



**ОПШТИ УСЛОВИ**  
ЗА ОБАВЉАЊЕ УНИВЕРЗАЛНЕ  
ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ  
„ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД

Београд, 23. децембар 2021. године

Преузето са [www.pravno-informacioni-sistem.rs](http://www.pravno-informacioni-sistem.rs)

На основу члана 9. став 1. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 77/19), члана 3. став 1. Правилника о условима и начину обављања поштанских услуга („Службени гласник РС”, број 115/20) 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 универзалне поштанске услуге у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд**

"Службени гласник РС", број 126 од 23. децембра 2021.

#### **I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

##### **1. Предмет**

###### **Члан 1.**

Општим условима за обављање универзалне поштанске услуге у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд (у даљем тексту: Општи услови) уређује се обављање универзалне поштанске услуге у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, у складу са законом, прописима донетим на основу закона, као и на основу међународних конвенција, споразума и других међународних аката потврђених од стране Републике Србије, као и општим актима Јавног предузећа „Пошта Србије”, Београд (у даљем тексту: Пошта), и то: назив и седиште поштанског оператора, територија на којој Пошта обавља универзалну поштанску услугу, начела у обављању и коришћењу поштанских услуга, појам поштанске услуге, универзална поштанска услуга, резервисане поштанске услуге, нерезервисане поштанске услуге, радно време, доказивање идентитета корисника поштанских услуга, пуномоћје, права, обавезе и одговорност Поште и корисника, писмоносне услуге, упутничке услуге, пакетске услуге, врсте поштанских пошиљака, руковање поштанским пошиљкама, допунске услуге (услуге по захтеву корисника) и услуге по службеној дужности, плаћање поштанских услуга, услови за обављања универзалне поштанске услуге (адресовање, паковање и затварање, предмети чији је пренос забрањен, отварање и препакивање, појам и уручење поштанских пошиљака, достава, испорука и уручење пошиљака, уручење преко преградка, рокови за уручење и исплату поштанских упутница, рокови чувања поштанских пошиљака, потврђење уручења поштанских пошиљака, одбијање пријема, враћање већ уручених пошиљака, поступање са неиспоручивим пошиљкама и отварање неиспоручивих пошиљака), рекламације и потраживања пошиљака, поступак за остваривање накнаде штете и друга потраживања, рокови чувања документације и застарелост, овера исправа и образаца, као и друга питања у вези обављања универзалне поштанске услуге.

Овим општим условима уређују се услови за пријем пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају, а у међународном поштанском саобраћају овим условима, као и актима Светског поштанског савеза, другим међународним споразумима и уговорима.

## **2. 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, Таковска број 2, 11120 Београд (Палилула).

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

## **3. Територија на којој Пошта обавља универзалну поштанску услугу**

### Члан 3.

Пошта обавља универзалну поштанску услугу у унутрашњем поштанском саобраћају на територији Републике Србије, као и у међународном поштанском саобраћају у полазу из Републике Србије и у долазу у Републику Србију.

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

## **4. Начела у обављању и коришћењу поштанских услуга**

### Члан 4.

У обављању поштанских услуга, Пошта се придржава начела савесности и поштења, као и других начела садржаних у законима и другим прописима која Пошта примењује у обављању универзалне и других поштанских услуга.

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. Пошта и запослени у Пошти дужни су да чувају тајност података, а ова обавеза остаје и у случају престанка радног односа.

Корисници поштанских услуга имају право и обавезу да одаберу ону врсту поштанске услуге која одговара природи, врсти и значају, односно стварној вредности пошиљке за корисника.

## **5. Појмови**

## Члан 5.

Поједини изрази употребљени у овим општим условима имају следеће значење:

- 1) **поштанске услуге** су услуге које обухватају пријем, прераду, превоз и уручење поштанских пошиљака/исплату поштанских упутница;
- 2) **поштански оператор, односно давалац поштанских услуга** је привредни субјект који обавља једну или више поштанских услуга;
- 3) **јавни поштански оператор** је правно лице са обавезом обављања универзалне поштанске услуге и правом на обављање резервисаних поштанских услуга;
- 4) **идентификациони знак** је графички симбол, односно лого који на јединствен начин идентификује поштанског оператора;
- 5) **корисник поштанске услуге** је пошиљалац или прималац, односно овлашћено лице пошиљаоца или примаоца;
- 6) **универзална поштанска услуга** представља скуп основних поштанских услуга које се у континуитету обављају на територији Републике Србије, под једнаким условима за све кориснике, у оквиру прописаног квалитета и по приступачним ценама;
- 7) **резервисане поштанске услуге** су услуге које држава гарантује јавном поштанском оператору, као ексклузивно право у оквирима одређеног лимита по маси и цени;
- 8) **нерезервисане поштанске услуге** обухватају поштанске услуге из домена универзалне поштанске услуге које превазилазе утврђене лимите по маси и/или цени за резервисане услуге;
- 9) **ценовник поштанских услуга Поште** је приказ цена поштанских услуга према којем Пошта наплаћује своје услуге;
- 10) **поштанске пошиљке** су писмоносне пошиљке, пакети, поштанске упутнице и друге пошиљке, на којима је означена адреса или које су на други начин означене тако да се неспорно може утврдити прималац;
- 11) **регистроване поштанске пошиљке** су пошиљке са регистрованим бројем пријема, о којима Пошта води посебну евиденцију и за које се издаје потврда о пријему, а примаоцу се уручују уз потпис;
- 12) **поштарина** је цена коју плаћа корисник услуга Поште за извршење поштанске услуге;
- 13) **Правилник о условима и начину обављања поштанских услуга** је пропис у складу са којим поштански оператори обављају поштанске услуге и доноси га Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција);

14) **поштански адресни код (ПАК)** је низ карактера који једнозначно одређује адресу примаоца, јединствен за територију Републике Србије;

15) **поштанска мрежа јавног поштанског оператора** је систем приступних тачака и свих врста средстава међусобно повезаних у јединствену техничко-технолошку целину, коју давалац универзалне поштанске услуге користи за обављање поштанских услуга на целокупној територији Републике Србије;

16) **приступне тачке поштанске мреже** су пријемна места, укључујући и поштанске сандучиће и аутомате на јавним површинама или у просторијама поштанског оператора, где пошиљалац може предати поштанску пошиљку на даљу отпрему;

17) **јединица поштанске мреже** је елемент поштанске мреже Поште у ком се обављају поштанске услуге и мора бити дефинисана називом и поштанским бројем;

18) **одредишна пошта** је пошта која врши уручење пошиљака на означеној адреси или у просторијама поште;

19) **тајност података** подразумева заштиту личних података, поверљивост пренетих или меморисаних података и заштиту приватности.

## II. ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

### 1. Појам поштанске услуге

#### Члан 6.

Поштанска услуга је услуга која подразумева свако поступање даваоца поштанских услуга са поштанским пошиљкама и обухвата пријем, прераду, превоз и уручење поштанских пошиљака у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају.

Поштанска услуга не обухвата превоз пошиљака као самосталну услугу.

У зависности од начина обављања, садржине, димензија, вредности, масе, начина паковања и брзине преноса, поштанске услуге у смислу ових општих услова обухватају:

- 1) писмоносне услуге;
- 2) поштанске упутнице;
- 3) пакетске услуге;
- 4) руковања поштанским пошиљкама;
- 5) услуге групног руковања „*Consignment*“;
- 6) допунске услуге: услуге по захтеву пошиљалоца и услуге по захтеву примаоца;
- 7) поштанске услуге по службеној дужности.

## **2. Универзална поштанска услуга**

### **Члан 7.**

Универзална поштанска услуга је услуга од општег интереса и представља скуп поштанских услуга које се обављају у континуитету на целокупној територији Републике Србије, у оквиру прописаног квалитета, по приступачним ценама и под једнаким условима за све кориснике, без дискриминације.

Услуге из става 1. овог члана, Пошта обавља на основу одговарајуће дозволе за обављање тих услуга.

Универзална поштанска услуга обухвата пријем, прераду, превоз и уручење:

- 1) писмоносних пошиљака масе до 2 (два) kg;
- 2) писмена у судском, управном и прекршајном поступку, без обзира на лимите;
- 3) пријем пакета масе до 10 (десет) kg у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају;
- 4) уручење пакета масе до 20 (двадесет) kg у међународном поштанском саобраћају;
- 5) секограма масе до 7 (седам) kg без наплате поштарине у унутрашњем поштанском саобраћају.

Поред пошиљака из става 3. овог члана, универзална поштанска услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају обухвата и пријем, пренос и исплату поштанских упутница.

Најмање и највеће димензије пошиљака у међународном поштанском саобраћају морају бити у складу са важећим актима Светског поштанског савеза.

## **3. Резервисане поштанске услуге**

### **Члан 8.**

Резервисане поштанске услуге су део универзалне поштанске услуге поверене Пошти и обухватају:

- 1) пријем и/или прераду и/или превоз и/или уручење писмоносних поштанских пошиљака масе до 50 g;
- 2) пријем и/или прераду и/или превоз и/или уручење писмена у судском, управном и прекршајном поступку, као препоручених поштанских пошиљака, без обзира на лимите;
- 3) пријем и/или пренос и/или исплату поштанских упутница.

Поштанске услуге из става 1. тачка 1) овог члана не сматрају се резервисаним поштанским услугама, ако им је цена једнака или виша од

износа који је два и по пута већи од цене писмоносне пошиљке најбрже категорије према важећем ценовнику овлашћеног поштанског оператора, даваоца универзалне поштанске услуге.

Пошта је овлашћена да резервисане поштанске услуге из става 1. овог члана обавља како у унутрашњем, тако и у међународном поштанском саобраћају.

#### **4. Нерезервисане поштанске услуге**

##### Члан 9.

Нерезервисане поштанске услуге обухватају поштанске услуге из домена универзалне поштанске услуге које превазилазе утврђене лимите по маси и/или цени за резервисане услуге.

