



Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд

Таковска 2, Београд, ПАК 135403

Тел: 011/3022-000, факс: 011/3229-911,

e-mail: kabinet@posta.rs

Број: 2021-202908/ 5

Датум: 13. 12. 2021. године

На основу члана 9. став 1. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 77/19) и члана 40. став 1. тачка 22) Статута Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд („Службени ПТТ-гласник“, бр. 1094/17, 1261/19 и 1432/21), доносим

## ОПШТЕ УСЛОВЕ ЗА ОБАВЉАЊЕ ОСТАЛИХ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА У ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ „ПОШТА СРБИЈЕ“, БЕОГРАД

### І. Предмет



#### Члан 1.

Општим условима за обављање осталих поштанских услуга у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Општи услови) уређује се обављање осталих поштанских услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, у складу са законом, прописима донетим на основу закона, као и општим актима Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Пошта), и то: назив и седиште поштанског оператора, врсте осталих поштанских услуга Поште, димензије и маса поштанских пошиљака, услуге додатне вредности, допунске услуге, врсте поштанских пошиљака, територија на којој ће Пошта обављати поштанске услуге, начин и услови обављања поштанских услуга, паковање поштанских пошиљака, адресовање поштанских пошиљака, утврђивање идентитета, пријем поштанских пошиљака, поступак и начин уручења пошиљака, испорука пошиљака, потврђење уручења поштанских пошиљака, рокови уручења, експрес услуге, пакети, рокови чувања поштанских пошиљака, поступање са неиспоручивим пошиљкама и отварање неиспоручивих пошиљака, начин плаћања поштанских услуга, рокови чувања манипулативних исправа, поступак рекламација корисника и потраживања пошиљака, поступак обештећења корисника поштанских услуга и приговор, као и друга питања у вези обављања осталих поштанских услуга.

Овим општим условима уређују се услови за пријем пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају, а у међународном поштанском саобраћају примењују се ови општи услови, као и акти Светског поштанског савеза, други међународни споразуми и уговори.

### ІІ. Назив и седиште поштанског оператора

#### Члан 2.

Пошта послује под пословним именом: Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд.

Скраћено пословно име Поште је: ЈП „Пошта Србије“, Београд.

Седиште Поште је у Београду, улица Таковска број 2, 11120 Београд (Палилула).

Претежна делатност Поште је 53.10 - Поштанске активности јавног сервиса, регистрована код Агенције за привредне регистре.

### **III. Врсте осталих поштанских услуга Поште**

#### **Члан 3.**

Остале поштанске услуге које обавља Пошта су:

- 1) пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе преко десет килограма у унутрашњем поштанском саобраћају;
- 2) пријем, прерада и превоз пакета масе преко десет килограма у међународном поштанском саобраћају, у полазу;
- 3) прерада, превоз и уручење пакета масе преко 20 kg у међународном поштанском саобраћају, у долазу;
- 4) услуге додатне вредности;
- 5) допунске услуге.

Поштанске услуге из става 1. овог члана Пошта обавља у складу са законом и актима донетим на основу закона.

### **IV. Димензије и маса поштанских пошиљака**

#### **Члан 4.**

Најмање димензије поштанских пошиљака су 90x140 mm.

Збир дужине и обима пошиљака на најширем месту попречно, у зависности од врсте пошиљке, може бити највише 3000 mm, с тим да највећа димензија може бити до 1500 mm, изузев ако је у питању гломазни пакет.

Највећа маса, у зависности од врсте поштанских пошиљака, износи 31,5 kg.

По уговореним условима димензије и маса пошиљака могу бити и другачије.

### **V. Услуге додатне вредности**

#### **Члан 5.**

Услуге додатне вредности су поштанске услуге које имају посебне захтеве у погледу квалитета и начина пријема, прераде, превоза и уручења.

Услуге додатне вредности обухватају:

- 1) експрес услуге које подразумевају пријем, прераду, превоз и уручење поштанских пошиљака у најкраћим и гарантованим роковима у унутрашњем, односно очекиваним роковима у међународном поштанском саобраћају;
- 2) услуге електронског праћења од пријема до уручења поштанске пошиљке;
- 3) уручење пошиљке са уговореним начином и/или временом уручења.
- 4) друге услуге у складу са законом и актима донетим на основу закона.

### **VI. Допунске услуге**

#### **Члан 6.**

Допунске услуге су поштанске услуге које садрже посебан начин поступања у току пријема, прераде, превоза и уручења поштанских пошиљака и обављају се по захтеву примаоца или по захтеву пошиљаоца.

Захтев за све допунске поштанске услуге се може поднети у било којој од фаза обављања поштанских услуга, у зависности од могућности испуњења захтева, све до уручења.



## Члан 7.

Пошта пружа допунске услуге, и то:

- услуге по захтеву пошиљаоца,
- услуге по захтеву примаоца,
- услуге по службеној дужности.

Услуге по захтеву пошиљаоца су:

- 1) слање регистроване пошиљке са повратницом;
- 2) враћање повратне документације;
- 3) измена или исправка адресе примаоца;
- 4) надослање регистроване пошиљке на нову адресу укључујући и „poste – restante”;
- 5) враћање пошиљке из пријемне поште, пре отпреме;
- 6) враћање пошиљке, након отпреме;
- 7) потраживање регистроване пошиљке;
- 8) издавање накнадне потврде о пријему вредносне и откупне пошиљке;
- 9) издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке (потврда или оверена фотокопија поштанске исправе коју издаје пошта која је уручила пошиљку);
- 10) уручење пошиљке са ознаком „Лично”;
- 11) паковање, адресовање пошиљке, попуњавање образаца;
- 12) електронска потврда о уручењу пошиљке - СМС порука;
- 13) издавање и достављање потврђења о извршеном уручењу пошиљке;
- 14) преузимање на адреси 5 и више пакета;
- 15) пријем и/или уручење путем пакетомата;
- 16) плаћени одговор.

За извршење услуга из става 2. тач. 1), 2), 10), 12) и 14) овог члана пошиљалац подноси захтев приликом слања пошиљке, означавањем захтеваних услуга на документу који представља потврду о пријему пошиљке, односно на адресници пошиљке.

За извршење услуга из става 2. тач. 3) - 9) и 13) овог члана, пошиљалац подноси захтев у писаној форми, уз плаћање поштарине утврђене ценовником и обавезу да докаже свој идентитет. Ако се захтев односи на регистровану пошиљку, пошиљалац има обавезу да преда на увид потврду о пријему пошиљке, осим за услугу из става 2. тачка 8).

Захтев за извршење услуга из става 2. тач. 5), 6) и 8) овог члана, пошиљалац подноси пошти у којој је извршен пријем пошиљке.

Захтев за извршење услуга из става 2. тач. 3), 4), 7), 9), 11) и 13) овог члана, пошиљалац може поднети у било којој пошти, а захтев за услуге из става 2. тачке 11) подноси усмено. Захтев за извршење услуга из става 2. тачка 16) овог члана реализује се закључењем уговора са корисником.

За услугу из става 2. тачка 9) овог члана, потврду или оверену фотокопију поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке издаје пошта која је уручила пошиљку, док за услугу из става 2. тачка 13) овог члана, потврђење о извршеном уручењу пошиљке издаје надлежни организациони део Поште, у писаној форми (допис са прилогом фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке).

