

# ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Република Србија  
Агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд  
БРОЈ: 04-34502-18/21-3  
ДАТУМ: 21-05-2021

## PREDUZEĆE ZA PRUŽANJE USLUGA SECUT DOO, BEOGRAD

Предузеће за пружање услуга Secut doo Београд (у даљем тексту: Secut doo), са седиштем у улици Булевар Михајла Пупина 6, Нови Београд, је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији града Београда.

### Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

Secut doo се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији града Београда, од понедељка до петка од 09 до 17 часова. Курирска услуга се не врши током викенда, државних и верских празника.

Курирска услуга подразумева пријем поштанских пошиљака на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адреси примаоца, без икакве прераде.

Пошиљке које Secut doo преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 10cm x 10cm x 1cm, максималних димензија 100cm x 100cm x 100cm, минималне масе 0,01kg и максималне масе до 200kg.

Маса и врста услуге утиче на износ поштарине.

Врсте курирских услуга које Secut doo пружа су:

- Стандардна курирска услуга
- Хитна курирска услуга

Стандардна курирска услуга је услуга доставе пошиљки масе од 0,01 kg до 200 kg на адресе „Данас за данас“. То подразумева након подношења захтева пошиљаоца преузимање пошиљке и њену доставу примаоцу пошиљке у току радног дана и цена зависи од масе пошиљки.

Хитна курирска услуга подразумева доставу пошиљки масе од 0,01 kg до 200 kg у периоду од 60 до 120 минута од момента преузимања пошиљке од пошиљаоца и цена зависи од масе пошиљки.

Не вршимо пренос откупних и вредносних пошиљки, као ни допунске или додатне услуге.



## Права, обавезе и одговорност корисника поштанских услуга

Корисници поштанских услуга су пошиљалац и прималац поштанске пошиљке и они могу бити физичка и правна лица.

- ПАКОВАЊЕ ПОШТАНСКЕ ПОШИЉКЕ

Пошиљалац поштанске пошиљке има обавезу да поштанску пошиљку упакује на начин којим се штити садржина пошиљке, друге пошиљке и запослени који њима рукују. Паковање пошиљака подразумева стављање садржаја пошиљке у одговарајућу амбалажу ради спречавања оштећења или умањења њеног садржаја, од тренутка пријема до уручења.

За паковање пошиљака се користи унутрашња и спољашња амбалажа.

За унутрашњу амбалажу се користи пак папир, стреч фолија, пуцкава фолија, сунђер или неки други упијајући материјал који би могао да упије течност уколико је она садржај пошиљке.

За спољашњу амбалажу пошиљака се користе коверте, картонске кутије, дрвени или метални сандуци и слично, у зависности од врсте садржаја пошиљке.

Предмети од стакла и остали ломљиви предмети треба да буду запаковани у тврдој кутији, испуњеној одговарајућим заштитним материјалом, односно обмотани заштитним материјалом (стиропор, тврди сунђер, пуцкетава заштитна фолија и др., у зависности од садржаја). Паковање треба да буде такво да се спречи свако трење или ударање током транспорта, било између предмета узајамно, било између предмета и зидова кутије и да се обезбеди пуна сигурност садржаја пошиљке у преносу. На пошиљци која садржи ломљив садржај пошиљалац крупним словима исписује ознаку “ЛОМЉИВО”.

Течности, масне и прашкасте материје треба да буду затворене у потпуно непромочиве посуде. Свака посуда се ставља у специјално тврду кутију у којој се налази одговарајући заштитни материјал за упијање течности у случају оштећења посуде. Поклопац кутије се чврсто затвара тако да не може да се отвори у току транспорта.

И паковање друге врсте садржаја пошиљака, осим докумената која су упакована у коверат, мора бити адекватно упакован и обезбеђен унутрашњом и спољашњом амбалажом.