Нерезервисане поштанске услуге, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, обухватају:

- 1) пријем и/или прераду и/или превоз и/или уручење писмоносних поштанских пошиљака масе преко 50 г до 2 (два) kg;
- 2) пријем, превоз, прераду и уручење пакета масе до 10 kg у унутрашњем поштанском саобраћају и пријем и пренос пакета масе до 10 kg у међународном поштанском саобраћају у полазу из Републике Србије из домена универзалне услуге;
- 3) превоз, прераду и уручење међународних пакета масе до 20 kg у долазу у Републику Србију из домена универзалне услуге.

### III. НАЧИН И УСЛОВИ ОБАВЉАЊА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

#### **1. Радно време**

##### Члан 10.

Пошта, као давалац универзалне поштанске услуге, обавља универзалну поштанску услугу сваког радног дана, а најмање 5 (пет) дана у недељи, осим у дане државних и верских празника, у случају више силе и угрожености здравља и сигурности запослених. Пошта може одредити поште које ће радити суботом, недељом и у дане празника.

Изузетно, петодневну радну недељу не морају имати поште:

- 1) које су отворене ради доступности универзалне поштанске услуге становницима једног насељеног места, у коме има мање од 1.300 домаћинстава и које није седиште општине;
- 2) које су отворене ради доступности универзалне поштанске услуге становницима групе насељених места, у којој укупно има мање од 1.300 домаћинстава и од којих ниједно насељено место није седиште општине.

Пошта доставља Агенцији на сагласност „Списак пошта изузетих од петодневне радне недеље”, са образложењем, 15 дана од дана ступања на снагу ових општих услова.

Минимум радног времена одређује се у складу са потребама корисника и не може бити краће од четири сата у току једног радног дана поште.

Радно време пошта у којима се обавља универзална поштанска услуга, утврђује се посебним актом Поште, на који сагласност даје Агенција, а који Пошта доставља Агенцији у року од 15 дана од дана ступања на снагу ових општих услова.

Затварање поште или измена радног времена поште врши се после извршене анализе која оправдава такву промену и о томе се обавештава Агенција најкасније у року од 15 радних дана пре примене новог радног времена, односно затварања поште. Изузетно, у случају више силе или у ванредним ситуацијама, може се изменити радно време поште најдуже за период до 15 радних дана, без обавезе претходног обавештавања Агенције о томе.

Обавештење о радном времену поште са корисницима поштанских услуга мора бити видно истакнуто на улазу у просторије поште.

За обављање појединих врста поштанских услуга, радно време у пошти мора бити посебно назначено на одговарајућим радним местима, уколико се разликује од радног времена из става 5. овог члана.

## **2. Доказивање идентитета корисника поштанских услуга**

### Члан 11.

У случајевима постојања обавезе доказивања идентитета, корисник поштанских услуга свој идентитет доказује важећом личном исправом, а то су:

- лична карта;
- пасош;
- избегличка легитимација;
- друге исправе издате од надлежног државног органа о којима се води службена евиденција и садрже фотографију, регистарски број исправе, назив и место издаваоца и личне податке (име и презиме),
- страна путна исправа, национална лична карта страних држављана, путна исправа за странце и лична карта за странце издата од надлежног органа у Републици, као и друге личне исправе на основу којих се може утврдити идентитет њеног носиоца – страног држављанина, које садрже фотографију.

Изузетно, као доказ идентитета може послужити и изјава сведока уз потпис поред потписа примаоца, уз обавезу уношења података из личне исправе на основу које је утврђен идентитет сведока.

Подаци из важеће личне исправе из става 1. овог члана (назив исправе, регистарски број исправе, назив и место издаваоца и сл.) уписују се у поштанске исправе и документа, на за то предвиђеним местима.



Запослени је дужан да одбије извршење поштанске услуге уколико констатује да исправа којом се доказује идентитет није исправна, посумња у законитост њеног поседовања или истинитост изјаве сведока. Тада се сматра да запослени није могао да утврди идентитет корисника поштанске услуге и нема обавезу да му услугу пружи.

У случајевима када постоји обавеза запосленог у пошти да утврди идентитет корисника поштанске услуге, а корисника лично познаје, запослени у пошти не мора утврђивати његов идентитет, али је дужан да у поштанску исправу или документ из става 4. овог члана упише речи: „лично познат“, што запослени поште потврђује својим потписом и оверава отиском поштанског жига на тој исправи, односно документу.

### **3. Пуномоћје**

#### Члан 12.

Корисници поштанских услуга Поште могу поштанске услуге да остварују преко пуномоћника, у складу са општим прописима о пуномоћју.

Предаја пошиљака по пуномоћју/овлашћењу (посредна предаја) уређује се општим актима/процедурама Поште.

Пуномоћје се може издати за уручење свих врста поштанских пошиљака, за поједине врсте поштанских пошиљака или за појединачну поштанску пошиљку.

Давалац пуномоћја може бити физичко или правно лице/предузетник (у даљем тексту: правно лице).

Пуномоћје мора садржати име и презиме даваоца пуномоћја, број важеће личне исправе даваоца пуномоћја, својеручни потпис даваоца пуномоћја, име, презиме и број важеће личне исправе лица које се опуномоћује (у даљем тексту: пуномоћник), садржај овлашћења који се односи на обим датог овлашћења и временски период важења, уколико се не односи на конкретну пошиљку.

Пуномоћје које даје физичко или правно лице оверава надлежни орган и служба, уколико правно лице није пуномоћје поднело на начин из ст. 10. и 11. овог члана.

Пуномоћје које даје физичко или правно лице може бити дато на поштанском обрасцу „Пуномоћ“ (образац П-71) и важи само за услуге које пружа Пошта.

Присуство физичког лица као даваоца пуномоћја на обрасцу из става 7. овог члана је обавезно.

Пуномоћја из ст. 6. и 7. овог члана обавезно се у једном примерку депонују у пошти. За пуномоћја из става 6. овог члана, у пошти је могуће депоновати

фотокопију пуномоћја, које на полеђини садржи потпис и констатацију запосленог поште да је фотокопија верна оригиналу.

Пуномоћје које издаје правно лице даје се на меморандуму правног лица или на обрасцу из става 7. овог члана, уз обавезан својеручни потпис регистрованог законског (статутарног) заступника правног лица, заступника огранка или другог регистрованог заступника у правном лицу, у складу са пренетим овлашћењем (у даљем тексту: заступник правног лица) и отисак печата тог правног лица, уколико то правно лице у свом пословању употребљава печат.

Изузетно, уколико правно лице у свом пословању не употребљава печат, пуномоћје из става 10. овог члана обавезно се предаје са изводом о основним регистрованим подацима тог правног лица, штампаним са интернет странице одговарајућег регистра, који садржи датум штампе или копијом оригиналног примерка извода о регистрацији правног лица или копијом оригиналног примерка решења о упису/регистрацији заступника правног лица. Извод и копије садрже податак о регистрованом заступнику правног лица и не могу бити старији од 5 (пет) дана од дана предаје тог пуномоћја пошти и по потреби одговарајућим документом о преносу овлашћења.

У случају из става 11. овог члана, запослени у пошти отискује поштански жиг и својеручно се потписује на пуномоћју, чиме потврђује да је претходно утврдио истоветност податка о заступнику правног лица, као даваоца пуномоћја, увидом у садржај тог пуномоћја и увидом у један од докумената из става 11. овог члана.

Пуномоћник правног лица је приликом доласка у пошту, у циљу реализације услуге по пуномоћју, у обавези да докаже свој идентитет на основу важеће личне исправе, чији је регистарски број наведен у пуномоћју, а у случају да је пуномоћје правног лица дато на меморандуму тог правног лица дужан је и да се својеручно потпише на одговарајућем обрасцу поште.

Пуномоћје које се издаје на обрасцу из става 7. овог члана, сачињава се у два или више истоветних примерака, у зависности од броја пуномоћника. Један примерак тог пуномоћја депонује се у пошти у којој је пуномоћје издато, а сваки пуномоћник задржава примерак за себе. Број пуномоћника није ограничен.

Ако је давалац пуномоћја једним пуномоћјем опуномоћио два или више лица, а жели да промени или опозове неког од тих лица, дужан је да опозове то пуномоћје у целости и депонује ново пуномоћје.

Када се пуномоћје издаје у пошти, на обрасцу из става 7. овог члана, запослени у пошти је у обавези да провери идентитет даваоца пуномоћја (физичког лица, заступника правног лица), а податке из личне исправе упише у тај образац, на за то предвиђено место, сагласно члану 11. став 3. ових општих услова. Приликом издавања тог пуномоћја, није неопходно присуство пуномоћника. Давалац пуномоћја ће запосленом у пошти дати

неопходне податке пуномоћника (име и презиме, регистарски број идентификационог документа, односно важеће личне исправе пуномоћника), који ће бити уписани у образац пуномоћја, поред имена и презимена пуномоћника. Приликом реализације услуге по том пуномоћју и доказивања идентитета пуномоћника, у складу са ставом 13. овог члана, један примерак пуномоћја уручује се пуномоћнику.

У случају из става 16. овог члана, заступник правног лица као овлашћено лице за давање пуномоћја, дужан је да докаже својство заступника правног лица, уколико у свом пословању не употребљава печат, депоновањем документа из става 11. овог члана.

Када пуномоћје издаје правно лице на обрасцу из става 7. овог члана и попуњава га у просторијама правног лица, заступник правног лица није у обавези да долази у пошту, у ком случају пуномоћник уз то пуномоћје у пошти депонује и документ из става 11. овог члана, ради утврђивања својства даваоца пуномоћја (да ли је давалац пуномоћја заступник правног лица), уз доказивање свог идентитета у смислу става 13. овог члана.

Пуномоћје се не може издати лицу које нема пословну способност, лицу које је неписмено или се не може потписати.

Ако је давалац пуномоћја неписмен или због телесних недостатака или других разлога не може да стави свој потпис на „Пуномоћ“, давање пуномоћи потврдиће својим потписом сведок, а запослени у пошти ће у том случају на „Пуномоћ“ уписати податке из личне исправе даваоца пуномоћја и сведока.

Депонована пуномоћја се евидентирају у „Очевидник пуномоћи“, а пријем и евидентирање се наплаћује по ценовнику.