У случају да пошиљалац захтева враћање, измену или исправку адресе примаоца регистроване поштанске пошиљке после отпреме из пријемне поште у унутрашњем поштанском саобраћају, подноси захтев за надослање пошиљке.

Пошиљалац може захтевати услугу издавање накнадне потврде о пријему пошиљке са означеном вредношћу, откупне пошиљке, и то у року од годину дана од дана пријема пошиљке.

Захтев за извршење услуга из става 2. тач. 9) и 13) овог члана, пошиљалац подноси у писаној форми, у року од 18 (осамнаест) месеци од датума уручења пошиљке, на коју се захтев односи. Услугу која се односи на потраживање регистрованих пошиљака, пошиљалац остварује на начин прописан овим општим условима.

Приликом издавања оверене фотокопије поштанске исправе, мора се поштовати начело тајности података осталих пошиљака уколико се налазе на истој поштанској исправи. Овера фотокопије се врши поштанским жигом.

Захтев за извршење услуге из става 2. тачка 12) овог члана, пошиљалац подноси приликом предаје пошиљке. Овом услугом омогућено је да пошиљалац буде обавештен СМС-ом о уручењу пошиљке.

Услуге по захтеву примаоца су:

- 1) чување регистроване пошиљке у пошти, ван прописаних рокова, али не дуже од 30 дана;
- 2) надослање поштанских пошиљака на нову адресу укључујући и „poste – restante”;
- 3) поновна достава поштанских пошиљака;
- 4) коришћење поштанског преградка;
- 5) достава „poste – restante” пошиљке на адресу;
- 6) достављање регистрованих поштанских пошиљака лично;
- 7) издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке.

Захтев за извршење услуга из става 13. овог члана, осим тачке 4) прималац подноси у писаној форми, у било којој пошти и плаћа поштарину утврђену ценовником, уз обавезу да докаже свој идентитет. Рок поступања према овом захтеву, не може бити дужи од 30 (тридесет) дана, ако се захтев односи на услугу из става 13. тачка 1). овог члана, нити дужи од 90 (деведесет) дана, за услуге из става 13. тач. 2), 5) и 6) овог члана.

Поновну доставу поштанске пошиљке у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, прималац може захтевати за све врсте поштанских пошиљака, како у писаној форми, тако и усмено од одредишне поште. За ову услугу поштарина која је утврђена ценовником, плаћа се приликом уручења пошиљке.

Коришћење поштанског преградка уређује се споразумом између примаоца и поште у којој је прималац захтевао ову услугу и то без накнаде.

Захтев примаоца за извршење услуга из овог члана не може се примити или према њему поступати ако је пре уручења пошиљке, на коју се захтев односи, приспео захтев пошиљаоца за враћање пошиљке или надослање на нову адресу.

Захтев за услугу из става 13. тачка 7) овог члана, подноси се у писаној форми, у року од 18 (осамнаест) месеци од датума уручења пошиљке, на коју се захтев односи.

Приликом издавања оверене фотокопије поштанске исправе, мора се поштовати начело тајности података осталих пошиљака уколико се налазе на истој поштанској исправи. Овера фотокопије се врши поштанским жигом.

Услуге по службеној дужности су:

- 1) враћање пошиљаоцу неуручене пошиљке;
- 2) пријем и евидентирање пуномоћја;
- 3) препакивање пошиљке са оштећеним садржајем, сачињавање записника о неисправности пошиљке и обавештавање корисника;
- 4) комисијско отварање и преглед садржине пошиљке за коју се сумња да садржи забрањене предмете, а на основу одлуке надлежног органа;
- 5) чување пошиљке ради испоруке, сагласно роковима утврђеним општим условима поштанског оператора (лежарина);
- 6) поступање са пошиљкама у међународном саобраћају у складу са царинским и другим прописима којима се уређује та област;
- 7) повраћај више наплаћене поштарине.

## VII. Врсте поштанских пошиљака

### Члан 8.



У оквиру осталих поштанских услуга Пошта врши пренос регистрованих поштанских пошиљака.

Пренос поштанских пошиљака обухвата технолошке процесе код поштанског оператора од места пријема до места уручења.

#### **Члан 9.**

Регистроване поштанске пошиљке су поштанске пошиљке за које Пошта издаје пошиљаоцу потврду о пријему пошиљке, о којима води посебну евиденцију и које се примаоцу уручују уз потврђење пријема.

Регистроване поштанске пошиљке, у смислу ових општих услова, могу бити:

1) експрес пошиљке - са и без означене вредности у унутрашњем поштанском саобраћају и без означене вредности у међународном поштанском саобраћају;

2) пакети, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, са и без означене вредности;

3) откупне поштанске пошиљке - вредносне поштанске пошиљке при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је на пошиљци навео пошиљалац и који Пошта доставља пошиљаоцу на текући рачун, назначену адресу, или се исплаћује у просторијама Поште.

Експрес пошиљка је поштанска пошиљка са експрес услугом која подразумева пријем, прераду, превоз и уручење у најкраћим и гарантованим роковима. У унутрашњем поштанском саобраћају под експрес услугом подразумева се пренос Пост експрес пошиљака, а у међународном поштанском саобраћају пренос ЕМС (*Express Mail Service*) пошиљака.

### **VIII. Територија на којој ће Пошта обављати поштанске услуге**

#### **Члан 10.**

Пошта пружа остале поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају на целокупној територији Републике Србије, као и у међународном поштанском саобраћају.

Ажуран списак јединица поштанске мреже (у даљем тексту: пошта) објављен је на интернет страници Поште, као и списак земаља са којима се обављају услуге у међународном поштанском саобраћају.

### **IX. Начин и услови обављања поштанских услуга**

#### **1. Права, обавезе и одговорност корисника и Поште**

#### **Члан 11.**

Право, обавеза и одговорност пошиљаоца је да одабере ону врсту услуге која одговара природи, садржини, значају, односно стварној вредности поштанске пошиљке.

Обавеза и одговорност пошиљаоца је да правилно адресује пошиљке, у складу са законом и општим актима Поште.

Обавеза пошиљаоца је да адекватно упакује поштанске пошиљке, у складу са законом и прописаним условима паковања поштанских пошиљака Поште за специфичан садржај пошиљке (ломљив садржај, течности и сл.).

Пошиљалац је одговоран за правилно унутрашње и спољашње паковање којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, запослени који рукују пошиљком, као и опрема и средства која се користе при руковању са пошиљком.

Обавеза пошиљаоца је да поштанску пошиљку упакује тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом. У случајевима када запослени у Пошти приликом пријема пошиљке процени да амбалажа у коју је упакована

пошиљка не одговара природи и садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно име и презиме примаоца и тачну адресу примаоца и јасно означи назив, односно своје име и презиме и тачну адресу.

Уколико поштанска пошиљка не садржи податке из става 6. овог члана, Пошта, односно запослени на пријему пошиљака, дужан је да захтева од корисника да отклони уочене недостатке у адресовању, а уколико корисник не поступи у складу са захтевом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

Остваривање права преко пуномоћника односи се на пријем и/или уручење пошиљака, у складу са општим прописима о пуномоћју, као и уговореним условима.

## **2. Права, обавезе и одговорност Поште**

### **Члан 12.**

У обављању поштанских услуга, Пошта се придржава законских начела и начела савесности и поштења.

