

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

## OPŠTE USLOVE OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

**- MILŠPED ONE doo Beograd -**  
**Bul. Arsenija Černojevića 59V**

Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-23/20-39  
29-04-2024

ДАТУМ: \_\_\_\_\_



### 1) Naziv i sedište poštanskog operatora

Privredno društvo "MILŠPED ONE doo Beograd-Novi Beograd" sa skraćenim poslovnim imenom "MILŠPED ONE doo", i sedištem u Beogradu, u ulici Bul. Arsenija Černojevića 59V, 11070 Beograd, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS" br.77/2019) i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

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

### 2) Vrste poštanskih usluga

**2.1.** Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja "ostale poštanske usluge", i to:

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

- **Ekspres usluga "danas za sutra"**- koja podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovnih poštanskih pošiljaka u najkraćim garantovanim rokovima.

Ekspres usluga "danas za sutra" podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka, prvog narednog radnog dana do 19h, na bilo koju adresu u Srbiji. Ove usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom.

- **Ekspres usluga "danas za danas"** - koja podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka, mase do 30kg, u toku istog dana, Ova usluga se naplaćuje po zonama preuzimanja ili uručenja pošiljke. Ukoliko se pošiljka preuzima u jednoj, a isporučuje na teritorije neke druge zone, cena se obračunava po cenovniku za onu zonu koja je dalja od sedišta poštanskog operatora.
- **Usluga call centra** - usluge informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do informacija u pogledu usluga, pri čemu su korisnici operateru u obavezi da saopšte sve potrebne i tačne podatke o pošiljaocu i primaocu pošiljke, kao i podatke o samoj pošiljci, kako bi dobili informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge, kao i sve ostale potrebne informacije. Call centar može primiti poziv za preuzimanje naloga za preuzimanje pošiljaka. Radno vreme za prijem poziva za preuzimanje pošiljaka preko call centra je radnim danom od 08h-16h.
- **Usluge elektronskog praćenja od prijema do uručenja poštanske pošiljke (Track&Trace)**- Usluga omogućava korisniku svih usluga da prati pošiljku od trenutka kada je zaposleni kod poštanskog operatora preuzme, do njenog uručenja, unošenjem broja pošiljke u aktivno polje na internet stranici [www.m-one.rs](http://www.m-one.rs)

**2. dopunske usluge** koje sadrže poseban način postupanja u toku prijema, prerade, prevoza i uručenja poštanskih pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca, u koje spadaju:

- povrat plaćenog odgovora;
- povrat potpisane otpremnice;
- povrat potpisane povratnice;
- dokaz o isporuci – naknadno;
- pakovanje pošiljaka
- uručenje pošiljaka putem paketomata;

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 i međunarodnom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, preradu, prevoz i uručenje pošiljaka.

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

### **Vrste poštanskih pošiljaka:**

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

- 1) Obična (standardna) poštanska pošiljka** je registrovana poštanska pošiljka sa bar kodom, bez označene vrednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema;
- 2) Vrednosna poštanska pošiljka** je registrovana poštanska pošiljka sa bar kodom, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.
- 3) Otkupna poštanska pošiljka** je vrednosna poštanska pošiljka pri čijem uručanju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji novac poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun pošiljaoca;
- 4) Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice (VPO)** - pošiljke o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koje pošiljalac zahteva da mu se nakon uručanja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljkama. Prilikom uručanja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu.

- 5) **Pošiljka sa povratnicom** je poštanska pošiljka za koju pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručjenja na posebnom obrascu "POVRATNICA", koja se vraća i uručuje pošiljaocu.
- 6) **Pošiljka sa plaćenim odgovorom** - Pod pošiljkom sa plaćenim odgovorom podrazumeva se pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor, a koji primalac vraća pošiljaocu nakon uručjenja inicijalne pošiljke. Na zahtev pošiljaoca, pošiljka se u posebnoj koverti sa obeležjem „Plaćeni odgovor“ preuzima od primaoca pošiljke. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu plaćenog odgovora. Dostava plaćenih odgovora se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.
- 7) **Polu – paletne pošiljke** – to je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu paletu dimenzija 80x60cm, od istog pošiljaoca, za istog primaoca maksimalne težine do 400kg i visine do 1,75m.
- 8) **Paletna pošiljka** je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu dimenzija u osnovi 120x80 cm, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne težine do 800kg i visine do 1,75 m.
- 9) **Glomazna pošiljka** je ona pošiljka koja u najširem delu bilo koje od dimenzija prelazi dimenzije obične poštanske pošiljke 60x50x50cm ili neki od pojedinačnih delova – koleta prelazi navedene dimenzije (u slučaju da pošiljka sadrži više koleta), s tim da je zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno maksimalno 300 cm, i da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm, a ukupne mase do 50kg. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine za rukovanje glomaznim pošiljkama.
- 10) **Međunarodna poštanska pošiljka** je pošiljka koja se preuzima u Srbiji, a isporučuje u inostranstvu i čija maksimalna dimenzija može biti 60x50x50 cm. Usluga uručjenja pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju se odnosi samo za pravna lica i isporuke ka pravnim i fizičkim licima (B2B i B2C). Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator predaje pošiljaocu potvrdu o prijemu poštanske pošiljke.