Када корисник услуга Поште даје пуномоћје лицу за подручје друге одредишне поште, оверена и потписана „Пуномоћ“ од стране даваоца пуномоћја заводи се у „Очевидник пуномоћи“ и отпрема се одредишној пошти ради уручења пуномоћнику, а у „Очевиднику пуномоћи“, у колони „Напомена“ уписује се број вредносног писма у којем је „Пуномоћ“ отпремљена. Поштарину за ово вредносно писмо плаћа давалац пуномоћја. На овај начин може се опуномоћити само једно лице.

Уколико корисник поштанског преградка опуномоћи једно или више лица за преузимање пошиљака из поштанског преградка, пуномоћје се по правилу, издаје за уручење свих врста пошиљака.

Пуномоћје из става 7. овог члана и пуномоћје правног лица издато на меморандуму правног лица важе до рока који је у њима назначен, а најдуже до истека календарске године у којој су издата, уколико није наступио неки од других законом прописаних разлога за отказ пуномоћја пре рока који је у њима назначен, у ком случају давалац пуномоћја мора депоновати нова пуномоћја, чији се пријем и евидентирање, такође, наплаћују по ценовнику.

Пуномоћје оверено од надлежних органа и служби, важи за време које је у њему означено.

Пуномоћје престаје да важи истеком рока на које је издато, опозивом од стране даваоца пуномоћја, смрћу даваоца пуномоћја или пуномоћника, постављањем старатеља даваоцу пуномоћја, односно из других разлога прописаних законом.

Ако давалац пуномоћја опозове издато пуномоћје, дужан је да о томе писаним путем обавести пошту код које је пуномоћје депоновао. Опозивање пуномоћја евидентира се у „Очевиднику пуномоћи“.

У случају губитка пуномоћја, пуномоћник је дужан да писаним путем обавести пошту код које је примао пошиљке. На исти начин дужан је да поступи и давалац пуномоћја, уколико је о губитку пуномоћја обавештен од пуномоћника. Давалац пуномоћја у том случају, даје пуномоћнику ново пуномоћје, уколико то и даље жели.

Приликом остваривања права из пуномоћја, пуномоћник је у обавези да на захтев запосленог у пошти покаже пуномоћје и докаже свој идентитет.

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

##### Члан 13.

Обавеза Поште је да важеће ценовнике поштанских услуга истакне на видном месту у просторијама у којима пружа универзалну поштанску услугу.

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.

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.

Уколико поштанска пошиљка не садржи податке из члана 14. став 6. ових општих услова, 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.

#### **5. Права, обавезе и одговорност корисника**

##### Члан 14.

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

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.

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

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

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

#### IV. ПИСМОНОСНЕ УСЛУГЕ

##### Члан 15.

Писмоносне услуге су услуге које обухватају пријем, прераду, превоз и уручење писмоносних пошиљака.

У писмоносне пошиљке спадају:

- писмо,
- приоритетно писмо,
- дописница,
- тисковина (штампана ствар),
- адресована директна пошта,
- секограм,
- мали пакет.

Услуга од општег интереса је пријем, пренос и уручење обавештења о дану и времену одржавања избора. Писмоносна услуга од хуманитарног значаја је дописница Црвеног крста – позивница добровољним даваоцима крви. Наведене услуге, Пошта обавља у складу са ценовним ставовима из

Ценовника резервисаних поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају.

## **1. Писмо**

### Члан 16.

Писмо је свако писано саопштење у затвореном омоту (коверту), као и свака друга пошилијка која, у погледу димензија и масе, одговара условима за писмо, уколико и не садржи писано саопштење.

Омот или паковање писма мора осигурати неповредивост садржине пошилијке у свим фазама обављања поштанских услуга.

Писмо може бити масе до 2 kg и мора одговарати следећим димензијама: збир дужине, ширине и висине може бити највише до 900 mm, с тим да највећа од те три димензије може бити највише 600 mm. Најмање димензије писма су 90x140 mm. Уколико је писмо у облику ваљка, димензије писма су следеће: збир дужине и два пречника може бити највише 1040 mm, с тим да највећа од тих димензија може бити 900 mm. Збир дужине и два пречника може бити најмање 170 mm, с тим да дужина писма може бити најмање 100 mm. Дозвољена толеранција димензија је 2 mm.

Писма са провидним делом на адресној страни, примају се под следећим условима:

- провидни део мора бити на страни на којој се не налази преклоп за затварање;
- провидни део мора бити израђен од таквог материјала и на такав начин да се адреса кроз њега може лако читати;
- провидни део мора бити правоугаоног облика (највећа димензија мора бити паралелна са дужином омота/коверте, а адреса примаоца мора бити у истом правцу);
- провидни део може бити на удаљености најмање 40 mm од горње ивице омота (коверте) толеранције 2 mm, 15 mm од бочне десне ивице, 15 mm од бочне леве ивице и 15 mm од доње ивице;
- минималне димензије провидног дела су 90 mm (дужина) и 45 mm (ширина);
- провидни део не сме бити оивичен траком или оквиром у боји.

## **2. Приоритетно писмо**

### Члан 17.

Приоритетно писмо је нерегистровано писмо у унутрашњем поштанском саобраћају које се отпрема најбржим путем до одредишта и уручује редовном доставом.

Приоритетно писмо приликом уручења има предност у односу на друге врсте нерегистрованих пошиљака.

Приоритетно писмо је правоугаоног облика, које у левом горњем углу мора имати ознаку „Приоритетно“.

Приоритетно писмо масе до 50 g мора бити димензија које одговарају услову за аутоматизовано сортирање, и то: дужина од 140 до 250 mm, ширина од 90 до 176 mm и дебљина од 0,15 до 6 mm.

### **3. Дописница**

#### Члан 18.

Дописница је отворена пошиљка, без омота (коверте), са највећом масом до 20 g. Израђена је од тврдог картона или папира у облику правоугаоника и не сме имати избочене или испупчене делове.

Најмања димензија дописнице је 90x140 mm, а највеће 120x235 mm.

Најмање десна половина предње стране дописнице намењена је за адресу примаоца, означавање поштарине, службене ознаке и налепнице, а полеђина и највише лева половина предње стране намењени су за писано саопштење.

Дописницама се сматрају све разгледнице које одговарају димензијама за дописнице.

Дописнице које не испуњавају услове предвиђене одредбама овог члана, сматрају се писмом у погледу наплате поштарине.

### **4. Тисковина (штампана ствар)**

#### Члан 19.

Тисковина или штампана ствар је отворена, писмоносна пошиљка која садржи књиге, новине и часописе и друге штампане садржаје који немају обележја личног дописивања и одштампане су у више истоветних примерака на папиру, картону или другом материјалу.

Тисковина може садржати рачун, поруџбеницу, отпремницу, уплатницу, магнетни медиј, компакт диск и сл. који се односе на садржину пошиљке и чине њен саставни део. Тисковина може да садржи посвету.

Књиге су непериодичне публикације. На сваком примерку књиге морају бити одштампани: наслов књиге, име и презиме аутора, место издања, година издања и издавач. Листови књиге морају бити међусобно увезани (тврди повез, броширано – лепљено, броширано – шивено, или неки други начин који се примењује за увезивање књига).

Новине су тисковине које издаје издавач свакодневно или у одређеном раздобљу, а није укоричена, нити увезана.

Часопис је укоричена и увезана тисковина коју издаје издавач редовно или повремено.

Новине и часописи морају имати сталан назив, место и датум излажења, име уредника, назив издавача, редни број издања и нумерисане стране.

Тисковине треба да буду опремљене тако да њихова садржина буде довољно заштићена и да се лако и брзо може извршити провера садржаја без оштећења паковања.

Пошта може уговорити са корисником пријем затворених тисковина у великом броју.

Тисковина може бити димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмо.

На адресној страни тисковине, у горњем левом углу, пошиљалац је дужан да стави ознаку „Тисковина“ или „Штампана ствар“ у унутрашњем поштанском саобраћају или „*Imprimé*“ у међународном поштанском саобраћају.

Тисковине могу бити масе до 2 kg у унутрашњем саобраћају, а на основу закљученог уговора у унутрашњем поштанском саобраћају могу се примити тисковине и веће масе.

Тисковина примљена на основу закљученог уговора, може бити упакована и као затворена пошиљка, с тим да поред адресе примаоца у левом горњем углу стоји видљива ознака „Тисковина“ или „Штампана ствар“.

У међународном поштанском саобраћају тисковине могу бити масе до 2 kg.

У међународном поштанском саобраћају, тисковине које исти пошиљалац отпрама у већим количинама истом примаоцу могу се ставити у једну или више посебних врећа (у даљем тексту: „М“ врећа).

Најмања маса „М“ вреће износи 2 kg, а највећа 30 kg. Назив примаоца мора бити написан на адресници направљеној од картона или одговарајућег материјала димензија 90x140 mm. На сваком омоту тисковина које су стављене у посебну врећу, означава се адреса примаоца као на адресници. Пошиљалац је дужан да запосленом у пошти омогући увид у садржај вреће.

Као „М“ вреће могу се предати и пакети са тисковинама, када нису паковани у врећи, с тим да поред адресе примаоца, на таквим пакетима, треба да стоји видљиво велико слово „М“. Садржина тих пакета означава се директно на обрасцима прописаним актима Светског поштанског савеза.

## **5. Адресована директна пошта**

### Члан 20.

Адресована директна пошта је писмоносна пошиљка која садржи идентичне рекламне, маркетиншке и огласне поруке које се шаљу великом броју прималаца и нема карактер личног дописивања.



Адресована директна пошта која се шаље у истој пошиљци, односно истом омоту са другом врстом пошиљке, не сматра се директном поштом у смислу закона. Пошиљалац је у обавези да приликом предаје, достави на увид један примерак пошиљке коју шаље као адресовану директну пошту.

Изузетно, као пошиљке адресоване директне поште могу се примати и пошиљке које садрже обавештења од општедруштвеног и/или хуманитарног значаја, уз писану сагласност Поште.

Пошиљке адресоване директне поште примају се у унутрашњем поштанском саобраћају, на основу уговора.

Пошиљке адресоване директне поште могу бити масе до 1 kg, димензија предвиђених за писмо и морају бити адресоване на најмање 100 различитих адреса по једној предаји.