Пошта је дужна да предузима све неопходне организационе и технолошке мере којима се корисницима услуга обезбеђују и пружају квалитетне и сигурне поштанске услуге, као и да обезбеди неповредивост поштанских пошиљака и тајност података у вези са поштанским пошиљкама. Запослени у Пошти дужни су да чувају тајност података.

Пошта у овим општим условима утврђује права, обавезе и одговорност којих ће се придржавати приликом обављања поштанских услуга.

Пошта има право да поштарину наплати унапред, ако уговором са корисником није другачије одређено. Пошта је у обавези да важеће ценовнике поштанских услуга истакне на видном месту у просторијама у којима пружа остале поштанске услуге.

Пошта је у обавези да када има сазнања да је садржај пошиљке забрањен за пренос, одбије пријем такве пошиљке која не испуњава услове пружања услуге у погледу забрањеног садржаја.

Пошта је у обавези да поштује начела неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака у складу са законом којим се уређују поштанске услуге и законом којим се уређује тајност података.

Обавеза и одговорност Поште је да одбије пријем пошиљке уколико процени да спољашње паковање не одговара природи и садржини пошиљке, тј. да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података у току преноса.

## **3. Предмети забрањени за пренос**

### **Члан 13.**

Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже:

- 1) опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке, осим материја у вези са којима је поступање уређено посебним законом, међународном конвенцијом и другим међународним актима;
- 2) наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу;
- 3) материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију;
- 4) производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;



5) новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племените метале и вредне комаде накита, осим у вредносним пошиљкама;

6) живе животиње, осим пчела, пијавица и свилених буба, чији пренос је дозвољен у експрес пошиљкама у унутрашњем саобраћају;

7) предмете чији је увоз забрањен у држави у коју се шаље;

8) друге материје, односно предмете чије слање је забрањено другим прописима.

Када постоји основана сумња да се у поштанској пошиљци налазе забрањени предмети из става 1. овог члана, Пошта је дужна да без одлагања о томе обавести надлежни орган и да по његовој одлуци комисијски отвори и прегледа садржину пошиљке.

## **Х. Паковање поштанских пошиљака**

### **Члан 14.**

Поштанска пошиљка мора бити упакована тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом.

На сајту Поште истакнуте су ажурне препоруке за правилно паковање поштанских пошиљака у зависности од врсте услуге, односно врсте садржаја.

Уколико запослени Поште приликом пријема процени да амбалажа у коју је упакована пошиљка не одговара природи и садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

Преузимање пошиљке на пренос не значи да је паковање исте од стране пошиљаоца усклађено са законом и одредбама ових општих услова.

Уколико пошиљалац пакује пошиљку, запослени на пријему, у пошти или на адреси пошиљаоца, је дужан да упозори корисника на обавезу правилног паковања пошиљке и да обавести корисника о начину на који се пакују предмети и материје из ст. 6. – 10. овог члана.

Предмети од стакла и остали ломљиви предмети (предмети од керамике, електрична и рачунарска опрема и др.) треба да буду запаковани у тврдој кутији, испуњеној одговарајућим заштитним материјалом, односно обмотани заштитним материјалом и упаковани у тврде картоне, када облик предмета не дозвољава паковање у кутију, тако да се спречи свако трење или ударање током транспорта, било између предмета узајамно, било између предмета и зидова кутије и обезбеди пуна сигурност садржаја пошиљке у преносу. Пошиљке које садрже предмете од стакла и остале ломљиве предмете пошиљалац је дужан да преда као издвојене пошиљке, чији садржај захтева посебну пажњу приликом пријема, прераде, превоза и уручења. Приликом пријема издвојене (ломљиве) пошиљке, запослени на пријему у горњем левом углу адресне стране пошиљке лепи налепницу „Lomljivo“ која упозорава на садржину пошиљке.

Течности 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.

Масне и тешко топиве материје (мазива, текући сапун, креме, смола и сл.) морају бити затворене у прво паковање (кутија, платнена врећа или пластична врећа), а затим у кутију од дрвета, метала, чврстог пластичног материјала или неког другог материјала како би се спречило истицање садржаја.

Разне врсте сувих прашкова морају бити упаковане у посуду (врећу, кутију од метала, дрвета, отпорног пластичног материјала или од картона).

Живе животиње за које је дозвољен пренос - пчеле, пијавице и свилене бубе морају бити упаковане у одговарајуће кавезе, ковчеге, лимене кутије и сл., којима се осигуравају сви потребни услови током преноса, тако да се избегне свака опасност како за животиње, тако и за људе. На адресној страни пошиљке мора се ставити ознака „ЖИВЕ ЖИВОТИЊЕ“, а пошиљалац је обавезан да преда и потврду надлежног органа о здрављу тих животиња.



Приликом преноса пијавица и свилених буба на једној страни кутије мора бити отвор преко кога је причвршћена решетка од густе и јаке жице.

## XI. Адресовање поштанских поштиљака

### Члан 15.

Поштиљалац је дужан да поштанску поштиљку адресује у складу са одредбама ових општих услова.

Поштанска поштиљака може имати само једну адресу поштиљаоца и једну адресу примаоца.

Најмање десна половина адресне стране поштиљке је намењена за адресу примаоца, поштанске марке, отиске за франкирање и жигосање или за налепнице које их замењују. Адреса примаоца мора бити паралелна са дужом страном поштиљке.

Поштиљалац је дужан да на поштанској поштиљци правилно и јасно означи назив, односно своје име и презиме и тачну адресу.

Адреса поштиљаоца је обавезна на свим поштанским поштиљкама, осим уколико је на омоту означено „за лицитацију“/„за конкурс“, и сл.

Адреса поштиљаоца се исписује или означава у левом горњем делу адресне стране или на полеђини поштиљке.

Поштанска упутница, као откупни документ за поштиљку, не може гласити на пост рестант.

Дозвољено је да се у доњем десном делу адресне стране поштиљке, налепи адреса примаоца исписана на папиру најмањих димензија 90x140 mm.

Пошта са корисником поштанских услуга може уговорити изглед и димензије адреснице/налепнице другачије од наведених одредаба.

У унутрашњем поштанском саобраћају, подаци у адреси поштиљке морају бити назначени један испод другог, и то следећим редом:

- титула, име и презиме или назив примаоца,
- улица и број, подброј, број стана или број поштанског преградка, или број и назив војне поште или ознака „пост рестант“/„*poste restante*“,
- назив насељеног места (одредишта),
- поштански број и назив одредишне поште,
- поштански адресни код (ПАК).

За поштиљке које су адресоване на „пост рестант“, поштански преградак или на војну пошту, поштиљалац није у обавези да наведе назив насељеног места, ни поштански адресни код (ПАК) одредишне поште.

Поштиљке које гласе за иностранство, адресују се у складу са прописима одредишне земље, с тим да се у задњој линији адресе исписује назив одредишне земље.

У унутрашњем поштанском саобраћају, адреса примаоца исписује се на српском језику, ћириличким или латиничким писмом и арапским бројевима.

У међународном поштанском саобраћају, адреса примаоца исписује се латиничким писмом и арапским бројевима, с тим да адреса може бити исписана и писмом одредишне земље, уз услов да се назив одредишне земље мора исписати и латиничким писмом.

За поштиљке које гласе на примаоца који је подстанар, приликом адресовања, поред имена и презимена примаоца, исписује се и име и презиме станодавца (нпр. Петар Петровић код Јована Јовановића).

