - je registrovana pošiljka za koju se zahteva vraćanje povratnice pošiljaocu kao dokaz da je pošiljka uručena primaocu. Prilikom uručenja se uzima potpis i overa od primaoca pošiljke, a primaocu se izdaje "potvrda o uručenju" na kojoj se nalaze svi podaci o predmetnoj pošiljci (potpisana povratnica se vraća pošiljaocu).
- **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje otpremnice** - registrovana pošiljka za koju pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu, koja se vraća pošiljaocu pošiljke. Za registrovanu pošiljku sa otpremnicom se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o uručenju pošiljke.
- **Plaćen odgovor** - Plaćeni odgovor je pošiljka sa ekspres uslugom koja nosi oznaku „Plaćeni odgovor", za koju pošiljalac ne plaća poštarinu. Pošiljka se u posebnoj koverti sa obeležjem „Plaćeni odgovor" preuzima od pošiljaoca. Poštarinu za plaćeni odgovor plaća primalac - pravno lice, u skladu sa zaključenim ugovorom.
- **Slanje pošiljke na novu adresu** - Poštanski operator pruža uslugu slanja pošiljke na novu adresu, omogućavajući preusmeravanje pristigle pošiljke na adresu koju odredi primalac ili pošiljalac.
- **Postupanje sa gabaritnom /izdvojenom pošiljkom** - pošiljke koje po svom obliku i/ili sastavu premašuju dimenzije koje su date za standardne pošiljke, kojima nije moguće sigurno manipulirati u tehnološkim procesima (kabaste pošiljke, pošiljke nepravilnih oblika) i koje zahtevaju izdvojeno postupanje i posebnu manipulaciju.

Usluge po službenoj dužnosti

- **Ležarina po danu** - Poštanski operator čuva pošiljke radi isporuke, saglasno rokovima utvrđenim ovim opštim uslovima uz naplatu dnevne naknade.

4) VRSTE POŠILJAKA



DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

Sve pošiljke koje pošiljalac poverava Poštanskom operatoru su registrovane pošiljke sa ekspres uslugom koje su adekvatno zapakovane, sastoje se od jedne ili više celina i imaju svoj broj (bar code),

Pošiljke sa ekspres uslugom DANAS ZA SUTRA mogu biti:

- Pošiljke bez označene vrednosti,
- Vrednosne pošiljke
- Otkupne pošiljke

Pošiljke bez označene vrednosti su registrovane pošiljke o kojima se vodi evidencija i za koje se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o uručenju pošiljke.

Vrednosne pošiljke sa ekspres uslugom su registrovane pošiljke za koje se vodi posebna evidencija i koje su osigurane do visine vrednosti označene od strane pošiljaoca za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke i za koje se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o uručenju pošiljke.

Otkupne pošiljke sa ekspres uslugom su registrovane vrednosne pošiljke i za koje se izdaje potvrda o prijemu i potvrda o uručenju pošiljke. Pri uručenju otkupne pošiljke sa ekspres uslugom se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun ili prosleđuje poštanskom uputnicom ili novčanom doznakom

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.

Poštanski operator je dužan da podatke iz prethodnog stava čuva 12 meseci, na način propisan zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Ove podatke poštanski operator, 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.

Međunarodne pošiljke Poštanski operator pruža uslugu slanja međunarodnih pošiljaka, omogućavajući siguran i pouzdan prenos pošiljaka ka inostranstvu i iz inostranstva. Poštanski operator će u ime naručioca posla obaviti preuzimanje, skladištenje, carinjenje i uručenje pošiljaka iz Republike Srbije u zemlje Evropske Unije, regiona i



DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimjanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

ostalih zemalja sveta. Poštanski operator će preuzimanje i uručenje pošiljaka van teritorije Republike Srbije vršiti preko svojih strateških partnera. Cena usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju je definisana cenovnikom. Poštanski operator neće preuzimati pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju koje nemaju potpunu carinsku dokumentaciju, i koje zakonom nisu predviđene za prenos u međunarodnim poštanskim tokovima. Pošiljalac je dužan da pre slanja pošiljke istu pokaže poštanskom operatoru zbog specifičnosti međunarodnog poštanskog saobraćaja. Poštanski operator ne odgovara za tranzitno vreme za slučaj zadržavanja pošiljke od strane carine usled nekompletne carinske dokumentacije i/ili nedozvoljene sadržine unutar pošiljke. Poštanski operator će ponuditi na zahtev naručioca kao dopunski servis potvrdu o uručanju pošiljke u elektronskoj formi (P.O.D.), cena ove usluge definisana je cenovnikom.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke koju štampa iz PDA uređaja, koja sadrži sve zakonski propisane elemente.

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

5) CENOVNIK

Za sve poštanske usluge poštanski operator određuje cenovnik na koji saglasnost daje Regulator. Cenovnik je istaknut na vidnim mestima poslovnih objekata poštanskog operatora i na internet stranici.

Poštanski operator zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom, a nakon dobijanja pisane saglasnosti Regulatora.

Poštarinu može platiti i pošiljalac i primalac shodno dogovoru, odnosno ugovornom odnosu. U cenu usluga se uvek uračunavaju dopunske usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva. Sve dopunske usluge se dodatno zaračunavaju na poštarinu.

Ukoliko je naznačeno da poštarinu za pošiljku plaća primalac, za koju je isti odbio prijem, poštanski operator zadržava pravo da za iznos poštarine tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

Za pošiljke kod kojih se stvarna masa razlikuje od prijavljene mase poštanski operator zadržava pravo korekcije cena nakon provere mase pošiljke, o čemu se obaveštava korisnik.

Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere volumenske težine pošiljke. Volumenska težina pošiljke odnosi se na način obračuna cene pošiljke koji uzima u obzir njenu zapreminu (dimenzije), a ne samo masu. Ovaj obračun se koristi kada pošiljke imaju veliku zapreminu, ali malu masu, pa bi u suprotnom iznos za transport bio nesrazmeran stvarnim troškovima. Obračunava se na sledeći način: zapremina se dobija množenjem dužine, širine i visine pošiljke (u centimetrima). Nakon što se dobije zapremina, koristi se standardni faktor za pretvaranje zapremine u masu. Poštanski operator koristi faktor 1 kg = 5000 cm³. Ako je



DLX d.o.o.
Srećinska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

stvarna masa pošiljke manja od volumenske, koristi se veća vrednost (volumenska težina) za obračun cene dostave.

6) RADNO VREME POŠTANSKOG OPERATORA

Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 8 do 16 časova.

Dostava pošiljaka na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih ugovorenih klijenata i posebne odluke direktora).

Radno vreme Call centra za prijem zahteva/porudžbina za preuzimanje pošiljaka je svim radnim danima od 7 do 15 časova.

Neradni dani su vikend, državni i verski praznici.

7) NARUČIVANJE USLUGE KOJU VRŠI POŠTANSKI OPERATOR

Prijeim narudžbina za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedeljka do petka. Dostava pošiljaka na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih potreba i posebne odluke direktora). Pošiljke preuzete u petak dostavljaju se prvi naredni radni dan – u ponedjeljak.

Na svim poslovnicama istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.

8) ADRESOVANJE I PAKOVANJE POŠILJAKA

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke. Na svakoj pošiljci mora biti označen: broj pošiljke, naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca, puna adresa primaoca i pošiljaoca, naziv, odnosno ime i prezime primaoca, naziv poštanskog operatora, datum prijema pošiljke, masa pošiljke, opis sadržine.

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja poštanske pošiljke navede adresu, sadržaj, vrednost i masu pošiljke. Pošiljalac je dužan da u skladu sa načinom dostavljanja podataka o poštanskoj pošiljci, elektronski popuni sve podatke o pošiljci ili ih izdiktira operateru call centra koji će iste uneti u sistem odnosno unosi ih zaposleni kod poštanskog operatora. Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o prijemu pošiljke na PDA uređaju, bez obzira da li je unošenje podataka izvršio korisnik usluga lično ili je to učinio zaposleni kod poštanskog operatora.