Рачуни, фактуре, финансијска стања, пословна кореспонденција, лична преписка, извештаји банака и друге неидентичне поруке не сматрају се адресованом директном поштом.

У горњем десном углу адресне стране пошиљке мора се налазити уговорена ознака која означава да је поштарина плаћена у пријемној пошти и назив услуге: „директна пошта“.

## **6. Секограм**

### Члан 21.

Свака пошиљка за слепа лица коју шаље или прима нека организација за слепа лица или се шаље од стране слепог лица или за слепо лице ослобођена је плаћања свих поштанских накнада, изузев допунске авионске поштарине.

Слепо лице означава особу која је у својој земљи регистрована као слепо или слабовидо лице или лице које испуњава критеријуме дефиниције Светске здравствене организације о слепим или слабовидим особама.

Организација за слепа лица означава институцију или удружење које помаже слепим лицима или их званично представља.

Секограми или пошиљке за слепа лица подразумевају преписку, литературу у било ком облику, укључујући звучне записе намењене искључиво потребама слепих или слабовидих особа, као и опрему или материјале сваке врсте направљене или прилагођене у циљу превазилажења проблема слепила.

Секограм може бити масе до 7 kg и димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмо. Секограми морају бити упаковани тако да се лако и брзо може извршити провера њихове садржине.

Пошиљалац је дужан да на адресној страни пошиљке за слепа лица, у десном горњем углу, стави ознаку „Секограм“ у унутрашњем или

„Cécogramme“ у међународном поштанском саобраћају. Препоручује се, посебно у међународном поштанском саобраћају, да пошиљалац на пошиљке за слепа лица ставља, поред адресе примаоца, белу етикету са следећим знаком:



## 7. Мали пакет

Члан 22.

Мали пакет је писмоносна пошиљка у међународном поштанском саобраћају која садржи робу и друге предмете. У мали пакет дозвољено је ставити и сваки други документ који има карактер личног дописивања, с тим да је адресован на примаоца малог пакета и да га шаље пошиљалац који је наведен на малом пакету. Под наведеним условима мали пакети могу да садрже тонске, видео и остале електронске записе и сл.

У мали пакет дозвољено је стављати попис садржине, техничке услове, цену робе и адресу пошиљаоца и примаоца.

У левом горњем углу адресне стране малог пакета пошиљалац је обавезан да испод адресе пошиљаоца стави ознаку „*PETIT PAQUET*“.

Најмања димензија малог пакета је 105x148 mm, а највећа димензија малог пакета, као и димензије малог пакета у облику ваљка морају одговарати димензијама предвиђеним за писмо и може бити масе до 2 kg.

Омот или паковање малих пакета морају бити обезбеђени тако да осигурају неповредивост садржине пошиљке у току преноса и уручења.

## 8. Обавештење о дану и времену одржавања избора

Члан 23.

Ова услуга подразумева пријем, превоз, прераду и уручење обавештења бирачима о дану и времену одржавања избора и обавља се на основу закљученог уговора којим се уређују услови, начин и поступак обављања ове услуге.

## **9. Дописница Црвеног крста – позивница добровољним даваоцима крви**

### Члан 24.

Дописница Црвеног крста – позивница добровољним даваоцима крви је писмоносна пошиљка чије димензије одговарају димензијама утврђеним чланом 18. ових општих услова.

Услови пријема, изглед дописнице и остале околности којима се ближе одређује обављање ове услуге уређују се уговором.

## **V. ПОШТАНСКА УПУТНИЦА**

### Члан 25.

Поштанска упутница је регистрована поштанска пошиљка која се преноси поштанском мрежом или електронским путем, а служи као основ за исплату новчаног износа примаоцу.

Поштанска упутница може бити:

- 1) поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају,
- 2) постнет упутница,
- 3) поштанска упутница у међународном поштанском саобраћају.

Поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају је услуга преноса и исплате новца на означеној адреси примаоца или у пошти.

Пошиљалац поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају може бити физичко и правно лице, а прималац само физичко лице.

Поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају је расположива за исплату пошиљаоцу и примаоцу у року од 30 дана од дана пријема. Наредних 30 дана, поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају расположива је за исплату само пошиљаоцу. По истеку 60 дана од дана пријема па наредних 5 (пет) година након истека године у којој је примљена, поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају расположива је за исплату пошиљаоцу и примаоцу.

Пошта може са корисницима уговорити посебан поступак обављања пријема, преноса и исплате поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају, рокове преноса, начин враћања неисплаћених упутница и начин плаћања поштарине.

Постнет упутница је услуга брзог преноса и исплате новца, која омогућава исплату новчаног износа примаоцу, непосредно након уплате од стране

пошиљаоца, у пошти или на означеној адреси, у складу са радним временом поште која врши исплату и пружа се у унутрашњем поштанском саобраћају.

Пошиљалац и прималац постнет упутнице може бити само физичко лице.

Постнет упутница је расположива за исплату пошиљаоцу/примаоцу у року од 5 (пет) година након истека године у којој је примљена.

Поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају и постнет упутница којом се дозначава откупни износ за откупну пошиљку расположива је за исплату само примаоцу у року од 5 (пет) година након истека године у којој је примљена.

Највећи износ који се може дозначити по једној поштанској упутници у унутрашњем поштанском саобраћају и постнет упутници, утврђује се актом Поште.

Поштанска упутница у међународном поштанском саобраћају је услуга пријема и/или преноса и/или исплате новчаних средстава која се пружа у сарадњи са поштанским операторима или финансијским институцијама других држава. Рокови за расположивост и лимити по међународним поштанским упутницама уређени су билатералним уговорима са поштанским операторима или финансијским институцијама и доступни су на сајту Поште и у поштама. Услови за пружање услуге поштанска упутница у међународном поштанском саобраћају утврђени су актом Поште.

## VI. ПАКЕТСКЕ УСЛУГЕ

### 1. Пакет

#### Члан 26.

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

У складу са овим општим условима, највећа маса пакета у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају у пријему је 10 kg. Услови за пријем пакета у међународном поштанском саобраћају прописани су актима Светског поштанског савеза, а у унутрашњем – овим општим 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 димензије из става 7. овог члана, као и онај који се због свог облика или структуре не може сложити и преносити са осталим пакетима. Збир дужине и обима 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 истовремено 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.

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

## VII. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА

### Члан 27.

У оквиру универзалне поштанске услуге, Пошта врши пренос регистрованих и нерегистрованих поштанских пошиљака.

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

### Члан 28.

Нерегистрована поштанска пошиљка је поштанска пошиљка за коју Пошта приликом пријема не издаје потврду о пријему пошиљке и о којој не води евиденцију ни у једној од фаза обављања поштанске услуге. Као нерегистроване поштанске пошиљке, у смислу ових општих услова, Пошта врши пријем свих врста писмоносних пошиљака у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају из члана 15. ових општих услова, изузев приоритетног писма, адресоване директне поште, дописнице Црвеног крста и обавештења о дану и времену одржавања избора које пошиљке се примају искључиво у унутрашњем поштанском саобраћају и малог пакета који се прима искључиво у међународном поштанском саобраћају.

### Члан 29.

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) препоручена поштанска пошиљка, без означене вредности, за коју корисник може да добије, на свој захтев, доказ о уручењу;
- 2) вредносна поштанска пошиљка, која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења садржина пошиљке, до висине вредности коју је навео пошиљалац;
- 3) откупна поштанска пошиљка, која је вредносна поштанска пошиљка при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је на пошиљци навео пошиљалац и који се доставља пошиљаоцу на текући рачун, назначену адресу или се исплаћује у просторијама Поште, може се примити искључиво у унутрашњем поштанском саобраћају;
- 4) пакет, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, са или без означене вредности;
- 5) поштанска упутница.

## VIII. РУКОВАЊЕ ПОШТАНСКИМ ПОШИЉКАМА

### Члан 30.

Под руковањем поштанским пошиљкама подразумевају се услуге у оквиру којих пошиљалац приликом предаје пошиљке захтева посебан поступак са пошиљком у свим или појединим фазама обављања поштанских услуга и може бити руковање следећим пошиљкама:

- 1) препорученом поштанском пошиљком,
- 2) пошиљком са означеном вредношћу,
- 3) откупном пошиљком,
- 4) судским писмом,
- 5) издвојеним (ломљивим и/или гломазним) пакетом,
- 6) авионска пошиљка – превоз поштанских пошиљака авионом.

Руковање поштанским пошиљкама из става 1. тач. 1)–5) овог члана јесте руковање пошиљкама са регистрованим бројем пријема.

Авионска писмоносна пошиљка није регистрована пошиљка, осим ако истовремено приликом предаје пошиљалац није захтевао руковање пошиљкама из става 1. тач. 1) и 2) овог члана.

Обавештење о дану и времену одржавања избора, дописница Црвеног крста – позивница добровољним даваоцима крви и приоритетно писмо су нерегистроване пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају уз које се не могу захтевати руковања у смислу става 1. овог члана.

У међународном поштанском саобраћају, поједина руковања из овог члана обављају се само за оне земље са којима је закључен уговор, односно које примају пошиљке са одређеним руковањем или се примају уз начело узајамности, а у складу са одговарајућим условима за пријем поштанских пошиљака у међународном поштанском саобраћају.

### **1. Препоручена писмоносна пошиљка**

#### Члан 31.

Препоручена пошиљка је регистрована писмоносна пошиљка, без означене вредности, за коју се пошиљаоцу издаје потврда о пријему пошиљке, а примаоцу се уручује уз потврђење уручења. Пошта о овим пошиљкама води посебну евиденцију.

Све писмоносне пошиљке, осим приоритетног писма, адресоване директне поште, обавештења и дописнице из члана 30. став 4. ових опшних услова, могу се предати као препоручене пошиљке. У међународном поштанском саобраћају, као препоручена пошиљка може се предати и „М“ врећа за оне земље које прихватају ову услугу.

Приликом предаје препоручене пошиљке, пошиљалац може, уз руковање, захтевати и следеће допунске услуге: пошиљка са повратницом и пошиљка са личним уручењем примаоцу, у складу са овим општим условима.

Препоручене пошиљке за иностранство примају се, у складу са актима Светског поштанског савеза, са руковањем „авионска пошиљка“.