Поштиљке адресоване на „пост рестант“ морају садржати име и презиме или назив примаоца, ознаку „пост рестант“ или „*poste restante*“ поштански број и назив поште.

Поштиљке адресоване на поштански преградак морају садржати име и презиме или назив корисника поштанског преградка, текст: Поштански преградак (или скраћено - ПП) са бројем, поштански број и назив поште у којој се налази преградак.



Приликом пријема пошиљке са повратницом, адреса пошиљаоца на пошиљци мора бити идентична адреси примаоца на повратници.

Испод адресе примаоца не сме се налазити никакав графички знак или натпис. Адреса и остали подаци на пошиљци и на исправама не могу се попуњавати графитном оловком.

Пошта није одговорна за последице узроковане непотпуним или нетачним адресовањем поштанских пошиљака.

## **XII. Утврђивање идентитета**

### **Члан 16.**

Запослени у Пошти дужни су да при пријему откупних и вредносних пошиљака изврше увид у личну исправу пошиљаоца са фотографијом и евидентирају регистарски број личне исправе у циљу утврђивања идентитета пошиљаоца и спречавања прања новца и финансирања тероризма и промета робе нерегистрованих субјеката.

Пошта је дужна да податке из става 1. овог члана чува као пословну тајну, користи у сврху за коју су прикупљени и да само по захтеву суда или другог надлежног органа, за потребе поступка који се води пред тим органом, достави тражене податке.

Податке из става 1. овог члана Пошта је дужна да чува најмање годину дана, на начин прописан законом којим се уређује тајност података.

Пошиљаоци који предају пошиљке на основу закљученог уговора, пошиљке предају преко лица опуномоћеног за предају свих врста пошиљака. Пошта, односно запослени врше увид у важећу личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају пошиљака и евидентирају регистарски број личне исправе, у циљу утврђивања идентитета пуномоћника.

## **XIII. Пријем поштанских пошиљака**

### **Члан 17.**

Пријем поштанских пошиљака обавља се у просторијама Поште, посредством аутомата (пакетомата и др.) или посредством овлашћеног лица Поште на адреси корисника или уговореној адреси. По основу закљученог уговора са корисником, пријем поштанских пошиљака може се вршити и на адреси по захтеву корисника.

Поступак пријема поштанских пошиљака путем пакетомата уређује се посебним актом Поште, у складу са законом и подзаконским актима.

Пошта 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.

Пошта је дужна да сваку примљену поштанску пошиљку и документа која се на ту пошиљку односе означи датумом пријема и својим идентификационим знаком.

Датумом пријема не морају бити означене пошиљке које су примљене по уговору којим је, између осталог, уређено да се све пошиљке предате Пошти не означавају датумом пријема, већ за њих важи датум отиснут на документу који служи као доказ о предаји пошиљке на даљу отпрему.

Приликом пријема регистроване поштанске пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје потврда о пријему пошиљке која мора да садржи све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што је име и презиме или назив и адреса примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, вредност, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци. Потврда о пријему пошиљке може се, уз сагласност корисника, издати и електронским путем.

Потврдом о пријему пошиљке сматра се: пакетска адресница, експрес адресница, спроводница, Пријемна књига – лист и сваки други документ којим се потврђује пријем пошиљке.



Пријем пошиљака у међународном поштанском саобраћају, обавља се у складу са прописима којима се уређује ова област и актима Светског поштанског савеза. Пошиљке у међународном поштанском саобраћају пошиљалац предаје отворене да би запослени Поште, у присуству пошиљаоца, извршио контролу садржине пошиљке, у смислу прописа којима се уређује царинска и девизна контрола поштанских пошиљака. По извршеној контроли, пошиљалац затвара пошиљку у присуству запосленог Поште, осим у случајевима уређеним посебним уговорима.

Пошиљку која подлеже царинској контроли, пошиљалац је дужан да преда са одговарајућим царинским исправама предвиђеним царинским прописима.

#### **XIV. Поступак и начин уручења пошиљака**

##### **Члан 18.**

Пошта, по правилу, уручује регистровану поштанску пошиљку лично примаоцу, пуномоћнику или овлашћеном лицу. Регистрована пошиљка може се уручити примаоцу на означеној адреси, у просторијама поште, као и преко пакетомата у случајевима када је то посебно прописано, у складу са законом и подзаконским актима или уговорено посебним уговорима са корисником.

Уколико регистровану поштанску пошиљку није могуће уручити лицима из става 1. овог члана, Пошта може уручити наведену пошиљку одраслом члану породичног домаћинства, лицу запосленом у домаћинству, односно запосленом лицу затеченом у пословној просторији примаоца или путем посредника (хотел, одмаралиште, болница и сл.), под условом да се прималац не затекне на означеној адреси и уколико се утврди да су та лица у наведеном односу са примаоцем, под условом да пошиљка не носи ознаку „Лично“.

Ако је прималац правно лице, поштанске пошиљке се уручују лицу које је овлашћено за пријем или лицу које је прималац опуномоћио. Ако правно лице престане да постоји, поштанске пошиљке се уручују његовом правном следбенику на основу решења надлежног органа.

Поштанске пошиљке за физичко лице које у адреси имају и назив правног лица могу се уручити том правном лицу (посредовањем) које се налази на адреси примаоца, осим пошиљака које су оптерећене откупнином, царинским и другим дажбама, као и пошиљака за које је захтевана посебна услуга са личним уручењем.

Поштанске пошиљке које су адресоване на лица под старатељством, лица у притвору или лица које се налазе на издржавању казне затвора, не могу се уручити примаоцу, већ:

- за лица под старатељством - њиховом старатељу,

- за лица у притвору - истражном органу,

- за лица која се налазе на издржавању казне затвора - управнику затвора, казнено - поправног или васпитно - поправног дома у коме се лице налази или лицу које је од стране управника овлашћено за пријем пошиљака.

Поштанске пошиљке које су адресоване на војна лица и лица која су на одслужењу војног рока, уручују се на начин који је Пошта договорила са надлежном институцијом.

Откупна и оцарињена пошиљка уручује се примаоцу, пуномоћнику или овлашћеном лицу уз претходну наплату откупног износа или износа којим је пошиљка оптерећена и уз наплату одговарајућег износа поштарине за уплату откупног износа пошиљаоцу, односно царинском органу, осим када је уговором са корисником другачије уређено. На захтев примаоца или овлашћеног лица Пошта је дужна да изда рачун за наплаћени износ поштарине.

Оштећене и препаковане пошиљке уручују се у просторијама поште, лично примаоцу, законском заступнику или овлашћеном лицу, заједно са записником о неисправности пошиљке.



## **XV. Испорука пошиљака**

### **Члан 19.**

Испорука поштанских пошиљака подразумева предају пошиљака лично примаоцу, пуномоћнику или овлашћеном лицу у просторијама поште и то, по правилу, у следећим случајевима:

- када је примаоцу остављен Извештај о приспећу пошиљке, у складу са одредбама ових општих услова, као и уговореним условима;
- када су пошиљке адресоване на примаоце - кориснике поштанских преградака, без обзира да ли те пошиљке у адреси имају ознаку броја преградка;
- када су пошиљке насловљене на физичка лица, а у адреси примаоца имају назив корисника поштанског преградка;
- када су пошиљке адресоване на „пост ресторант“,
- у складу са уговореним условима са корисником.