У случају да облик предмета не дозвољава паковање у кутију, предмет се мора обмотати тврдим картоном и испунити одговарајућим заштитним материјалом, тако да се обезбеди пуна сигурност садржаја пошиљке у преносу.

Поштански оператор се ослобођа одговорности за накнаду штете ако је штета настала услед пропуста пошиљаоца у вези са избором поштанске услуге или у вези обезбеђења садржине пошиљке.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање поштанске пошиљке. Паковање и затварање пошиљки мора одговарати природи, садржини, врсти, облику, маси и вредности предмета у пошиљци.

За штету проузроковану садржином или неодговарајућим паковањем пошиљке одговоран је пошиљалац.

- **АДРЕСОВАЊЕ ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА**

Пошиљалац је одговоран за правилно адресовање пошиљака на начин прописан Законом о поштанским услугама (у даљем тексту Закон).

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно име и презиме примаоца и пошиљаоца, тачну адресу примаоца и пошиљаоца као и контакт телефон примаоца пошиљке.

Пошиљалац и прималац пошиљке могу предавати и примати лично или посредством пуномоћника или овлашћеног лица пошиљаоца/примаоца у складу са законом. Пуномоћје издато од стране надлежних органа важи за период који је наведен у пуномоћју, а пуномоћје издато од стране Secut doo важи само за услуге тог оператора, и то за период наведен у пуномоћју.

Поштански оператор се ослобађа одговорности за рок уручења или неизвршења услуге уколико је адреса непотпуна или нетачна.

- **САДРЖАЈ ЗАБРАЊЕН ЗА ПРЕНОС У ПОШТАНСКИМ ПОШИЉКАМА**

Поштански оператор Secut doo ће пошиљаоцу указати на неправилно адресовање, и/или паковање пошиљака, и /или недозвољен садржај (забрањени предмети) и одбиће њихов пријем уколико пошиљалац не отклони указане недостатке.

Поштански оператор задржава право накнадне провере тежине пошиљке.

Садржаји забрањени за пренос поштанским пошиљкама су:

- опасне и штетне материје;
- наркотици и психотропне супстанце;
- материјали порнографског или еротског карактера;
- производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;
- новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племенити метали и вредни комади накита, драго камење;
- експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје;
- оружје и муницију;
- отрови;
- живе животиње;

- као и другим прописима забрањени предмети.

У случају да се током преноса посумња да се ради о пошиљци забрањеног садржаја поштански оператор је дужан да без одлагања о томе обавести надлежни орган и да по његовој одлуци комисијски отвори и прегледа садржину пошиљке.

Све последице које могу наступити из разлога слања робе која је забрањена за пренос сноси пошиљалац.

## **Права, обавезе и одговорност поштанског оператора**

Поштански оператор Secut doo ће се, у токовима преноса поштанских пошиљака од пошиљаоца до примаоца, према пошиљкама односити са пажњом доброг привредника, водећи рачуна о безбедности пошиљака, заштити и неповредивости тајности садржаја пошиљака.

Поштански оператор може одбити да прими за пренос и пошиљке за које процени да могу изазвати оштећења других пошиљака или нанети штету материјалним и људским ресурсима поштанског оператора.

Secut doo преузима пошиљке од пошиљаоца на његовој адреси, или на месту на коме се пошиљалац и Secut doo договоре.

Приликом пријема и уручења пошиљке Secut doo утврђује идентитет пошиљаоца/примаоца на начин прописан Законом.

При пријему пошиљке пошиљаоцу се издаје потврда о пријему пошиљке која садржи све Законом прописане елементе („све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што је име или назив и адреса пошиљаоца и примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци“). Прималац пошиљке на потврди о пријему потписује да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

Поштански оператор може да изврши увид у садржину пошиљке на пријему пре њеног затварања а пошиљалац је дужан да омогући увид осим у пошиљке чија је садржина писано саопштење.