Препоручене писмоносне пошиљке које садрже робу или друге предмете, примају се као мали пакети.

На препорученим пошиљкама масе преко 20 g, маса мора бити назначена на пошиљци.

У препорученим пошиљкама није дозвољено слати новац, хартије од вредности и друге драгоцене предмете.

Све препоручене пошиљке морају на адресној страни имати „R“ налепницу са пријемним бројем и бар код ознаком. Налепница се по правилу, лепи у левом горњем углу, испод адресе пошиљаоца, уколико се она ту налази.

### **2. Пошиљка са означеном вредношћу**

#### Члан 32.

Пошиљка са означеном вредношћу је регистрована пошиљка, осигурана до висине вредности означене од стране пошиљаоца. Означена вредност, по правилу, мора одговарати стварној вредности пошиљке, односно значају пошиљке за пошиљаоца, али је дозвољено означити и део те вредности.

У унутрашњем поштанском саобраћају као пошиљка са означеном вредношћу може се примити писмо и пакет, до висине означене вредности која се утврђује актом Поште.

У међународном поштанском саобраћају као пошиљка са означеном вредношћу може се примити писмо и пакет за оне земље које ту услугу прихватају под условима прописаним актима Светског поштанског савеза, међународним конвенцијама, уговорима, споразумима и другим међународним актима.

Вредност означава пошиљалац бројком и словима, и то:

- на писму, у десном делу адресне стране, у простору између адресе примаоца и простора за франкирање пошиљке,
- на пакету у унутрашњем поштанском саобраћају – на адресници, а на пакету у међународном поштанском саобраћају – на пакету и исправи која прати пошиљку.

Износ означене вредности не сме бити уписан графитном оловком.

У међународном поштанском саобраћају вредност се прерачунава и означава у SDR (DTS).

Пошиљке са означеном вредношћу у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају могу да садрже новац, племените метале, вредне комаде накита, вредне предмете или документа, друге хартије од вредности. У међународном поштанском саобраћају наведени предмети и документа могу се слати у вредносним пошиљкама уколико се, по важећим прописима којима се уређује царински надзор и девизна контрола, могу износити из земље.

Писма са означеном вредношћу морају на адресној страни имати „V” налепницу са пријемним бројем и бар код ознаком. Налепница се, по правилу, лепи у левом горњем углу, испод адресе пошиљаоца, уколико се она ту налази, док пакети носе ознаку „C” са пријемним бројем и бар код ознаком.

Пошиљке са означеном вредношћу морају бити опремљене тако да не могу бити оробљене без видљивог оштећења паковања.

За додатно обезбеђивање затварања и садржине ових пошиљака користи се сигурносна поштанска залепница, провидна лепљива трака, поштанска заштитна лепљива трака, одговарајућа плomba, печатни восак са истоветним отиском печатњака и сл., у складу са чланом 49. ових општих услова.

У унутрашњем поштанском саобраћају, Пошта одређује висину означене вредности изнад које се врши додатно обезбеђивање затварања и садржине пошиљака са означеном вредношћу.

У међународном поштанском саобраћају све пошиљке са означеном вредношћу морају бити додатно обезбеђене, без обзира на висину означене вредности.



Када се садржај писма са означеном вредношћу пакује у специјалне високосигурносне коверте (PVC амбалажа) које су снабдевене сигурносним затварањем и тако заштићене од неовлашћеног отварања, додатно обезбеђивање није потребно.

Приликом предаје пошиљке са означеном вредношћу у унутрашњем поштанском саобраћају, пошиљалац може захтевати и следећа руковања и допунске услуге: руковање откупном пошиљком, руковање издвојеним (ломљивим и/или гломазним) пакетом, пошиљка са повратницом и пошиљка са личним уручењем примаоцу, у складу са овим општим условима.

У међународном поштанском саобраћају, писма са означеном вредношћу примају се у складу са актима Светског поштанског савеза, са руковањем – авионска пошиљка, а пошиљалац може захтевати и допунску услугу – слање регистроване пошиљке са повратницом.

У међународном поштанском саобраћају, приликом предаје пакета са означеном вредношћу, пошиљалац може захтевати руковање – авионска пошиљка и руковање издвојеним (ломљивими/или гломазним) пакетом, као и допунску услугу – пошиљка са повратницом, у складу са овим општим условима.

Димензије и маса пошиљака са означеном вредношћу морају одговарати димензијама и маси пошиљака за коју се ова услуга захтева.

На омоту пошиљке са означеном вредношћу не сме се ништа брисати, стругати, исправљати, лепити, прецртавати и подвлачити, нити стављати налепнице или ознаке, осим службених ознака и налепница. За паковање писма са означеном вредношћу се по правилу не сме користити коверат са провидним делом.

На писму са означеном вредношћу означава се тачна маса у грамима.

Пошта може уговорити са корисницима поштанских услуга пријем пошиљака са означеном вредношћу у унутрашњем поштанском саобраћају, које одступају од одредаба ових општих услова.

Означена вредност на пошиљкама са означеном вредношћу које се размењују између пошта и одређених финансијских организација, може се посебно уговорити.

### **3. Откупна пошиљка**

#### Члан 33.

Откупна пошиљка је регистрована поштанска пошиљка са означеном вредношћу која се уручује примаоцу, уз обавезну претходну наплату откупног износа у корист пошиљаоца те пошиљке.

На откупну пошиљку се, у левом горњем углу адресне стране, ставља ознака или налепница „ОТК” или се на одговарајући начин врши обележавање на адресници.

Пошиљалац је дужан да износ откупнине бројкама и словима испише на десној адресној страни пошиљке у простору између адресе примаоца и простора за франкирање пошиљке, односно на документу који прати пошиљку.

Откупни износ не може бити већи од означене вредности пошиљке, осим у случају када укључује износ поштарине. У случају да је откупни износ једнак износу означене вредности, на пошиљци се означава само откупни износ.

Откупни износ може се пошиљаоцу дозначити налогом за уплату и поштанском упутницом. Пошта може са корисником поштанских услуга уговорити услугу на тај начин да се откупни износ дозначава пошиљаоцу путем више докумената једне врсте (нпр. уговорено плаћање на рате, плаћање по истом основу у корист најмање два субјекта и др.).

Када се откупни износ дозначава налогом за уплату, пошиљалац је дужан да на писму са означеном вредношћу испод адресе пошиљаоца, односно на адресници пакета испише број текућег рачуна и евентуално модел и позив на број. Када се откупни износ дозначава поштанском упутницом у унутрашњем поштанском саобраћају, пошиљалац је дужан да на писму са означеном вредношћу испод адресе пошиљаоца, односно на адресници пакета испише ознаку „ПУ”. Када се откупни износ дозначава постнет упутницом, пошиљалац је дужан да на писму са означеном вредношћу испод адресе пошиљаоца, односно на адресници пакета испише ознаку „ПНУ”, а број свој мобилног телефона на адресници пакета/полеђини писма са означеном вредношћу.

У случају предаје вредносних писама и пакета по попису, пошиљалац је у обавези да у Пријемној књизи – листу испише број текућег рачуна и евентуално модел и позив на број.

#### **4. Судско писмо**

##### **Члан 34.**

Судска писма су писма која садрже судска писмена и писмена у управном и прекршајном поступку, као што су позиви, решења, одлуке, закључци и други службени списи које шаљу судови, јавна тужилаштва, органи за прекршаје, војне установе и други државни органи, када поступају у наведеним поступцима. Судска писма се предају, по правилу, као препоручене пошиљке са повратницом. Судска писма не могу бити адресована на пост рестант, изузев у случају налога суда.

За опремање судских писама, по правилу, користе се стандардизоване коверте, чији је изглед дат у акту Поште којим се уређују процедуре и

поступци са судским писмима, а који је усаглашен са процесним законима и Судским пословником.

У случају да не користе стандардизоване коверте, пошиљаоци судских писама, дужни су да користе коверте које имају све елементе прописане актом Поште из става 2. овог члана и Судским пословником.

Ова услуга обавља се искључиво на основу закљученог уговора.

Судска писма се у поштанским исправама означавају словом „S” и ознаком поступка.

Судска писма уручују се у складу са актом Поште из става 2. овог члана.

## **5. Издвојен (ломљив и/или гломазан) пакет**

### Члан 35.

Издвојен (ломљив) пакет је пакет који садржи предмете који су лако ломљиви и којим се рукује са посебном пажњом.

Као издвојен (ломљив) пакет, ако то пошиљалац захтева, може се предати сваки пакет у унутрашњем поштанском саобраћају, без обзира на садржину.

Уколико је пакет гломазан, исти се прима као издвојени пакет.

У међународном поштанском саобраћају, издвојен (ломљив и/или гломазан) пакет прима се само за оне земље које те пакете прихватају.

Под условом да су испуњени услови опремања и паковања, пошиљалац или пријемна пошта стављају на издвојен (ломљив) пакет и на предњој страни документа који прати пакет, ознаку или налепницу беле боје са отиснутом сликом чаше у црвеној боји, која упозорава на ломљиву садржину пошиљке, односно ознаку или налепницу за издвојен (гломазни) пакет.

## **6. Авионска пошиљка**

### Члан 36.

Авионска пошиљка је поштанска пошиљка за коју пошиљалац, приликом предаје, захтева да се отпреми авионом.

Као авионске пошиљке у међународном поштанском саобраћају, у складу са актима Светског поштанског савеза увек се предају препоручене пошиљке и писма са означеном вредношћу. Све остале писмоносне пошиљке и пакети могу се предати као авионске пошиљке и тиме се корисницима поштанских услуга омогућава предност у преносу и уручењу тих пошиљака у одредишној земљи. На авионске пошиљке се, у горњи леви угао адресне стране, ставља налепница плаве боје или отисак, са текстом „*PAR AVION*” (Авионом).

Посебне авионске пошиљке су аерограми, који искључиво садрже писано саопштење на унутрашњој страни типизираниг омота (коверта). Аерограми морају бити правоугаоног облика и израђени тако да не ометају прераду поште. Пошиљка мора имати ознаку: „*Aerogramme*”, а може имати исту

ознаку и на језику земље порекла. Предња страна намењена је за адресу, франкирање и службене ознаке или налепнице. Услове за израду и продају одређује Пошта, сагласно одредбама аката Светског поштанског савеза.