Prilikom uručjenja pošiljke primalac svojim potpisom potvrde o uručjenju pošiljke na PDA uređaju, potvrđuje da je uručenje uredno izvršena.



DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

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

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

Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj 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 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. 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.

Za pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, dužnost poštanskog operatora je da proveri da li je pošiljka adekvatno upakovana, da ukaže na nepravilno pakovanje, da pošiljaocu ponudi odgovarajuću uslugu, kao i da odbije prijem takve pošiljke ukoliko se nepravilnost ne ukloni. Takođe, dužnost poštanskog operatora je da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.

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 dopunskih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljaka mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci.

Poštanski operator garantuje u skladu sa Zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručenja. Sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa.

9) ZABRANJENI PREDMETI ZA SLANJE

Pošiljke zabranjene za prenos su:

- opasne i štetne materije, kao i predmeti 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;
- 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 na prenos 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 poštanski operator 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 sadržine koja je zabranjena za transport snosi pošiljalac.

10) ROKOVI ZA URUČENJE POŠILJAKA, URUČENJE POŠILJAKA I ROKOVI ČUVANJA

Sve pošiljke poštanski operator uručuje na naznačenu adresu primaocu pošiljke ili na zahtev primaoca isporučuje u magacinu. 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 kroz PDA uređaj ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca.

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 uručjenja primaocu a koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od narednog radnog dana od dana prijema u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.. Poštanski operator može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka ugovoriti i drugačije roкове za uručenje, s tim da roкови za uručenje ekspres usluge ne smeju biti duži od tri radna dana.

Pošiljke sa ekspres uslugom u međunarodnom poštanskom saobraćaju prenose se u najkraćim mogućim rokovima, koji nisu garantovani.



DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71, AIK Banka

U robove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se :

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

Ako je poštanska pošiljka primljena posle poslednje otpreme pošiljaka iz pristupne tačke poštanskog operatora, rok se produžava za jedan radni dan.

Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u magacinu poštanskog operatora.

Dokumentacija o poštanskim pošiljkama čuva se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od tri godine.

11) RASPOLAGANJE POŠILJKAMA I POSTUPAK SA NEURUČENIM I NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA

Pošiljalac raspolaze pošiljkom sve do momenta uručenja primaocu.

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

1. Primalac odbio prijem;
2. Primalac nepoznat;
3. Nepotpuna adresa;
4. Netačna adresa;
5. Istekao rok čuvanja;
6. Primalac preseljen;
7. Primalac preminuo.

U slučaju kada primalac odbije prijem poštanske pošiljke i kada je istekao rok čuvanja, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu, u svim drugim slučajevima navedenim u prethodnom stavu, pošiljka se vraća pošiljaocu u roku od 3 radna dana počev od narednog radnog dana od dana kada je pokušano uručjenje poštanske pošiljke.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno plaćanju povratne poštarine ako za njihovo neuručjenje nije odgovoran poštanski operator.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, primalac se obaveštava na taj način što mu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku. Ako je primaocu ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke pre isteka roka za uručjenje pošiljke, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu i pošiljku uručio u propisanom roku.

Ukoliko zaposleni kod poštanskog operatora nije prilikom dostave pošiljke zatekao primaoca na adresi, pošiljka za koju je ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke se može podići na mestu označenom na izveštaju u roku od 3

radna dana.

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

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.

Ukoliko se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator:

- korespondenciju komisijski odmah uništava;
- poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke;
- 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.

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 iz

prethodnog stava 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 definisanom prethodnim stavom, 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.

Ukoliko se u poštanskim tokovima prenosa pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada određenoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik. Ukoliko ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nadjena stvar, ona ostaje kod poštanskog operatora. Vlasniku nađene stvari se daje rok od 30 dana da se javi i preuzme je. Poštanski operator nakon isteka tog roka nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova i nađena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su nađeni.

12) PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA POSTANSKIH 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 u odgovarajuće unutrašnje i spoljašnje pakovanje na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom, u skladu sa zakonom i pravilima pakovanja propisanim ovim opštim uslovima.
- pošiljalac ima pravo da raspolaže poštanskom pošiljkom do uručjenja 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 uručjenje 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 OPERATORA



Društvo za međunarodnu špediciju,
spoljnu trgovinu i usluge

DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11.4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

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 i na svojoj internet stranici.
- dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;
- Poštanski operator je dužan da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke
- može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu pre njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogućiti uvid osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje;
- dužan je da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja. Načelo nepovredivosti, tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zbog bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje;
- 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 POŠTANSKIH USLUGA

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 koja je istaknuta na internet stranici:

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.

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, da je pogrešno obračunata i naplaćena poštarina, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke i u roku od šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja pošiljke.

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.

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

Poštanski operator je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u roku od osam dana od dana prijema reklamacije i da donese odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, dok odluku o osnovanosti reklamacije u međunarodnom poštanskom saobraćaju donosi u rokovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza.

Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik poštanskih usluga može podneti prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke.

Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke poštanskog operatora u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

15) NADOKNADA ŠTETE

Poštanski operator je dužan da korisniku ili ovlašćenom licu isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana donošenja odluke ili prihvatanja reklamacije ili dostavljanja odluke Regulatora kojom je spor rešen u korist korisnika poštanskih usluga.

Ako poštanski operator ne isplati korisniku ili drugom ovlašćenom licu naknadu štete u roku od 30 dana od dana prihvatanja reklamacije ili dostavljanja odluke Regulatora pravo na naknadu štete se može ostvarivati sudskim putem.

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete, što ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

- 1) šteta nastala usled okolnosti, koje poštanskom operatoru nisu bile poznate prilikom preuzimanja poštanske pošiljke, koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti (viša sila);
- 2) prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama Zakona i propisa donetih na osnovu Zakona.
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 4) adresa nepotpuna ili netačna.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je adresa nepotpuna ili netačna sem u slučaju oštećenja pošiljke u slučaju vraćanja pošiljke pošiljaocu gde nadoknadu štete snosi poštanski operator.

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 pošiljkama čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji poštanski operator će preuzimati pošiljke isključivo u originalnoj ambalaži.

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 i iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku;
- 2) za delimično oštećenje ili umanjeње 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 umanjeње 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 - trostruki iznos naplaćene poštarine;
- 6) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - dvostruki iznos naplaćene poštarine.

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



Društvo za međunarodnu špediciju,
spoljnu trgovinu i usluge

DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. R535205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

U slučaju pogrešno obračunate poštarine i za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos, poštanski operator je u obavezi da korisniku isplati:

- 1) za više naplaćenu poštarinu – iznos više naplaćene poštarine;
- 2) za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos – iznos u visini neisplaćenog otkupnog iznosa.

Prilikom obračuna naknade štete, na obračunati iznos dodaje se i jedna povratna poštarina ukoliko je ista naplaćena prilikom vraćanja poštanske pošiljke pošiljaocu.

Naknada štete korisniku se može isplatiti po više osnova, s tim da ukupan iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio, u slučaju gubitka pošiljke, potpunog oštećenja pošiljke

Ukoliko poštarina nije naplaćena poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu korisniku koji je ugovorio uslugu sa poštanskim operatorom, pri čemu korisnik ostvaruje naknadu štete u visini koja je propisana za gubitak ili potpuno oštećenje poštanske pošiljke umanjenu za iznos poštarine.

Ukoliko pošiljalac ima pravo na nadoknadu štete, može se odreći iste u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti na obrascu koji može preuzeti na internet stranici poštanskog operatora.

16) ZAVRŠNE ODREDBE

Poštanski operator i korisnik poštanskih usluga su saglasni da se među njima razvije poslovna saradnja. Prema tome sva nerazumevanja i nesporazume vezane za njihova međusobna prava i obaveze moraju pokušati rešiti sporazumno. Ukoliko problem nije moguće rešiti na ovaj način, spor se može pokrenuti pred nadležnim sudom.

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.

Beograd, april 2025. godine

Odgovorno lice poštanskog operatora

Milan Anđelković