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

Masa i dimenzije pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:  
Minimalne dimenzije 9x9x9 cm  
Maksimalna dimenzija i masa: 40x50 cm, debljina 20 cm, do 50kg.
- pošiljke koje sadrže robu:  
Minimalna dimenzija 9x9x9 cm  
Maksimalna dimenzija i masa standardnih pošiljaka: 60x50x50 cm, do 50 kg, u okviru usluge "danas za sutra" i 60x50x50 cm, do 30kg u okviru usluge "danas za danas"

Maksimalna dimenzija pošiljaka u Međunarodnom poštanskom saobraćaju je 60x50x50 cm i mase do 20kg. Za pošiljke koje izlaze iz okvira cenovnika po masi ili dimenzijama, ugovorom se može definisati posebna cena usluge.

Maksimalna dimenzija polu-paletnih pošiljaka je 80x60x175 cm.

Maksimalna masa polu-paletnih pošiljaka je do 400kg.

Maksimalna dimenzija paletnih pošiljaka je 80x120x175 cm.

Maksimalna masa paletnih pošiljaka je do 800kg.

Maksimalna dimenzija glomaznih pošiljaka prelazi dimezije 60x50x50 cm ili je zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno maksimalno 300 cm, s tim da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm.

Maksimalna masa glomaznih pošiljaka je do 50kg.

### **3) Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge - Sedišta i ogranci (poslovnice)**

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji Republike Srbije i u međunarodnom poštanskom saobraćaju.

Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnica i preko paketomata čiji spisak je objavljen na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

Poštanski operator pruža usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Spisak zemalja je istaknut i redovno ažuriran na internet stranici operatora.

#### **4) Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga**

##### **4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika i poštanskog operatora**

###### **4.1.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga**

Korisnici imaju pravo i obavezu da odaberu 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/pošiljaoca i tačnu adresu primaoca/pošiljaoca.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima operatora.

Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku.

Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane poštanskog operatora važi samo za usluge tog operatora, i to za period naveden u punomoćju.

Punomoćje izdato na određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju.

#### **4.1.2. Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora**

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

Poštanski operator je dužan da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja.

Nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:

- 1) poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;
- 2) neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka 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 pisama.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži sve obavezne podatke, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je 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.

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.

#### **4.2. Zabranjeni predmeti**

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 ili 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.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz stava 1. ovog člana, poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

### **4.3. Način pakovanja 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 web sajtu.

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 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 tvrdi 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 obični predmeti 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 oslobađa 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.

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.

#### **4.4. Utvrđivanje identiteta pošiljaoca**

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

Poštanski operator je dužan da podatke iz stava 1. ovog člana čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke.

Podatke iz stava 1. ovog člana poštanski operator je dužan da čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Pošiljaoci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, pošiljke predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka. Poštanski operator odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka i evidentiraju registarski broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika.

#### **4.5. Prijem poštanskih pošiljaka**

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

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

Poštanski operator je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom.

Datumom prijema iz stava 3. ovog člana, ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na dalju otpremu.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

#### **4.6. Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama**

Poštanski operator, po pravilu, uručuje poštansku pošiljku lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu.

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, kao i uručenje putem paketomata.

Ukoliko poštansku pošiljku nije moguće uručiti licima iz stava 1. ovog člana, poštanski operator može uručiti poštansku pošiljku odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da ostavi izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje u kom roku i gde primalac

može preuzeti poštansku pošiljku (izveštaj može biti poslat elektronski – na e-mail adresu ili broj telefon – SMS obaveštenjem ili fizički ostavljen na adresi primaoca).

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. Poštanske pošiljke koje se uručuju u poslovnici poštanskog operatora primaoci mogu preuzeti u roku od 5 radnih dana .

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

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 odmah vraća pošiljaocu kada je:

- Primalac odbio prijem;
- Primalac nepoznat;
- Nepotpuna adresa;
- Netačna adresa;
- Istekao rok čuvanja;
- Primalac preseljen;
- Primalac umro.

Sve poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, ali ne podležu plaćanju povratne poštarine.

#### 4.7. Uručenje pošiljaka putem paketomata

Paketomat je uređaj sa pregradama za pošiljke koji služi za uručenje poštanskih pošiljaka.

Usluga paketomata dostupna je samo kupcima (primaocima pošiljke) koji pošiljke primaju od pošiljalaca sa kojima poštanski operator ima zaključen ugovor kojim je definisan ovaj vid uručenja (u daljem tekstu: partneri).

Uslugu uručenja pošiljaka putem paketomata aktivira kupac proizvoda (primalac pošiljke) iz prodajnog asortimana partnera, u skladu sa instrukcijama koji su objavljeni na web sajtu partnera, odnosno poštanskog operatora. Kada poštanski operator pošiljku isporuči na odabrano mesto dostave putem paketomata o tome će obavestiti primaoca pošiljke slanjem poruke putem Viber aplikacije.