Поштански оператор гарантује у складу са законом тајност свих података и неповредивост садржаја пошиљака од пријема до уручења. Начело неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака, писама и других средстава општења може се нарушити само на основу одлуке суда, када је то неопходно за вођење кривичног поступка или заштите безбедности Републике Србије, отварањем или привременим одузимањем писама.

## УРУЧЕЊЕ И РОКОВИ ЗА УРУЧЕЊЕ ПОШИЉАКА

Под уручењем се подразумева достава на адресу примаоца као и испорука у просторијама пословница поштанског оператора или другим уговором дефинисаних локација или дефинисаним усменим договором корисника услуга са оператором или куриром.

Ако се приликом уручења пошиљке примаоцу или овлашћеном лицу утврди да се њена маса слаже са масом утврђеном приликом предаје те пошиљке на пренос и да на њеном спољном омоту не постоје видљиви знаци повреде или оштећења, као и да су печати и друга средства за повезивање или затварање те пошиљке неоштећени, сматра се да је пошиљка уручена неоштећена.

Уколико се прималац не затекне на адреси пошиљка се може уручити одраслом члану домаћинства или запосленом лицу на назначеној адреси (уколико није назначено лично уручење) и уписивањем имена и презимена примаоца пошиљке уколико прималац није особа назначена од стране пошиљаоца или налогодавца.

Поштански оператор је дужан да поштанске пошиљке достави у прописаном и гарантованом року. Рокови за уручење поштанских пошиљака зависе од одабраног типа услуге, за стандардну курирску услугу рок уручења је у току радног дана, док је код хитне курирске услуге рок уручења од 60 до 120 минута од момента преузимања пошиљке.

У рокове уручења поштанских пошиљака не рачунају се:

- време кашњења због непотпуне и нетачне адресе;
- време кашњења због више силе;
- нерадни дани и дани када се не обавља достава поштанских пошиљака.

Поштански оператор Secut doo ће у случају потребе, у циљу уручења пошиљке са недовољном или нетачном адресом, предузети и додатне активности (успостављање телефонског контакта са пошиљаоцем и/или примаоцем, распитивање на означеној адреси где се налази прималац и слично).

Уколико ни након додатних напора Secut doo не успе да уручи пошиљку као у случају да прималац одбије пријем, прималац је непознат, непотпуна адреса, нетачна адреса, прималац пресељен, прималац умро, иста се, истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу уз наплату повратне поштарине. Повратна поштарина је идентична наплаћеној поштарини за пренос пошиљке од пошиљаоца до примаоца.

Уколико пошиљалац пошиљке одбије пријем неуручене пошиљке, она постаје неиспоручива и са њом се поступа у складу са законским прописима, односно пошиљке се комисијски прегледају и у складу са законом отварају. Ако се ни после комисијског прегледа поштанска пошиљка не може уручити примаоцу или вратити пошиљаоцу, оне пошиљке које садрже кореспонденцију одмах уништавају. Ако је садржина неиспоручиве

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

Исправе и друга документа пронађена у поштанској пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, доставља у року од тридесет дана од дана комисијског прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој је територији предметна пошиљка примљена.

Поштанску пошиљку која садржи робу и друге предмете чува шест месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа, а након тога излаже јавној продаји.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке. Уколико у овом року пошиљалац поднесе захтев за исплату, ова новчана средства умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава, му се исплаћују.

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

### **Начин плаћања поштанских услуга**

Secut doo поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником, у зависности од изабране врсте услуге и масе пошиљке.

Secut doo има право да поштарину за обављане курирске услуге наплати унапред.

Наплата извршених услуга врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун Secut doo. Secut doo последњег дана у месецу, за текући месец, доставља фактуру и прилог спецификацију налога за извршене услуге на основу које се у року од седам дана од издавања исте, врши уплата означеног износа у корист Secut doo.

### **Рокови чувања манипулативних исправа**

Secut doo ће све манипулативне исправе чувати у складу са Законом и другим прописима који регулишу ову врсту материје у зависности од врсте документа, а не мање од три године.