## IX. УСЛУГА ГРУПНОГ РУКОВАЊА – „CONSIGNMENT“

### Члан 37.

Услуга групног руковања – „Consignment“ је услуга у међународном поштанском саобраћају, која нуди могућност групне отпреме већег броја пошиљака, упућених од истог пошиљаоца за једног или више прималаца.

Услови за обављање услуге групног руковања, уређују се билатералним споразумом између Поште и заинтересованих поштанских оператора именованих од стране државе чланице Светског поштанског савеза, а у складу са актима Светског поштанског савеза. Обележје услуге је јединствени логотип који садржи реч: „CONSIGNMENT“ у плавој боји и три водоравне црте у црвеној, плавој и зеленој боји.

## X. ДОПУНСКЕ УСЛУГЕ (УСЛУГЕ ПО ЗАХТЕВУ ПОШИЉАОЦА И ПРИМАОЦА) И УСЛУГЕ ПО СЛУЖБЕНОЈ ДУЖНОСТИ

### Члан 38.

Допунске услуге (Услуге по захтеву пошиљаоца и примаоца) и услуге по службеној дужности су, у смислу ових општих услова, поштанске услуге које Пошта обавља приликом обављања поштанских услуга из области универзалне поштанске услуге.

### **1. Услуге по захтеву пошиљаоца**

#### *а) Слање регистроване пошиљке са повратницом*

### Члан 39.

Пошиљка са повратницом је поштанска пошиљка за коју пошиљалац захтева писано потврђење уручења, на обрасцу „ПОВРАТНИЦА“, која се враћа и уручује пошиљаоцу као нерегистрована писмоносна пошиљка. Наведена услуга подлеже наплати поштарине у складу са ценовником.

Као пошиљке са повратницом могу се предати препоручене пошиљке, пошиљке са означеном вредношћу и пакети у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, као и поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају.

Повратницу попуњава пошиљалац и предаје је заједно са пошиљком. Изузетно, у унутрашњем поштанском саобраћају, код поштанске упутнице, писма са означеном вредношћу и пакета, повратница се попуњава у исплатној пошти, у фази исплате, односно уручења.

На пошиљку са повратницом се, у левом горњем углу адресне стране, ставља ознака или налепница „AR“, а такође се на одговарајући начин врши

обележавање на адресници, односно спроводници за пакете у међународном саобраћају.

У међународном поштанском саобраћају, пошиљка са повратницом прима се под условом да поштански оператор одредишне земље прихвата ову услугу.

Са пошиљкама са повратницом у долазу у Републику Србију поступа се у складу са важећим прописима. На повратницама у међународном поштанском саобраћају, поред потписа примаоца мора се назначити његово име и презиме, написано великим словима или читко и јасно исписати било каква друга напомена којом се јасно идентификује потписник.

#### *б) Плаћени одговор*

##### Члан 40.

Плаћени одговор је писмоносна пошиљка (писмо или дописница) за коју пошиљалац не плаћа поштарину. У средишњем делу адресне стране плаћеног одговора, у простору изнад адресе примаоца, између две паралелне хоризонталне линије, налази се одштампан текст: у унутрашњем поштанском саобраћају „Плаћени одговор“, а у међународном поштанском саобраћају „*Reply paid/Réponse payée*“ на енглеском или француском језику. Плаћени одговор намењен је корисницима – правним лицима, који дистрибуирају своје каталоге, брошуре, упитнике, анкете и други рекламни материјал на велики број различитих адреса, очекујући одговоре.

Поштарину за плаћени одговор који је приспео на поштански преградак плаћа прималац - правно лице, у складу са закљученим уговором којим се ближе уређују услови за пријем плаћених одговора. Тим уговором се између осталог регулише обавеза отварања поштанског преградка тог правног лица у одређеној испоручној пошти, ради уручења враћених плаћених одговора.

#### *в) Уручење пошиљке са ознаком „Лично“*

##### Члан 41.

Уручење пошиљке са ознаком „Лично“ је услуга која подразумева уручење пошиљке искључиво примаоцу, односно старатељу.

Пошиљалац ову услугу може захтевати у унутрашњем поштанском саобраћају, приликом предаје свих врста регистрованих поштанских пошиљака, изузев постнет упутница.

Пошиљке за које је захтевано лично уручење, морају имати уочљивим словима исписану ознаку „Лично“ или налепницу са истом ознаком, у левом горњем углу адресне стране, а такође се на одговарајући начин врши обележавање на адресници пакета. На поштанској упутници у унутрашњем поштанском саобраћају услуга „Лично“ обележава се на одговарајућем месту пријемног обрасца.

У међународном поштанском саобраћају, ове пошиљке носе ознаку „*A remettre en main proper*“, а Пошта услугу пружа само у долазу.

## Члан 42.

Пошиљалац или овлашћено лице може захтевати и следеће допунске услуге:

- 1) измена или исправка адресе примаоца,
- 2) надослање регистроване пошиљке на нову адресу укључујући и „*poste – restante*“, осим судских писама,
- 3) враћање пошиљке из пријемне поште, пре отпреме, осим поштанске упутнице,
- 4) враћање пошиљке, након отпреме,
- 5) опозив неисплаћене поштанске упутнице на дан пријема,
- 6) потраживање регистроване пошиљке,
- 7) издавање накнадне потврде о пријему вредносне и откупне пошиљке,
- 8) издавање на увид уплаћене/исплаћене поштанске упутнице или њене фотокопије,
- 9) издавање листинга уплаћених/исплаћених поштанских упутница,
- 10) 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),
- 11) паковање, адресовање пошиљке, попуњавање образаца,
- 12) електронска потврда о уручењу пошиљке – СМС порука,
- 13) издавање и достављање потврђења о извршеном уручењу пакета,
- 14) преузимање на адреси пет и више пакета,
- 15) пријем и/или уручење путем пакетомата,
- 16) враћање повратне документације.

Услуга из става 1. тачка 2) овог члана не може се захтевати за поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају и постнет упутнице.

Услуга из става 1. тачка 4) овог члана може се захтевати за регистроване поштанске пошиљке.

За извршење услуга из става 1. тач. 1)–10) 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, односно поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају и постнет упутнице, изузев за услуге из става 1. тач. 7)–9) овог члана. Захтев за услуге из става 1. тач. 3)–5) и 7) овог члана, пошиљалац

подноси пошти у којој је извршен пријем пошиљке, односно поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају и постнет упутнице.

Захтев за услугу из става 1. тач. 1), 2), 6), 8)–10) и 13) овог члана, пошиљалац може поднети у било којој пошти, а захтев за услуге из става 1. тачке 11) подноси усмено.

За услугу из става 1. тачка 10) 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 1. тачка 13) овог члана потврђење о извршеном уручењу пакета издаје надлежни организациони део Поште, у писаној форми, са фотокопијом поштанске исправе која се односи на уручење пакета, у прилогу тог потврђења.

Ако се захтев за враћање пошиљке из пријемне поште пре отпреме односи на нерегистровану писмоносну пошиљку, пошиљалац је у обавези да поднесе и препис адресе или факсимил коверте или омота са адресом, који одговара коверту или омоту пошиљке на коју се захтев односи.

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 и откупне пошиљке и то у року од годину дана од дана пријема пошиљке.

Захтев за услуге из става 1. тач. 8) и 9) овог члана може се поднети у року од 5 (пет) година од дана пријема поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају и постнет упутнице, а рок за поступање по поднетом захтеву не може бити дужи од 15 (петнаест) дана од дана подношења захтева.

Захтев за услуге из става 1. тач. 10) 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 услугу из става 1. тачка 12) овог члана пошиљалац подноси усмено приликом предаје препоручене пошиљке и писма са означеном вредношћу, односно означавањем захтеване услуге на документу који представља потврду о пријему пакета у унутрашњем поштанском саобраћају. Овом услугом омогућено је да пошиљалац буде обавештен СМС-

ом о уручењу пошиљке и/или да прималац буде обавештен СМС-ом о њеном приспећу.

За извршење услуга из става 1. тач. 14) и 16) овог члана пошиљалац подноси захтев приликом слања пакета и плаћа поштарину утврђену ценовником.

## **2. Услуге по захтеву примаоца**

### Члан 43.

Прималац или овлашћено лице може захтевати следеће допунске услуге:

- 1) чување поштанских пошиљака, осим судских писама, у пошти, ван прописаних рокова, али не дуже од 30 (тридесет) дана;
- 2) надослање поштанских пошиљака на нову адресу укључујући и „*poste – restante*“, осим судских писама;
- 3) достава „*poste – restante*“ пошиљке на адресу;
- 4) достављање регистрованих поштанских пошиљака лично;
- 5) поновна достава поштанских пошиљака;
- 6) издавање на увид исплаћене поштанске упутнице или њене фотокопије;
- 7) издавање листинга исплаћених поштанских упутница;
- 8) издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке;
- 9) коришћење поштанског преградка.

Захтев за услуге из става 1. тач. 1)–8) овог члана 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 1. тачка 1) овог члана, нити дужи од 90 (деведесет) дана, за услуге из става 1. тач. 2)–4) овог члана.

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

Коришћење поштанског преградка је бесплатна услуга и регулише се споразумом између примаоца и поште у којој је прималац захтевао ову услугу.

Захтев примаоца за услугама 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 услуге из става 1. тач. 6) и 7) овог члана може се поднети у року од 5 (пет) година од дана пријема поштанске упутнице, а рок за поступање по поднетом захтеву не може бити дужи од 15 (петнаест) дана од дана подношења захтева.

Захтев за услуге из става 1. тачка 8) 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.