Неуручена пошиљка се, ако пошиљалац није другачије одредио, враћа пошиљаоцу најкасније наредног радног дана, када је организован превоз поштанских пошиљака, у следећим случајевима:

- 1) прималац одбио пријем;
- 2) прималац непознат;
- 3) непотпуна адреса;
- 4) нетачна адреса;
- 5) истекао рок чувања;
- 6) прималац пресељен;
- 7) прималац умро (преминуо).

Све регистроване поштанске пошиљке подлежу плаћању лежарине, односно повратне поштарине, ако за њихово неуручење није одговорна Пошта.

Уколико поштанска пошиљка није уручена на назначеној адреси, примаоцу се оставља Извештај о приспећу пошиљке.

Извештај о приспећу пошиљке оставља се и у случају када:

- прималац или овлашћено лице стави приговор на исправност пошиљке или на износ царинских дажбина;
- у одредишну пошту стигне регистрована пошиљка коју прати записник о неисправности пошиљке,
- у одредишну пошту стигне оштећена регистрована пошиљка за коју је потребно сачинити записник о неисправности пошиљке.

У просторијама поште, поштанске пошиљке које на себи немају ознаку „лично“ могу се уручити и одраслом члану породичног домаћинства када то лице донесе Извештај о приспећу пошиљке и када на увид, запосленом у пошти, поднесе важећу личну исправу са адресом на коју гласи тражена поштанска пошиљка.

## **XVI. Потврђење уручења поштанских пошиљака**

### **Члан 20.**

Прималац, по правилу, потврђује уручење регистроване пошиљке уз потпис на одговарајућој поштанској исправи (при чему се не сме употребљавати графитна оловка) или на одговарајућем уређају.

Ако је прималац пошиљке неписмен, потврђење уручења пошиљке врши се отиском кажипрста на одговарајућој поштанској исправи. Отисак кажипрста примаоца оверава запослени у Пошти својим потписом.

Када је прималац неспособан за писање због неког телесног недостатка, за потврђење уручења може користити факсимил или уручење пошиљке потврђује сведок чији се идентитет утврђује у складу са одредбама ових општих услова. У случају употребе факсимила, запослени у Пошти прво приступа идентификацији корисника на основу важеће личне исправе, а затим врши упоређивање отиска факсимила на поштанској исправи са отиском факсимила на идентификационој исправи. Отисак факсимила на поштанској исправи мора бити стављен у присуству запосленог у Пошти.

Када у име примаоца пошиљку прима овлашћено лице, члан домаћинства или лице стално запослено код примаоца, запослени у Пошти мора на одговарајућој поштанској исправи или на уређају означити и однос тог лица према примаоцу (лице овлашћено за пријем поште, супружник, дете, секретар/ица и сл.). Поред потписа или другог облика потврђења преузимања пошиљке, запослени мора назначити име и презиме примаоца и број личне исправе.

Када је прималац пошиљке правно лице, потврђење уручења врши се, по правилу својеручним потписом пуномоћника или отиском штамбиља/печата правног лица и потписом лица које преузима пошиљку, уколико правно лице у свом пословању употребљава штамбиљ/печат. Потврђење уручења пошиљака правном лицу може се приликом доставе извршити и на основу потписа запосленог код правног лица које прима пошиљку, уз обавезно уписивање броја и назива личне исправе и његове функције код правног лица.

У просторијама поште, уколико правно лице у свом пословању не употребљава печат, заступник правног лица, као и остали заступници правног лица уписани у одговарајући регистар, могу лично преузети пошиљку адресовану на правно лице, уз претходно доказивање свог идентитета, на основу важеће личне исправе и својства заступника/осталог заступника правног лица, достављањем једног од три документа (извод о основним регистрованим подацима тог правног лица или копију оригиналног примерка извода о регистрацији правног лица или копију оригиналног примерка решења о упису/регистрацији заступника правног лица), не старијих од 5 (пет) дана од дана преузимања те пошиљке, који остаје у пошти и чува се уз поштанску исправу. Запослени у пошти, у одговарајућој поштанској исправи уписује регистарски број личне исправе и напомену „Не употребљава печат”, која се исписује уколико правно лице није у пошти депоновало пуномоћје.

Поштанске пошиљке са повратницом уручују се уз потврђење уручења на одговарајућој поштанској исправи и на повратници, уз обавезно уписивање датума уручења пошиљке. Повратница се враћа као нерегистрована писмоносна пошиљка.

## **XVII. Рокови уручења**

### **Члан 21.**

Роком за уручење поштанске пошиљке сматра се време од пријема поштанске пошиљке до њеног уручења. Пошта је у обавези да све примљене поштанске пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају уручи у најкраћем року, а најкасније у року од 5 (пет) радних дана не рачунајући дан пријема.

Датум пријема утврђује се на основу:

- отиска жига на потврди о пријему пошиљке или у поштанској исправи;
- отиска жига на пошиљци;
- датума и времена (сат и минут) означеног на обрасцу за пријем поштанске пошиљке;
- датума отиснутог машином за франкирање или механографски.

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.

Ако је поштанска пошиљка примљена после последње отпреме пошиљака из приступне тачке Поште, рок се продужава за један радни дан.

Пошта може са корисницима који предају већи број поштанских пошиљака, уговорити и другачије рокове за уручење, али не дуже од 5 (пет) радних дана од дана пријема пошиљака.

У случају неуспеле доставе регистроване поштанске пошиљке, обавеза Поште, односно запосленог је да остави извештај о приспећу пошиљке који садржи обавештење у ком року и где примаоца може преузети поштанску пошиљку.

Ако је примаоцу остављен извештај о приспећу пошиљке пре истека рока за уручење пошиљке, сматра се да је Пошта испунила своју обавезу и пошиљку уручила у прописаном року. Поштанске пошиљке које се уручују у поштама примаоци могу преузети у роковима утврђеним овим општим условима.

## **XVIII. Експрес услуге**

### **Члан 22.**

Експрес услуге су поштанске услуге додатне вредности које подразумевају пријем, превоз, прераду и уручење регистрованих пошиљака, у најкраћим роковима, како у унутрашњем, тако и у међународном поштанском саобраћају.

Експрес услуге у унутрашњем поштанском саобраћају обављају се у складу са законом и овим општим условима, а у међународном поштанском саобраћају у складу са законом, овим општим условима и условима прописаним актима Светског поштанског савеза, другим међународним споразумима и уговорима.

Пошиљка у међународном саобраћају са експрес услугом - *EMS* је регистрована поштанска пошиљка, без означене вредности, за коју се обезбеђују најкраћи могући рокови преноса, који нису гарантовани.

### **1. Експрес услуге у унутрашњем поштанском саобраћају - пренос Пост експрес пошиљака**

### **Члан 23.**

Пост експрес пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају уручују се у гарантованим роковима, а најкасније наредног радног дана, уколико посебним уговорима није другачије уговорено.

У унутрашњем поштанском саобраћају експрес пошиљке могу се послати за она подручја која својим актом одреди Пошта и уручују се најкасније наредног радног дана, уз гарантовање времена до којег ће пошиљке бити уручене примаоцима. Могу садржати писано саопштење, документа, робу, живе животиње (пчеле, пијавице и свилене бубе) и друге предмете чији је пренос дозвољен законом.

