



Република Србија
регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

POJ:

1-04-34502-4/23-3

ТАТВАМ.

06-03-2023

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA PLATFORMA PLUS DOO BEOGRAD

1. Naziv i sedište poštanskog operatora



Društvo sa ograničenom odgovornošću PLATFORMA PLUS doo Beograd, sa sedištem u Beogradu-Stari grad, ul. Maršala Birjuzova 4, TC Sremska, lokal 1.05, 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 podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Radno vreme poštanskog operatora je svakog dana od 08:00 – 23:00h.

2. Vrsta poštanskih usluga

Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja “ostale poštanske usluge” i to:

- a) **usluge dodatne vrednosti** – usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta i načina prijema, prerade, prevoza i uručenja, a u koje spadaju;
 - **Ekspres usluge “ danas za danas** - podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji Grada Beograda, mase do 20 kg, u toku istog dana. Ova usluga se naplaćuje po zonama preuzimanja ili uručenja pošiljke. Ukoliko se pošiljka preuzima u jednoj, a isporučuje na teritoriji neke druge zone cena će se obračunavati po cenovniku za onu zonu za koju je definisana viša cena poštarine.
 - **Ekspres usluge “ danas za sutra”** podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćem garantovanim rokovima. Ova usluga podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka, prvog narednog radnog dana do 23 h, na bilo koju adresu u Republici Srbiji. 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.

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



b) Dopunske usluge –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 potpisane otpremnice/dokumentacije, usluga kojom pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja pošiljke primaocu vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija);
- povrat potpisane povratnice, usluga kojom pošiljalac pošiljke zahteva da mu se nakon uručenja pošiljke primaocu, vrati potpisana povratnica od strane primaoca.
- dokaz o isporuci-naknadno;

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 registrovanih pošiljaka:

- Obična poštanska pošiljka je pošiljka bez označene vrednosti,
- Vrednosna poštanska pošiljka je pošiljka sa označenom vrednošću, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, do visine koju je naveo pošiljalac;
- Otkupna poštanska pošiljka je vrednosna poštanska pošiljka pri čijem uručenju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun, naznačenu adresu ili se isplaćuje u prostorijama poštanskog operatora.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu poštanske pošiljke.

Masa i dimenzije pošiljaka:

Maksimalna dimenzija pošiljaka je 80cmx80cmx80cm i mase do 20 kg.

3. Teritorija na kojoj će poštanski operator obavljati poštanske usluge

Poštanski operator obavlja poštanske usluge na području Republike Srbije.

Poslovne jedinice poštanskog operatora beće stalno ažurirane i javno dostupne na internet adresi poštanskog operatora www.platformaplus.rs.

4. Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca/pošiljaoca i tačnu adresu primaoca/pošiljaoca.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži podatke, naziv odnosno ime, prezime i adresu primaoca/pošiljaoca, poštanski operator 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.

Pošiljaoc je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način koji se štiti sadržina te pošiljke.

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 pojedinačnu poštansku pošiljku.

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

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 pošiljke.

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

Zabranjen sadržaj poštanskih pošiljki

Poštanske pošiljke ne mogu sadržati:

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

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



- žive životinje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

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

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 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.

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.

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



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

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.

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 navedene podatke 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 predhonog stava 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.

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.

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 i pošiljaoca, 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.

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama

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

Pod uručenjem pošiljke smatra se dostava na adresu primaoca ili drugoj ugovorom definisanom lokacijom kao i isporuka pošiljke u samim prostorijama poštanskog operatora, ili lokaciji definisanoj usmenim dogovorom korisnika usluga sa operatorom ili kurirom.

Ukoliko poštansku pošiljku nije moguće uručiti lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu, 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 telefona – 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. Izveštene 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 raspolaze 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 i povratne poštarine, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator. Povratna poštarina je identična inicijalnoj poštarini naplaćenoj pri prijemu pošiljke.

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



5. Rokovi uručenja 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 ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator, a koji 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 23h.

Rok za uručenje poštanskih pošiljaka "danas za sutra" počinje da teče od momenta prijema pošiljke, i uručuje se sledećeg radnog dana, najkasnije do 23h.

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:

- a) pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu;
- b) poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine.

Sve neisporučene poštanske pošiljke čuvaju se u sedištu poštanskog operatora.

Poštanski operator dužan je da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

- a) je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- b) 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;
- c) postoji odluka nadležnog organa.



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

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

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 komisijski 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 operatora.

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

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



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 usluge.

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 dodatne 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 usiuga.

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 računavaju dopunske i ostale dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

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

Rokovi čuvanja manipulativnih isprava

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



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 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.

Postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljki

Ukoliko korisnik poštanskih usluga smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorna obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

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.

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 neoštećena.

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



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.

Protiv odluke poštanskog operatora iz prethodnog stava o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge, u daljem tekstu: Agencija u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Agenciji 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.

Postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku

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

Za prouzrokovanu štetu poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete 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 nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs



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

Poštanski operator se oslobadja odgovornosti za naknadu štete ako je:

1. šteta nastala usled više sile;
2. prijem, prerada, prevoz i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama Zakona o poštanskim uslugama I propisima donetim na osnovu Zakona;
3. šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
4. adresa nepotpuna ili netačna.

9. Završne odredbe

Sve eventualne nesporazume sa korisnicima poštanskih usluga poštanski operator će pokušati da reši sporazumno, a ukoliko iste nije moguće rešiti na taj način, spor se može pokrenuti pred nadležnim sudom

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.platformaplus.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 Agencije.

Beograd, mart 2023 godine

Za PLATFORMU PLUS DOO

Aleksandra Marjanović, direktor

Platforma Plus d.o.o.

T. 064/122 11 89

Beograd, Maršala Birjuzova 4

T. 064/ 383 07 02

Matični broj: 21833681

E. platformaplus22@gmail.com / office@platformaplus.rs

PIB: 113258098

www.platformaplus.rs