



Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019) (u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator JOMINI DOO BEOGRAD, donosi

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA
JOMINI DOO BEOGRAD

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 000 998762 2024 10911 004 000 341 003 01 004

ДАТУМ: 22-03-2024

1) Naziv i sedište privrednog društva

DRUŠTVO ZA MEĐUNARODNU TRGOVINU I ŠPEDIČIJU JOMINI DOO BEOGRAD (ZEMUN), sa skraćenim poslovnim imenom JOMINI DOO BEOGRAD i sedištem u Beogradu (Zemunu), u ulici Cara Konstantina 10, je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS" br.77/2019), 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 ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje (klasično i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, uručenje pošiljaka i povrat neisporučenih pošiljaka.

Međunarodni poštanski saobraćaj poštanski operator će obavljati samo u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije. Uručenje međunarodnih pošiljaka poštanski operator obavlja u saradnji sa međunarodnim partnerima.

Poštanski operator će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici www.jomini.rs i tako ih učiniti dostupnim trećim licima osam dana pre početka njihove primene i 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) Vrste poštanskih usluga

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti u koje spadaju **ekspres usluge**, koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim, garantovanim rokovima, zatim **kurirske usluge**, koje podrazumevaju prijem registrovane poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez prerade, kao i dopunske usluge koje sadrže poseban način postupanja u toku prenosa poštanskih pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca.

Ekspres usluga "EXPRESS" podrazumeva preuzimanje, prevoz, preradu i dostavu poštanskih pošiljaka narednog radnog dana.

Kurirska usluga "LUX" podrazumeva preuzimanje i dostavu poštanskih pošiljaka sa rokom uručenja od pet časova na području istog grada.

Spisak mesta i radno vreme u okviru kog se vrši pružanje navedenih usluga objavljeno je na internet stranici www.jomini.rs.

Poštanski operator može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka, ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

Usluga call centra - usluge informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do informacija u pogledu usluga, da korisnici operatoru saopšte sve potrebne i tačne podatke o pošiljaocu i primaocu pošiljke sa svim podacima o pošiljci, da dobiju informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge, kao i sve ostale potrebne informacije. Radno vreme za prijem poziva preko call centra je radnim danom od 08h-15h.

Usluga praćenja poštanskih pošiljaka (Track & Trace) - praćenje pošiljaka od trenutka kada je kurir preuzeo pa do njenog uručjenja, putem portala poštanskog operatora www.jomini.rs. Putem portala www.jomini.rs korisnik usluga može samostalno kreirati pozivnice za preuzimanje poštanskih pošiljaka popunjavanjem podataka od strane korisnika usluga na elektronskom obrascu koji se nalazi na portalu poštanskog operatora. Bliži opis elektronskog naručivanja usluga nalazi se na portalu www.jomini.rs.

3) Vrste poštanskih pošiljaka

Registrovane poštanske pošiljke su poštanske pošiljke za koje poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebnu evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis.

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka su:

- Pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalna dimenzija: 9x14cm,

Maksimalna dimenzija: 30,5x38,1cm, maksimalne debljine 2cm.

- Pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 9x14x5cm.

Maksimalna dimenzija ne sme biti veća od 1,5 metra za bilo koju dimenziju ili tri metra za zbir dužine i najvećeg obima merenog u pravcu različitom od dužine.

Maksimalna masa poštanskih pošiljaka je 100 kilograma.

Za obavljanje ostalih poštanskih usluga, poštanski operator vrši prenos sledećih vrsta pošiljaka:

Obične registrovane pošiljke (pošiljke bez označene vrednosti) - pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke. Običnom registrovanom pošiljkom se smatra svaka pošiljka za koju nije iskazana vrednost.

Vrednosne pošiljke - pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke i koje su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.

Otkupne pošiljke - vrednosne pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, i koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke.

Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni od strane primaoca otkupnih poštanskih pošiljaka se uplaćuju na račun ili predaju pošiljaocu otkupnih poštanskih pošiljaka tj. kao vrednosna poštanska pošiljka vraćaju pošiljaocu otkupne pošiljke, u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne poštanske pošiljke.

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Poštanski operator je dužan da navedene podatke čuva kao poslovnu tajnu 18 meseci, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka. 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.

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.

Pošiljke nestandardnih dimenzija su pošiljke čije dimenzije prelaze 60x50x50 cm i za koje se primenjuje takozvani volumenski obračun, koji se izračunava tako što se rezultat pomnožene visine, dužine i širine u cm podeli sa 6666. Dobijeni rezultat se obračunava kao masa u kilogramima.