Рокови чувања документације се продужавају за документа која се односе на новчане трансакције, наплату и потраживања, документацију о пошиљкама из рекламационих поступака или пошиљкама за које се води судски спор до окончања поступка.

## **Поступак рекламације и потраживања пошиљака**

Рекламацију за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке или кашњење у роковима уручења, корисник услуга може поднети у писаном (папирном) облику на адресу или у седиште Secut doo, електронским путем на маил адресу која је истакнута на интернет страници или путем телефона који је истакнут на интернет страници поштанског оператера [www.secut.rs](http://www.secut.rs).

Уколико се рекламација подноси телефоном кориснику се саопштава број под којим је рекламација заведена.

Уколико се рекламација подноси електронским путем или писано, корисник је у обавези да уз рекламацију приложи и доказ (потврду о пријему пошиљке, записник о оштећењу пошиљке, фотографије и сл.).

Рекламација на оштећење или умањење садржине поштанске пошиљке се подноси одмах, при уручењу пошиљке, или најкасније до краја наредног радног дана. Secut doo ће са корисником сачинити записник о оштећењу пошиљке који мора садржати све податке о пошиљци, пошиљаоцу и примаоцу прописане Законом.

Уколико корисник сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини може изјавити рекламацију поштанском оператору у року од 60 дана рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

У случају да корисник не поднесе рекламацију у предвиђеним роковима губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари по одредбама важећег Закона.

Secut doo ће на поднету рекламацију, у законски прописаном року од 8 дана, донети одлуку о основаности рекламације.

Против одлуке Secut doo о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту Агенција) у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема одлуке о рекламацији.

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

Приговор Агенцији не искључује право на судску заштиту у складу са законом.

## **Поступак обештећења корисника поштанских услуга**

Secut doo се ослобађа одговорности у случају да је до штете дошло дејством више силе као што су елементарне непогоде (земљотреси, поплаве...) блокаде путева, штрајкови и други догађаји на које Secut doo ни на који начин није могао да утиче.

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији Secut doo ће исплатити накнаду штете у складу са законом и то:

- за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке - десетоструки износ наплаћене поштарине;
- за делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке – износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио за губитак или потпуно оштећење;
- за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке - петоструки износ наплаћене поштарине;
- за прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке – троструки износ наплаћене поштарине.

Сходно законској одредби индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете.

За сваки губитак или оштећење које је споља видљиво, прималац пошиљке мора одмах да стави примедбу на документу који издаје поштански оператор у тренутку када се роба уручује, односно прима или преузима или најкасније наредног радног дана.

Уколико се корисник услуге не придржава рока из претходног става претпоставиће се да је до оштећења дошло након уручења.

Сходно одредби Закона „Поштански оператор је дужан да пре уручења поштанске пошиљке сачини записник, ако уочи оштећење пошиљке настало у токовима поштанског оператора, као и да о томе обавести корисника.“

Захтев за накнаду штете мора се поднети у писаном облику (папиру), поштанском оператору у року прописаном Законом о поштанским услугама. О резултату рекламационог поступка корисник ће бити обавештен у року предвиђеним Законом о поштанским услугама.

Поштански оператор не сноси одговорност и не признаје накнаду штете у случајевима штете који су изазвани кривицом пошиљаоца, услед пропуста пошиљаоца у вези са избором поштанске услуге, или обезбеђењем њене садржине, у складу са Законском дефиницијом.

Све евентуалне спорове корисници и Secut doo ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је Привредни суд у Београду.

### **Завршне одредбе**

Secut doo је у обавези да ове опште услове истакне на видном месту у пословној просторији/просторијама, објави на својој интернет страници и на други начин учини јавно доступним корисницима.



Ови Општи услови за обављање поштанских услуга ступају на снагу по добијању сагласности од Агенције.

Београд

мај 2021.године



ДИРЕКТОР  
M. Vocić