### **3. Услуге по службеној дужности**

#### Члан 44.

Услуге по службеној дужности које се могу вршити приликом обављања поштанских услуга из области универзалне поштанске услуге су:

- враћање пошиљаоцу неуручене пошиљке,
- пријем и евидентирање пуномоћја,
- препакивање пошиљке са оштећеном садржином, сачињавање записника о неисправности пошиљке и обавештавање корисника,
- комисијско отварање и преглед садржине пошиљке за коју се сумња да садржи забрањене предмете, а на основу одлуке надлежног органа,
- чување пошиљке ради испоруке, сагласно роковима утврђеним овим општим условима (лежарина),
- подношење пошиљке на царински преглед у извозу и увозу,
- подношење пошиљке на жиговину или контролу надлежном органу,
- обавештавање примаоца или пошиљаоца пошиљке да поднесе потребна или недостајућа документа на царински преглед,
- пренос нерегистрованог писма или дописнице за које није плаћена или је недовољно плаћена поштарина,
- повраћај више наплаћене поштарине.

Ако пошиљалац није другачије одредио, поштанске пошиљке из унутрашњег поштанског саобраћаја, осим неисплаћених откупних поштанских упутница у унутрашњем поштанском саобраћају и постнет упутница, враћају се на адресу пошиљаоца, која је означена на пошиљци, у следећим случајевима:

- прималац одбио пријем;

- прималац непознат;
- непотпуна адреса;
- нетачна адреса;
- истекао рок чувања;
- прималац пресељен;
- прималац умро (преминуо).

Пошта је у обавези да приликом враћања поштанских пошиљака, сагласно ставу 2. овог члана, на омоту пошиљке назначи разлог враћања пошиљке и исто овери поштанским жигом.

Враћање пошиљака у међународном поштанском саобраћају уређено је актима Светског поштанског савеза.

Пошиљаоцу се не враћају:

- 1) нерегистроване писмоносне пошиљке из унутрашњег и међународног поштанског саобраћаја, на којима нема адресе пошиљаоца,
- 2) пошиљке за које се накнадно утврди да садрже предмете чији је пренос забрањен.

Нерегистрована писма и дописнице, примљене путем поштанског сандучића, са неплаћеном или недовољно плаћеном поштарином, пошта отпрема у одредиште, ако те пошиљке задовољавају остале услове прописане овим општим условима, уз услов наплате поштарине од примаоца. Пре отпреме, на такве пошиљке се отискује отисак жига „Т”, у средини горњег дела адресне стране, с тим што се на пошиљке у међународном поштанском саобраћају, поред жига „Т”, уписује разломак, чији бројилац представља износ недостајуће поштарине, а именилац износ поштарине за писмо прве стопе масе у међународном поштанском саобраћају.

У случају да се у поштанском сандучићу пронађе више од 5 (пет) нерегистрованих пошиљака истог пошиљаоца, са неплаћеном или недовољно означеном поштарином, пошиљке се не отпремају у одредиште, већ се враћају пошиљаоцу, под условом да на поштанске марке није отиснут поштански жиг. Ако на овим пошиљкама није назначена адреса пошиљаоца, са њима се поступа, сагласно ставу 6. овог члана.

Свака пошиљка из међународног поштанског саобраћаја приспела без ознаке „Т”, сматра се пошиљком с правилно означеном поштарином.

## XI. ПЛАЋАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

### 1. Плаћање поштарине

Члан 45.

Поштарина за поштанске услуге, по правилу, плаћа се унапред, ако уговором са корисником, односно уговором по приступу није другачије одређено, а према важећим ценовницима поштанских услуга.

Извод из ценовника поштанских услуга Поште мора бити истакнут у пошти, на видном месту за кориснике услуга Поште, а на захтев корисника услуга, пошта је у обавези да му омогући увид у комплетан ценовник.

Доказ да је поштарина плаћена може бити поштанска марка, отисак машине за франкирање, отисак терминалног или машинског жига и ознаке које се уређују уговором између Поште и корисника поштанске услуге, а које се морају назначити на пошиљци.

За нерегистрована писма или дописнице за које поштарина није плаћена или је недовољно плаћена, поштарину плаћа прималац приликом уручења, односно пошиљалац приликом враћања такве пошиљке, у висини износа недостајуће поштарине, увећан за цену предвиђену Ценовником.

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

За враћене неуручене регистроване пошиљке из унутрашњег и међународног поштанског саобраћаја, ако за њихово неуручење није одговорна Пошта, од пошиљаоца се приликом уручења наплаћује повратна поштарина у складу са ценовником и другим општим актима Поште.

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 неуручене регистроване писмоносне пошиљке наплаћује се поштарина као приликом пријема, умањена за цену неизвршених услуга/руковања и евентуално увећана за подношење на царински преглед у увозу. За враћање неурученог пакета у међународном поштанском саобраћају, наплаћује се поштарина у складу са актима Светског поштанског савеза, билатералним и мултилатералним уговорима.

Откупни износ којим је пошиљка оптерећена може се уплатити:

– налогом за уплату,

– поштанском упутницом.

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, изузев за дан када је достављен извештај о приспећу пошиљке, дане када пошта не ради и дан када је пошиљка уручена.

У унутрашњем поштанском саобраћају, лежарина се наплаћује за све пакете и за регистроване писмоносне пошиљке у складу са ценовницима Поште. У међународном поштанском саобраћају, лежарина се наплаћује за све писмоносне пошиљке масе преко 500 g и за све пакете.

За пошиљке које су адресоване на пост ресторант 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.

## **2. Враћање поштарине**

### Члан 46.

Пошта, на захтев пошиљаоца или овлашћеног лица, враћа пошиљаоцу наплаћену поштарину, у следећим случајевима:

- 1) када пошиљалац захтева да му се пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају врати из пријемне поште пре отпреме – у износу наплаћене поштарине, а уколико је регистрована пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају већ отпремљена из пријемне поште, пошиљаоцу се не враћа поштарина, већ пошиљалац подноси захтев за надослање пошиљке;
- 2) уколико пошиљалац захтева да му се пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати из пријемне поште пре отпреме, пошиљаоцу се враћа износ наплаћене поштарине, која укључује и наплаћену поштарину за подношење на царински преглед. Уколико је регистрована 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; за препоручене мале пакете наплаћена поштарина умањује се једноструким износом поштарине за препоручено писмо исте стопе масе у унутрашњем поштанском саобраћају. Уколико пошиљка није поднета на царински преглед, пошиљаоцу се враћа и наплаћена поштарина за подношење на царински преглед;
- 3) када се пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати пошиљаоцу из поште царињења због тога што не задовољава услове предвиђене царинским или девизним прописима, 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; за препоручене мале пакете наплаћена поштарина умањује се једноструким износом поштарине за препоручено писмо исте стопе масе у унутрашњем поштанском саобраћају; за нерегистроване мале пакете наплаћена поштарина умањује се једноструким износом поштарине за писмо исте стопе масе у унутрашњем поштанском саобраћају. У овом случају пошиљаоцу се не враћа наплаћена поштарина за подношење на царински преглед. Ако је Пошта одговорна за враћање пошиљака у међународном поштанском саобраћају из поште царињења, пошиљаоцу се враћа целокупни износ наплаћене поштарине, која укључује и наплаћену поштарину за подношење на царински преглед;

4) код опозива постнет упутнице са захтеваном исплатом на означеној адреси примаоца, пошиљаоцу се враћа део поштарине у висини разлике ценовних ставова за пренос постнет упутнице са исплатом на адреси примаоца и преноса постнет упутнице са исплатом на шалтеру поште, а за остале поштанске упутнице кориснику се не враћа наплаћена поштарина.

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

## XII. УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

### 1. Опште одредбе

#### Члан 47.

Пошта, као давалац универзалне поштанске услуге у обавези је да организује и одржава поштанску мрежу у складу са Законом и условима које посебним актом дефинише Агенција.

Пошта је дужна да обезбеди пријем и уручење поштанских пошиљака из домена универзалне поштанске услуге, у току дана, сваки радни дан, а не мање од 5 (пет) дана у недељи, осим у случајевима државних и верских празника, више силе и угрожености здравља и сигурности запослених, изузетака у погледу радних времена дефинисаним у члану 10. став 2. ових општих услова, као и изузетака у погледу доставе из ст. 4–9. овог члана.

У погледу територијалне доступности универзалне поштанске услуге, Пошта обезбеђује довољан број пошта (или организационих делова поште) према следећим критеријумима:

1) у насељеним местима у којима има више од 1.300 домаћинстава, у случају да је растојање од (административне границе) насеља до најближе поште веће од 2 km, обавезно се мора организовати рад једне поште. У случају да група насељених места има више од 1.300 домаћинстава и да је растојање од (административне) границе посматране групе насељених места до најближе поште веће од 5 km, по правилу се организује рад поште у насељеном месту које је центар гравитације посматране групе насеља;

2) у насељеним местима између 3.000 и 12.000 домаћинстава, организује се рад поште на сваких 3.500 домаћинстава, с тим да је растојање од планиране локације нове поште до најближе поште веће од 2 km;

3) у насељеним местима између 12.000 и 36.000 домаћинстава, организује се рад поште на сваких 4.000 домаћинстава, с тим да је растојање од планиране локације нове поште до најближе јединице поштанске мреже веће од 1,5 km;

4) у насељеним местима између 36.000 и 100.000 домаћинстава, организује се рад поште на сваких 6.000 домаћинстава, с тим да је растојање од планиране локације нове поште до најближе поште веће од 1,25 km;

5) у насељеним местима преко 100.000 домаћинстава, организује се рад поште на сваких 7.500 домаћинстава, с тим да је растојање од планиране локације нове поште веће од 1 km.

Поделу доставних подручја на којима се обавља универзална поштанска услуга одређује Пошта, на начин да се обухвате сва насељена места у Републици Србији. Подела доставних подручја извршена је у зависности од броја дана вршења доставе и броја домаћинстава:

- свакога дана (уже доставно подручје);
- од два до четири пута недељно (шире доставно подручје);
- једном недељно (најшире доставно подручје).

Уже доставно подручје организовано је у насељеним местима са преко 1.000 домаћинстава, на коме се достава пошиљака из области универзалне поштанске услуге врши сваког радног дана, а најмање пет дана у недељи, осим у дане државних и верских празника, у случају више силе и угрожености здравља и сигурности запослених.