Međunarodna poštanska pošiljka je poštanska pošiljka primljena iz druge države i čije uručenje će vršiti poštanski operator na teritoriji Republike Srbije.

Za realizaciju dopunskih usluga, poštanski operator vrši prenos sledećih vrsta pošiljaka:

Pošiljka sa uslugom Povratna dokumentacija - pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane dokumentacije su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koje primalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena dokumentacija koja prati pošiljku (robu). Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi dokumentaciju koja se vraća pošiljaocu.

Pošiljka sa uslugom Plaćeni odgovor — pošiljka sa ekspres uslugom koja u sebi sadrži posebnu uslugu plaćeni odgovor. Plaćeni odgovor je pošiljka sa ekspres uslugom koja nosi oznaku „Plaćeni odgovor“. Na zahtev pošiljaoca pošiljka se u posebnoj koverti sa obeležjem „Plaćeni odgovor“ preuzima od primaoca pošiljke. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu plaćenog odgovora.

Dostava plaćenih odgovora se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanim lokacijama ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.

Vrednosna pošiljka za vraćanje otkupnog iznosa - pošiljka sa ekspres uslugom koja u sebi sadrži naplaćenu otkupninu u gotovini.

Uručenje vrednosnih pošiljaka za vraćanje otkupnog iznosa se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanim lokacijama ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.

Dopunska usluga **Ponovna dostava pošiljke** je usluga po zahtevu primaoca, a zahtev za ovu uslugu se može uputiti putem call centra.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke, koja može biti popunjena ručno ili se može štampati pomoću PDA uređaja.

Poštanski operator većinu svojih usluga obavlja pomoću savremenih tehnologija baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se svaki korisnik usluga unapred informiše o uslovima poslovanja, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator.

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

4) Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge - Sedišta i ogranci (poslovnice)

Poštanski operator obavlja usluge na teritoriji Republike Srbije.

Spisak mesta i radno vreme u okviru kog se vrši pružanje svake od usluga objavljeno je na internet stranici www.jomini.rs.

Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnicama čiji spisak je objavljen na internet stranici operatora www.jomini.rs i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

5) Cenovnik

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke po masi ne uključuje poštarinu po vrednosti. Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge.

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge dodate vrednosti i dopunske usluge. Takav cenovnik je istaknut na vidnim mestima poslovnih objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije www.jomini.rs koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

Za korisnike sa kojima ima zaključen ugovor poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

Usluge prenosa pošiljke može platiti ili pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek uračunavaju dopunske usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Sve dopunske usluge se dodatno uračunavaju (dodaju) na osnovnu cenu.

Ukoliko je naznačeno da uslugu dostave plaća primalac, koju je isti odbio da plati, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja pošiljke.

6) Naručivanje usluge i radno vreme poštanskog operatora

Prijem pozivnica za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra, putem korisničke aplikacije (koja se može instalirati kod svakog klijenta) ili putem elektronskog obrasca koji se nalazi na internet portalu poštanskog operatora www.jomini.rs.

Radno vreme poštanskog operatora za preuzimanje i dostavu pošiljaka je svim radnim danima od 08h-18h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

Radno vreme za prijem pozivnica preko call centra je svim radnim danima od 08-15h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

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

Primaoci pošiljki koji žele da preuzmu pošiljke u subotu, mogu to lično uraditi u poslovnicaama poštanskog operatora. Spisak poslovnica u kojima je moguće preuzeti pošiljke subotom objavljen je na internet stranici poštanskog operatora i redovno se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

Radno vreme poštanskog operatora istaknuto je na internet stranici kao i sve druge informacije o radnim danima, radnim vremenima i načinu rada. Na svim poslovnicaama istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.

Prijem pozivnice je omogućen svakom korisniku sa kojim poštanski operator ima zaključen ugovor i ne mora biti u okvirima predviđenog rada call centra.

7)Prava, obaveze i odgovornosti 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 i tačnu adresu 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.

8)Prava, obaveze i odgovornosti poštanskih operatora

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i poštuje standarde kvaliteta koje utvrđuje Regulator.

Prava obaveze i odgovornosti poštanskog operatora:

- Pravo da poštarinu naplati unapred ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno a prema važećem cenovniku poštanskih usluga;
- Za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu plaća primalac odnosno pošiljalac 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;

- 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 zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje. Nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:

- ✓ poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu;
- ✓ na neovlašćen način sazna sadržinu poštanske pošiljke ili je zadrži ili prikrije;
- ✓ neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

- Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata. Ove podatke poštanski operator dužan je da čuva kao poslovnu tajnu 18 meseci, 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.

9) Pakovanje poštanskih 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. Preporuke za pravilno pakovanje poštanski operator istakao je i na svom internet sajtu www.jomini.rs.