Услуга преноса Пост експрес пошиљака, у зависности од рока уручења пошиљке може бити:

1) услуга „Данас за сутра“, са роком уручења пошиљака до 19.00 часова наредног радног дана, ако су пошиљке примљене до одређеног времена претходног дана, односно пре последње отпреме пошиљака;

2) услуга „Данас за данас“, са роком уручења пошиљака до 20.00 часова истог дана, ако су пошиљке примљене до одређеног времена;

3) услуга „Данас за одмах“ на подручју града Београда са роковима уручења пошиљака до 16,00 часова за пошиљке примљене до 12.00 часова и са роковима уручења до 18.00 часова за пошиљке примљене од 12.00 до 14.00 часова;

4) услуга „Данас за одмах“ (у осталим местима у којима је организован пријем поштиљака на адреси поштиљаоца), на подручју истог места, са роком уручења поштиљака до 3 сата од времена пријема;

5) услуга „PostexpressBOX (типизирана кутија или типизирана коверта)“ са роком уручења поштиљака до 19.00 часова наредног радног дана, ако су поштиљке примљене до одређеног времена претходног дана, односно пре последње отпреме поштиљака.

Рокови уручења за експрес услуге могу се и другачије уговорити са корисником, а исти не могу бити дужи од 5 (пет) радних дана. На захтев корисника, Пост експрес поштиљке се могу примити и за доставна подручја пошта у којима није организована свакодневна достава, већ се уручење врши одређеним данима. У том случају не гарантују се прописани рокови уручења, већ се гарантује уручење, односно покушај уручења, одређеног дана који се евидентира на пријемном обрасцу.

Димензије адресне стране Пост-експрес поштиљке не могу бити мање од 15x10,5 cm.

Максимална маса Пост-експрес поштиљке износи 20 kg за услуге „Данас за сутра“ и „Данас за данас“ док за услугу „Данас за одмах“ максимална маса поштиљке износи 15 kg. Пост-експрес поштиљке чија је маса већа од 20 kg за услуге „Данас за сутра“ и „Данас за данас“ примају се искључиво по основу закљученог уговора са корисником, при чему максимална маса не може бити већа од 50 kg.

Максималне димензије Пост експрес поштиљке износе 60x50x50 cm. Пост-експрес поштиљке чије димензије прелазе 60x50x50 cm примају се искључиво по основу закљученог уговора са корисником, али тако да највећа димензија поштиљке не може бити већа од 150 cm, док збир дужине и обима на најширем месту попречно може бити највише до 300 cm.

Максимална маса PostexpressBOX поштиљке (типизирана кутија) износи 5 kg уз обавезно коришћење наменске типизирани кутије за ову врсту услуге. Куповином типизирани кутије истовремено се плаћа и поштарина за услугу.

Максимална маса PostexpressBOX поштиљке (типизирани коверат) износи 2 kg, уз обавезно коришћење наменске типизирани коверте за ову врсту услуге. Куповином типизирани коверте истовремено се плаћа и поштарина за услугу.

Услуге преноса Пост експрес поштиљака пружају се преко пошта чији је ажуран списак и радно време за пријем поштиљака, према врсти услуге, објављен на интернет страници ([www.postexpress.rs](http://www.postexpress.rs)). Радно време позивног центра за пријем захтева за преузимање Експрес поштиљака објављено је на наведеном сајту, као и на сајту Поште.

Пошта може, на захтев корисника, уговорити и другачији поступак вршења услуга.

## **2. Експрес услуге у међународном поштанском саобраћају - пренос EMS поштиљака**

### **Члан 24.**

Поштиљка у међународном саобраћају са експрес услугом - EMS је регистрована поштанска поштиљка, без означене вредности, за коју се обезбеђују најкраћи могући рокови преноса, који нису гарантовани.

EMS поштиљке су регистроване поштанске поштиљке без означене вредности и без посебних услуга, масе до 30 kg. Максималне димензије EMS поштиљке су: збир дужине и обима на најширем месту попречно може бити највише 300 cm, с тим да највећа димензија не сме прелазити 150 cm.

Услуге преноса EMS поштиљака пружају се преко пошта чији је ажуран списак и радно време за пријем поштиљака објављен на интернет страници ([www.postexpress.rs](http://www.postexpress.rs)). Радно време позивног центра за пријем захтева за преузимање EMS поштиљака објављено је на наведеном сајту, као и на сајту Поште.



## **XIX. Пакети**

### **Члан 25.**

Пакети су регистроване поштанске пошиљке, са и без означене вредности, паковане на прописан начин, које садрже робу и друге предмете.

На пакету или документу који прати пакет, мора се налазити опис садржине и мора бити уписана маса у kg и/или g.

У пакетима је забрањено слати робу и предмете забрањене законом, овим општим условима, као и актима Светског поштанског савеза.

Највећа означена вредност на пакетима у унутрашњем поштанском саобраћају утврђује се општим актом Поште, а у међународном поштанском саобраћају актима Светског поштанског савеза.

Највећа маса пакета је 31,5 kg, а под уговореним условима, може бити и већа. Услови за пријем пакета у међународном поштанском саобраћају прописани су актима Светског поштанског савеза, а у унутрашњем - овим општим условима.

Пакети масе преко 20 kg предају се у поштама које имају техничке могућности, а могу се примити и у пословним просторијама корисника под уговореним условима.

Минималне димензије адресне стране пакета су 90x140 mm. Збир дужине и обима пакета на најширем месту попречно може бити највише 3000 mm, с тим да највећа димензија може бити до 1500 mm, изузев ако је у питању гломазни пакет.

Гломазни пакет је сваки пакет чије димензије прелазе границе утврђене претходним ставом овог члана, као и онај који се због свог облика или структуре не може сложити и преносити са осталим пакетима. Збир дужине и обима гломазног пакета на најширем месту попречно може бити највише 3500 mm, с тим да највећа димензија може бити до 2000 mm, уколико постоје техничке могућности за пријем и пренос гломазног пакета.

Гломазни пакети примају се као издвојени и подлежу наплати поштарине за издвојено руковање. На гломазне пакете и на предњој страни документа који прати пакет ставља се ознака или налепница са текстом „*ENCOMBRANT*“ („ГЛОМАЗНО“). Уколико је пакет и ломљив и гломазан, наплата поштарине за издвојено руковање врши се само једанпут.

Пошта може са корисницима уговорити коришћење пакетских услуга под другачијим условима од услова утврђених овим општим условима, када имају посебне захтеве у погледу адресовања, начина и/или времена пријема, прераде, превоза и уручења.

Пошта својим општим актима прописује, пружање пакетских услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, сходно врсти услуге у складу са законом и подзаконским актима.

### **1. ПостПак услуга**

### **Члан 26.**

ПостПак је поштанска услуга у међународном поштанском саобраћају, коју Пошта пружа у свим поштама физичким и правним лицима. Услуга се обавља као размена откупних пакетских пошиљака између јавних поштанских оператора – потписника мултилатералног споразума: Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, „Пошта Црне Горе“ АД Подгорица, „ЈП БХ Пошта“ д.о.о. Сарајево, „Поште Српске“ А.Д. Бања Лука и „Хрватска Пошта“ д.о.о. Мостар. ПостПак пакети су регистроване откупне пакетске поштанске пошиљке, са или без означене вредности, паковане на прописан начин, које садрже робу и друге предмете, а гласе за примаоце физичка лица. Максимална дозвољена маса ПостПак пошиљака је 30 kg. Максимална означена вредност и откупни износ је 999 евра по једној пошиљци/рачуну за истог примаоца.