Ukoliko primalac nema Viber aplikaciju ili nije online, isto obaveštenje se šalje putem SMS poruke. U predmetnoj poruci poštanski operator će označiti: adresu paketomata, jedinstveni kod za otvaranje pregratka u kojem se nalazi predmetna pošiljka i rok za preuzimanje pošiljke.

Pošiljka će biti dostupna primaocu pošiljke u odabranom paketomatu u roku označenom u poruci, a koji počinje da teče od momenta kada je poštanski operator poslao primaocu pošiljke poruku. U slučaju da primalac ne preuzme pošiljku u navedenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu.

## **5) Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka**

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 a koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od narednog radnog dana li vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator, a koje ne može biti duže od pet radnih dana.

Rok za uručenje poštanskih pošiljaka "danas za danas", počinje da teče od momenta prijema pošiljke, i uručuje se istog dana, najkasnije do 19h.

Rok za uručenje poštanskih pošiljaka "danas za sutra" počinje da teče od momenta prijema pošiljke, i uručuje se sledećeg radnog dana, najkasnije do 19h.

Rok za uručenje međunarodnih poštanskih pošiljaka počinje da teče od momenta prijema pošiljke pri čemu je očekivani rok uručenja do 5 radnih dana. Operator nije odgovoran ukoliko do povećanja tranzitnog vremena dođe usled okolnosti za koje on nije odgovoran niti može uticati (visa sila, carinske procedure, neispravna dokumentacija dobijena od pošiljaoca...).

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.

## **6) Postupanje sa neisporučivim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka**

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 komisijuskog 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.

Ako se u poštanskim tokovima pronadje deo sadržaja za koji se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, isti se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijuski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik.

Ako ne može da se utvrdi u kojoj poštanskoj pošiljci je pronađeni deo sadržaja, isti ostaje kod poštanskog operatera.

Ako se vlasnik pronađenog dela sadržaja ne javi i ne preuzme ga u roku od mesec dana od dana kada je nadjen poštanski operater isti prodaje po postupku utvrdjenom zakonima.

Iznos dobijen prodajom pronađenog dela sadržaja po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena, nakon čega postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

## **7) Način plaćanja poštanskih usluga**

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke po masi (kod usluge "Danas za sutra") i u okviru zona (kod usluge "Danas za danas") ne uključuje poštarinu po vrednosti, i poštarinu za dopunske ili dodatne usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju po masi predstavljena je cenovnikom i formirana je u zavisnosti od države u kojoj se uručenje realizuje. Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge.

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

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge dodate vrednosti i dopunske usluge. Takav cenovnik je istaknut na vidnom mestu poslovnih objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije 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 sklopljen 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 pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek uračunavaju dopunske i ostale dodatne



usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva. U međunarodnom poštanskom saobraćaju uslugu prenosa pošiljke može platiti isključivo pošiljalac.

## **8) Rokovi čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku**

### **8.1. Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost**

Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od tri godine.

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

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

### **8.2. Postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljki**

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, elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na web sajtu, ili na broj telefona koji je istaknut 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 poštanskom saobraćaju i u roku od 6 meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije do kraja 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.

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

Ako se prilikom uručenja registrovane poštanske pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu, utvrdi da se masa pošiljke slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoji vidljivi znaci povrede ili oštećenja, smatra se da je pošiljka ispravna u smislu odredbi Zakona o poštanskim uslugama.

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

Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od osam dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju i u roku propisanom aktima Svetskog poštanskog saveza u međunarodnom poštanskom saobraćaju, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke poštanskog operatora iz prethodnog stava o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske

usluge (u daljem tekstu: Regulator) u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

### **8.3. Postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku**

Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči primaocu u stanju u kome je primljena od pošiljaoca.

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

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

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

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

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

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

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

1) za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;

2) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1) ovog stava;

3) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;

4) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 3) ovog stava;

5) za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;

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

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

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

## **9. Završne odredbe**

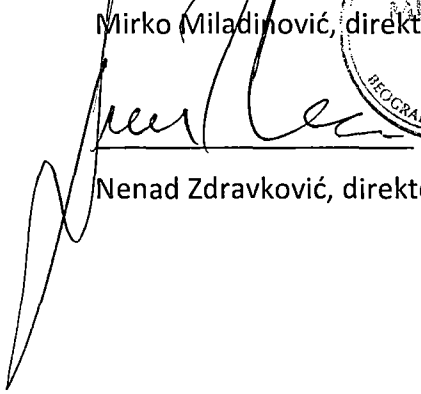
Poštanski operator će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici [www.m-one.rs](http://www.m-one.rs) i tako ih učiniti dostupnim trećim licima, osam dana pre početka njihove primene i zadržava pravo jednostrane izmene i dopune istih koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatora.

Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga broj 1-04-34502-23/20-36 od 25.10.2023. godine.

Beograd, Maj 2024. godine

Za MILŠPED ONE doo

  
Mirko Miladinović, direktor

  
Nenad Zdravković, direktor