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 lomijivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunđer, 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 tvrdj 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 dopunskih i dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

U slučajevima kada zaposleni kod poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

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

10) Adresovanje poštanskih pošiljaka

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke.

Na svakoj pošiljci mora biti označen:

- ✓ broj pošiljke,
- ✓ naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca,
- ✓ puna adresa pošiljaoca,
- ✓ naziv odnosno ime i prezime primaoca,
- ✓ puna adresa primaoca,
- ✓ naziv poštanskog operatora,
- ✓ datum prijema pošiljke,
- ✓ masa pošiljke,
- ✓ opis sadržine.

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja poštanske pošiljke navede adresu, sadržinu, vrednost ukoliko je pošiljka sa označenom vrednošću 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. Navedene podatke može uneti i zaposleni kod poštanskog operatora na obrascu koji se nalazi na PDA uređaju.

Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o preuzimanju pošiljke ili na PDA uređaju, bez obzira da li je unosenje podataka izvršio korisnik usluga lično ili je to učinio zaposleni kod poštanskog operatora.

Prilikom uručjenja pošiljke primalac svojim potpisom na odgovarajućem obrascu ili na PDA uređaju potvrđuje da je dostava uredno izvršena.

Pošanski operator ne dostavlja pošiljke na poštanski fah.

Pošanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je adresa nepotpuna ili netačna.

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

Pošanski operator zadržava pravo naknadne provere mase i zapremine pošiljke.

11) Predmeti zabranjeni za transport

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

1) opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima;

2) narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;

3) materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;

4) proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;

- 5) novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- 6) žive životinje;
- 7) predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- 8) 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 poštanski operator 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.

12) 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.

U rokove 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.

Pod uručenjem 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 operatorom ili kurirom.

Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od 18 meseci.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentaciju o pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do okončanja postupka. 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.

13) Raspolaganje pošiljkama i postupak sa neuručenim pošiljkama i rokovi čuvanja neisporučenih pošiljaka

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

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 umro;
- 8) Primalac odbio da plati troškove carine i poreza, u slučaju međunarodnih pošiljaka, kada je u uslovima uručenja navedeno da je primalac taj koji te troškove treba da snosi;
- 9) Primalac odbio da dostavi dokumentaciju potrebnu za carinjenje međunarodne pošiljke.

U slučaju kada primalac odbije prijem poštanske pošiljke pošiljka se odmah vraća pošiljaocu, u svim drugim slučajevima navedenim u prethodnom stavu, pošiljka se vraća pošiljaocu u roku od 5 radnih dana počev od narednog radnog dana od dana kada je pokušano uručenje poštanske pošiljke.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine.

Za pošiljke koje se vraćaju pošiljaocu, a za koje je naznačeno da poštarinu plaća primalac, od pošiljaoca se naplaćuje povratna poštarina, odnosno dvostruki iznos poštarine umanjen za cenu neizvršenih dopunskih usluga. Ukoliko je pošiljalac prilikom prijema pošiljke platio poštarinu, povratna poštarina se ne naplaćuje.

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 uručenje 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 5 radnih dana. Rokovi se računaju počev od narednog radnog dana poštanskog operatora od dana dostavljanja izveštaja o prispeću pošiljke.

Primalac može podneti i zahtev za ponovnom dostavom pošiljke, u skladu sa cenovnikom.

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:

1) je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;

2) postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;

3) postoji odluka nadležnog organa.

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

1) korespodenciju komisijski odmah uništava;

2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;

3) otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke;

4) isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primijena.

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.

Ako se u poštanskim tokovima pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik. Ako ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nadjena stvar, nadjena stvar ostaje kod poštanskog operatora. Ako se vlasnik nadjene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od mesec dana od dana kada je nadjena, poštanski operater nadjenu stvar prodaje po postupku utvrdjenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nadjene stvari po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena, nakon čega postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

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 koja je istaknuta na web sajtu.

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, 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 umanjnja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja 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

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

Korisnik usluga poštanskog operatora 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 ovaj dokument.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dopuskih 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, biokade 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, u unutrašnjem poštanskom saobraćaju 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;

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

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


Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

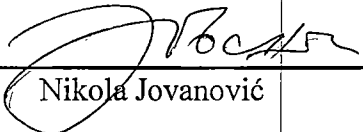
16) Završne odredbe

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

U Beogradu, 22 . 5 . 2024. godine

DRUŠTVO ZA MEĐUNARODNU TRGOVINU
ŠPEDIICIJU JOMINI DOO BEOGRAD
(ZEMUN)




Nikola Jovanović