Услуга се пружа по поједностављеном царинском поступку. За уплату откупнине за ПостПак пошиљке користи се Међународна поштанска путница.

У складу са потписаним мултилатералним споразумом, означени откупни износ не сматра се означеном вредношћу.

По пријему захтева за накнаду штете, у случају губитка или оштећења ПостПак пошиљака, Пошта је у обавези да подносиоцу захтева накнади стварну штету до које је дошло кривицом, намером или непажњом пружаоца услуге, а максимално до висине откупног износа.

Сви остали услови пружања услуге исти су као и услови пружања пакетских услуга у међународном поштанском саобраћају.

## **2. Пост експорт - извоз робе**

### **Члан 27.**

Пост експорт-извоз робе је поштанска услуга у међународном поштанском саобраћају која се пружа у свим поштама искључиво правним лицима, по основу закљученог уговора са Поштом. Садржај пошиљке предаје се на шалтеру поште, уз фактуру у два примерка и образац „Извозни царински лист (СР-72)”. Услуга се пружа по поједностављеном царинском поступку. Максимална вредност робе садржане у пошиљци је до 1.000 евра по једној фактури за истог примаоца.

Сви остали услови пружања услуге исти су као и услови пружања поштанских услуга у међународном поштанском саобраћају.

## **XX. Рокови чувања поштанских пошиљака**

### **Члан 28.**

Поштанске пошиљке из ових општих услова чувају се у пошти 20 (двадесет) дана, осим у следећим случајевима:

- 1) 24 сата - ако пошиљка садржи живе животиње;
- 2) 5 (пет) радних дана - за поштанске пошиљке за примаоце који користе поштански преградак;
- 3) 15 (петнаест) дана за EMS пошиљке, без обзира да ли је прималац на подручју на коме се достава врши свакодневно или једном недељно;
- 4) 30 (тридесет) дана - за поштанске пошиљке адресоване на „пост рестант“, за пакете из међународног поштанског саобраћаја за примаоце на подручјима на којима се достава врши једном недељно.

Рокови за чување поштанских пошиљака теку од наредног дана од дана остављања извештаја о приспећу пошиљака, односно од дана приспећа за пошиљке које гласе на „пост рестант“ и кориснике поштанских преградака.

Рокови утврђени овим чланом примењују се уколико Пошта са пошиљаоцем није уговорила другачије рокове чувања.

## **XXI. Поступање са неиспоручивим пошиљкама и отварање неиспоручивих пошиљака**

### **Члан 29.**

Поштанска пошиљка сматра се неиспоручивом уколико:

- 1) пошиљку није могуће уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу;
- 2) поштарина није плаћена или је делимично плаћена, а пошиљалац и прималац су одбили да плате неплаћени износ поштарине.



Пошта је у обавези да комисијски прегледа неиспоручиве поштанске пошиљке и комисијски их отвори уколико:

- 1) је истекао рок чувања и није могуће утврдити адресу пошиљаоца,
- 2) постоје видљиви докази о оштећењу поштанске пошиљке чији садржај може оштетити друге поштанске пошиљке или угрозити сигурност и безбедност опреме и запослених,
- 3) постоји одлука надлежног органа.

Уколико се ни после комисијског прегледа пошиљка не може уручити примаоцу или вратити пошиљаоцу, Пошта ће пошиљке чувати 6 (шест) месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа.

У случају када прималац и пошиљалац одбију пријем поштанске пошиљке, сматра се да су се одрекли права власништва у корист Поште и немају право на покретање рекламационог поступка, као ни право на накнаду штете. Такве пошиљке могу се одмах продати или уништити.

Исправе и документа, пронађена у поштанској пошиљци, достављају се у року од 30 (тридесет) дана од дана комисијског прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој територији је та пошиљка примљена.

Робу и друге предмете које садржи неиспоручива поштанска пошиљка, по истеку рока чувања, Пошта излаже јавној продаји.

Ако је садржина неиспоручиве поштанске пошиљке подложна кварењу, Пошта предметну пошиљку уништава или је продаје непосредном погодбом.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке.

Средства добијена јавном продајом исплаћују се пошиљаоцу ако у року од годину дана од дана извршене продаје поднесе захтев за исплату, умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава. Ако пошиљалац не поднесе захтев за исплату у предвиђеном року, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход Поште.

Поступак са неиспоручивим пошиљкама уређује се посебним актом Поште.

## **XXII. Начин плаћања поштанских услуга**

### **Члан 30.**

Поштарина за поштанске услуге, по правилу, плаћа се унапред, ако закљученим уговором Поште са корисником, односно уговором по приступу није другачије одређено, а према важећем ценовнику осталих поштанских услуга.

Ценовник из става 1. овог члана, Пошта је у обавези да истакне на видном месту у просторијама у којима пружа поштанске услуге.

Пошта је у обавези да на захтев корисника да на увид важећи ценовник поштанских услуга.

Поштарину за уплату откупног износа у корист пошиљаоца плаћа прималац приликом уручења откупне пошиљке, осим када је уговором са пошиљаоцем другачије уређено.

Доказ да је поштарина плаћена може бити поштанска марка, отисак машине за франкирање, отисак терминалног или машинског жига и ознаке, што се уређује уговором између Поште и корисника поштанске услуге.

За пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају које се враћају пошиљаоцу, а за које је назначено да поштарину плаћа прималац, од пошиљаоца се поред повратне поштарине наплаћује и поштарина која би била наплаћена приликом пријема.

Пошта уговором са корисником поштанских услуга уређује начин регулисања повратне поштарине.

У унутрашњем поштанском саобраћају за враћање неуручених поштанских пошиљака наплаћује се поштарина као приликом пријема, умањена за цену неизвршених услуга/руковања.

У међународном поштанском саобраћају, за враћање неурученог пакета и експрес пошиљке, наплаћује се поштарина у складу са актима Светског поштанског савеза, билатералним и мултилатералним уговорима.

Корисник поштанских услуга плаћа поштарину за чување пошиљке ради испоруке, лежарину, за коју му је остављен извештај о приспећу пошиљке. Лежарина се наплаћује по данима, не рачунајући дан када је остављен извештај о приспећу пошиљке, дане када пошта не ради и дан када је пошиљка уручена.

У међународном поштанском саобраћају, лежарина се наплаћује за експрес пошиљке масе преко 500 g и све пакете.

За пошиљке које су адресоване на пост рестант и које се по захтеву корисника чувају у пошти, лежарина се наплаћује од дана приспећа пошиљке, с тим да се не наплаћује за дане када пошта не ради и дан уручења пошиљке.

Лежарина се не наплаћује за пошиљке које гласе на поштански преградак.

Откупни износ којим је пошиљка оптерећена може се уплатити:

- налогом за уплату,
- поштанском упутницом.

Пошта, на захтев пошиљаоца или овлашћеног лица, враћа пошиљаоцу наплаћену поштарину у случајевима из ст. 17. и 18. овог члана.

У случају када пошиљалац захтева да му се пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају врати из пријемне поште пре отпреме, пошиљаоцу се враћа износ наплаћене поштарине.

Уколико пошиљалац захтева да му се пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати из пријемне поште пре отпреме, пошиљаоцу се враћа износ наплаћене поштарине, као и наплаћена поштарина за подношење на царински преглед. Уколико је пошиљка у међународном поштанском саобраћају већ отпремљена из поште, пошиљаоцу се враћа поштарина у висини дела поштарине који остане када се износ наплаћене поштарине умањи једноструким износом поштарине која би се наплатила за исту пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају. Уколико пошиљка није поднета на царински преглед, пошиљаоцу се враћа и наплаћена поштарина за подношење на царински преглед.

У случају када се регистрована пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати пошиљаоцу из поште царињења због тога што не задовољава услове предвиђене царинским или девизним прописима, пошиљаоцу се враћа део поштарине који остане када се износ наплаћене поштарине умањи једноструким износом поштарине, која би се наплатила за исту пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају. У овом случају пошиљаоцу се не враћа наплаћена поштарина за подношење на царински преглед. Уколико је Пошта одговорна за враћање пошиљака у међународном поштанском саобраћају из поште царињења, пошиљаоцу се враћа целокупни износ наплаћене поштарине,

У случају више наплаћене поштарине, Пошта је у обавези да врати кориснику поштанских услуга износ дела поштарине који је више наплаћен.

## **XXIII. Рокови чувања манипулативних исправа, поступак рекламације и потраживања пошиљака, као и поступак обештећења корисника у рекламационом поступку**

### **1. Рокови чувања документације и застарелост**

#### **Члан 31.**

Рок чувања поштанских исправа које се односе на пријем, пренос и уручење поштанских пошиљака износи 18 (осамнаест) месеци.



Рокови чувања документације продужавају се за документ који се односи на налог за уплату и износе 5 (пет) година од дана издавања налога за уплату, наплату и потраживања, документацију о пошиљкама из рекламационих поступака и документима о пошиљкама које се односе на судске поступке до окончања судског поступка.

Потраживања корисника за накнаду штете застаревају истеком рока од 3 (три) године. Застарелост из става 3. овог члана, почиње да тече:

1) за потраживања накнаде штете због мање или више наплаћене поштарине или других трошкова - од дана плаћања;

2) за потраживања која се односе на откупнину - након 15 (петнаест) дана од дана када је истекао рок за уручење поштанске пошиљке;

3) за потраживање накнаде штете због оштећења или умањења садржине вредносне поштанске пошиљке или због прекорачења рока за уручење регистроване поштанске пошиљке - од дана уручења поштанске пошиљке, односно од дана истека рока за уручење;

4) за потраживања накнаде штете због губитка поштанске пошиљке - након 30 (тридесет) дана од истека рока за уручење поштанске пошиљке.

Застаревање се прекида када се Пошти достави захтев за исплату потраживања у писаној форми или се покрене поступак за вансудско решавање спора пред Регулаторном агенцијом за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција) у складу са законом. Застаревање почиње изнова да тече када је кориснику или овлашћеном лицу достављен писани одговор на тај захтев.

Застаревање не може да наступи пре истека рока од 30 (тридесет) дана од дана добијања одговора поштанског оператора у вези са захтевом за потраживање.

Накнадни захтеви у вези са истим предметом не прекидају застарјевање.

## **2. Поступак рекламација корисника и потраживања пошиљака**

### **Члан 32.**

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 (шездесет) дана у унутрашњем поштанском саобраћају и у року од 6 (шест) месеци у међународном поштанском саобраћају, рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

У зависности од врсте услуга корисник може поднети рекламацију писаним путем, електронским путем, телефоном и непосредно у пословним просторијама Поште.

Рекламација садржи: број поштанске пошиљке, име, презиме или назив и адресу пошиљаоца и примаоца, као и податке о вредности пошиљке и откупном износу, уколико је предмет рекламације вредносна или откупна пошиљка.

Рекламациони поступак може покренути корисник или овлашћено лице у пошти, прилажући на увид потврду о пријему пошиљке, на основу које се попуњава образац „Потражница“.

У случају да корисник не поднесе рекламацију у законском року губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари по одредбама закона.

Трошкове потражног поступка пошиљке сноси пошиљалац или овлашћено лице, а у случајевима када се утврди да је рекламација основана, трошкове овог поступка сноси Пошта.

У случајевима оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке корисник може изјавити рекламацију Пошти најкасније наредног радног дана, а у даљем року од 60 (шездесет) дана од дана уручења пошиљке поднети захтев за обештећење и изјавити приговор Агенцији.

Све поднете рекламације, евидентирају се у Пошти и за сваку поднету рекламацију кориснику, сем рекламација поднетих телефоном, се издаје потврда као доказ о преузимању поднете рекламације.



Пошта је у обавези да се изјасни у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају и у року прописаном актима Светског поштанског савеза у међународном поштанском саобраћају, доношењем одлуке о основаности рекламације.

### **3. Поступак обештећења корисника поштанских услуга и приговор Агенцији**

#### **Члан 33.**

Пошта је дужна да поштанску пошиљку уручи примаоцу у стању у коме је примљена од пошиљаоца.

За проузроковану штету која је настала у међународном поштанском саобраћају, Пошта одговара у складу са актима Светског поштанског савеза, у границама утврђене одговорности.

За проузроковану штету која је настала у унутрашњем поштанском саобраћају, Пошта је дужна да кориснику исплати накнаду штете, и то за:

1) губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке - износ означен на пошиљци увећан за поштарину наплаћену по вредности и десетоструки износ наплаћене поштарине за ту пошиљку умањену за поштарину по вредности;

2) делимично оштећење или умањење садржине вредносне 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 на основу тачке 1) овог става;

3) губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке - десетоструки износ наплаћене поштарине;

4) 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 на основу тачке 3) овог става;

5) неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке - петоструки износ наплаћене поштарине;

6) прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке - троструки износ наплаћене поштарине.

Индиректна штета или измакла добит не узима се у обзир приликом обрачуна накнаде штете.

Пошта је у обавези да штету из става 3. овог члана накнади кориснику који је платио поштарину за пренос те пошиљке и који је поднео захтев за накнаду штете у писаној форми и у прописаном року.

Пошта се ослобађа одговорности за накнаду штете у случајевима:

1) настанка штете услед више силе;

2) пријема, прераде, превоза и уручења поштанске пошиљке у складу са законом и другим актима донетим на основу закона;

3) настанка штете услед пропуста пошиљаоца у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем њене садржине;

4) непотпуне или нетачне адресе.

Захтев за накнаду штете корисник подноси у писаном облику у законском року, на прописаном или уговореном обрасцу. Уз захтев за накнаду штете који се односи на оштећење или умањење садржине поштанске пошиљке, прилаже се записник о неисправности пошиљке.

Против одлуке Поште о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Агенцији 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.



## XXIV. Завршне одредбе

### Члан 34.

Пошта је у обавези да ове опште услове истакне на видном месту у поштама, објави на својој интернет страници и на други начин учини јавно доступним корисницима.

### Члан 35.

Ступањем на снагу ових општих услова престају да важе Општи услови за обављање осталих поштанских услуга у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд („Службени ПТТ-гласник“, број 1350/20).

### Члан 36.

Ови општи услови, по добијању сагласности Агенције, ступају на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном ПТТ-гласнику“, а примењују се од 1. јануара 2022. године.

ВРШИЛАЦ ДУЖНОСТИ ДИРЕКТОРА  
ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА  
„ПОШТА СРБИЈЕ“, БЕОГРАД



Зоран Ђорђевић