Достава пошиљака из области универзалне поштанске услуге може се вршити мање од пет дана недељно у насељеним местима са мање од 1.000 домаћинстава, у посебним географским подручјима са отежаним приступом за обављање поштанских услуга, у руралним подручјима и у подручјима са малим бројем становника и пошиљака, и то на:

- ширем доставном подручју на коме се универзална поштанска услуга обавља најмање два пута недељно у насељеним местима од 250 до 500 домаћинстава, односно најмање три пута недељно у насељеним местима од 500 до 1.000 домаћинстава;
- најширем доставном подручју на коме се универзална поштанска услуга обавља најмање једном недељно у насељеним местима са мање до 250 домаћинстава.

Разлози за изузетак од петодневне доставе пошиљака могу бити и:

- 1) удаљеност домаћинстава од јавног пута која је већа од 500 метара;

- 2) домаћинства до којих не постоји одговарајућа саобраћајница за несметани приступ запосленом Поште;
- 3) домаћинства која се налазе у брдско-планинским подручјима са изузетно отежаним условима за приступ;
- 4) домаћинства којима се пријем и уручење нерегистрованих пошиљака и обавештења о приспећу регистрованих пошиљака обавља путем збирних сандучића.

Сваки изузетак од петодневне доставе, Пошта планира и посебно анализира водећи рачуна о критеријумима квалитета доставе и исти доставља Агенцији у циљу добијања сагласности.

Изузетно од претходног става, у случају више силе или ванредне ситуације могуће је до 15 радних дана, на одређеном подручју организовати доставу пошиљака мање од пет дана недељно, без обавезе претходног обавештавања Агенције о томе.

## **2. Адресовање поштанских пошиљака**

### Члан 48.

Пошиљалац је дужан да поштанску пошиљку адресује у складу са одредбама ових општих услова.

Поштанска пошиљка може имати само једну адресу пошиљаоца и једну адресу примаоца.

На адресној страни сваке пошиљке мора бити читко и јасно исписана адреса примаоца, која садржи све податке за брзу и тачну отпрему и уручење.

Најмање десна половина адресне стране пошиљке 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 пошиљке.

Пошиљке са провидним делом на адресној страни морају бити опремљене тако да се кроз провидни део види само адреса примаоца, или да она буде одвојена од других, евентуално, кроз провидни део видљивих ознака. Провидни део мора бити постављен тако да остави довољно простора за франкирање и жигосање пошиљака.

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

Адреса пошиљаоца је обавезна на свим поштанским пошиљкама, осим на нерегистрованим пошиљкама или уколико је на омоту означено „за лицитацију“/„за конкурс“ и сл. Уписивање адресе пошиљаоца је обавезно и на нерегистрованим пошиљкама у случају предаје пошиљака путем уговора, односно пошиљака ослобођених од плаћања поштарине или дела поштарине.

Адреса пошиљаоца се исписује или означава у левом горњем делу адресне стране или на полеђини пошиљке.

Ако је пошиљка у омоту, адреса примаоца се исписује на страни која нема преклоп за затварање.

Дозвољено је да се у доњем десном делу адресне стране пошиљке, осим за вредносна писма, налепи адреса примаоца исписана на папиру. Ако се за исписивање адресе примаоца користи адресница, најмања димензија адреснице мора бити 90x140 mm.

Ако је пошиљка упакована у провидну фолију, адреса се мора исписати на папирној налепници која је залепљена на фолију споља, и која је довољне величине да се на њу могу ставити (залепити) све службене поштанске ознаке. Минималне димензије налепнице су 70 x 90 mm.

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

У унутрашњем поштанском саобраћају, подаци у адреси пошиљке 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 пошиљке које су адресоване на „пост рестант“, поштански преградак или на војну пошту, пошиљалац није у обавези да наведе назив насељеног места, ни поштански адресни код (ПАК) одредишне поште.

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

Пошиљке 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 међународном поштанском саобраћају, адреса примаоца се исписује 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 пошиљке 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).



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

Пошиљке 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.

Поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају и постнет упутница се адресују попуњавањем пријемног обрасца. Постнет упутница за исплату на шалтеру не садржи адресу примаоца јер је доступна за исплату у било којој пошти. Поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају, као откупни документ за пошиљку, не може гласити на пост рестант.

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 непрописним адресовањем поштанских пошиљака, које је пошиљалац предао убацавањем у поштански сандучић или на неки други посредан начин.

### **3. Паковање и затварање пошиљака**

#### Члан 49.

Под паковањем пошиљке подразумева се стављање садржине пошиљке у одговарајући омот, ради обезбеђења те садржине. Паковање мора одговарати врсти, природи, садржини, облику, величини, маси и вредности пошиљке.

Пошиљалац је у обавези да упакује пошиљку тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, заштити садржину пошиљке, друге пошиљке, запослене и поштанску опрему. За штету која је проузрокована садржином или неодговарајућим паковањем поштанске пошиљке, одговоран је пошиљалац.

Уколико запослени 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. Пакет који садржи предмете од стакла и остале ломљиве предмете пошиљалац је дужан да преда као издвојени пакет, чији садржај захтева посебну пажњу приликом пријема, прераде, превоза и уручења. Приликом пријема издвојеног (ломљивог) пакета наплаћује се поштарина за издвојено руковање, а запослени на пријему у горњем левом углу адресне стране пакета лепи налепницу „Ломљиво“, која упозорава на садржину пакета.

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).

Све пошиљке морају бити упаковане, осим оних којима због њихове природе или садржине, паковање није потребно (сандук, буре, комади дрвета и сл.).

За затварање пошиљке, зависно од њене врсте и вредности, могу се користити одговарајућа средства: лепак, лепљива трака, поштанска сигурносна лепљива трака, канап са пломбом, брава, катанац, пластична сигурносна затворница и сл. За затварање пошиљака не сме се користити спајалица и кламерице.

Поступања која се примењују, ради додатног осигурања затварања и садржине пошиљке, зависно од њене врсте и вредности, су:

– паковање и затварање пошиљака са означеном вредношћу у наменској високосигурносној амбалажи, при чему није дозвољено лепити службене налепнице или средства за затварање истих преко рубова (ивица омота пошиљке);

- печашење пошилке воском: место затварања пошилке обезбеђује се наношењем печатног воска и утискивањем печатњака;
- лепљење поштанске сигурносне залепнице: место затварања пошилке обезбеђује се лепљењем залепнице;
- лепљење поштанске сигурносне лепљиве траке и провидне лепљиве траке: место затварања пошилке обезбеђује се лепљењем траке, а пошилалац је дужан да стави отисак печата, уколико исти употребљава у свом пословању, факсимил потписа или на неки други начин стави своју оверу преко траке, тако да су делови отиска, односно потписа видљиви на траци и омоту;
- канап са пломбом са отиском пломбир клешта, брава, катанац, пластична сигурносна затворница.

Пошта може уговорити са корисником поштанских услуга и другачији поступак затварања садржине пошилке са означеном вредношћу, зависно од њене врсте.

Пошилалац је дужан да сваку пошилку чији облик то дозвољава, односно чија амбалажа не обезбеђује пуну сигурност садржаја пошилке у фазама обављања поштанских услуга, повеже унакрсно канапом, чија јачина одговара маси пошилке.

Услови за паковање и затварање, у зависности од врсте пошилке, ближе су уређени у главама IV, VI. и VIII. ових општих услова.

У случају када пошта има организовану услугу паковања пошилака и када пошилалац захтева услугу паковања, иста се обавља у складу са одредбама ових општих услова.

#### **4. Предмети чији је пренос забрањен у поштанским пошилкама**

##### Члан 50.

Забрањено је слање поштанских пошилака које садрже:

- 1) опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошилке, 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 пошилалац 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 пошилке 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;

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

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

Ако постоји основана сумња да пошиљка у унутрашњем саобраћају садржи неке предмете чији је пренос забрањен законом и другим прописима, запослени Поште може од лица која предаје пошиљку захтевати отварање ради увида у садржину, као и утврђивање идентитета.

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.

Ако се отварањем утврди да пошиљка садржи забрањене предмете, Пошта је у обавези да пошиљке чији је садржај законом забрањен преда, уз записник, надлежном органу, који потврђује пријем пошиљке на другом примерку записника.

## **5. Отварање и препакивање поштанских пошиљака**

### Члан 51.

Пошта може комисијски отворити и прегледати садржину пошиљке под условима:

– ако се пошиљка не може уручити примаоцу, нити вратити пошиљаоцу (неиспоручива пошиљка);

– ако постоји основана сумња да се у пошиљци налазе забрањени предмети;

– ако пошиљка у међународном поштанском саобраћају подлеже царинском надзору и девизној контроли у смислу царинских и девизних прописа, у присуству надлежних органа;

– ако се по спољном изгледу пошиљке може закључити да је садржина пошиљке доступна, оштећена или умањена, уз комисијско сачињавање записника и препакивање садржине пошиљке.

Ако прималац или овлашћено лице приликом уручења уложи приговор због видног оштећења или умањења садржине, Пошта је у обавези да након уручења пошиљке исту комисијски отвори у присуству примаоца или овлашћеног лица и о томе сачини записник.

## **6. Пријем поштанских пошиљака**

### Члан 52.

Пријем поштанских пошиљака обавља се у просторијама Поште, посредством поштанских сандучића, збирних сандучића, аутомата (пакетомата и др.), посредством овлашћеног лица Поште на адреси корисника или електронским путем. 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.

Пријем поштанских упутница врши се у пословним просторијама Поште или електронски.

Путем поштанских и збирних поштанских сандучића примају се само нерегистроване писмоносне пошиљке.

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.

За поштанске пошиљке које садрже предмете за чији пријем је потребно одобрење надлежног органа, овлашћене установе или организације, пошиљалац је дужан да такво одобрење приложи заједно са пошиљком.

Пријем пошиљака у међународном поштанском саобраћају, чија садржина подлеже царинском надзору и девизној контроли, 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, осим у случајевима уређеним посебним уговорима. По извршеној контроли, пошиљалац затвара пошиљку у присуству запосленог Поште.

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

Пошта је дужна да сваку примљену поштанску пошиљку и поштанска 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.

Датумом пријема поштанских пошиљака сматра се датум отиска жига пријемне поште, односно датум отиснут машином за франкирање, машине за жигосање или на неки други механографски начин.

Ако се датум, отиснут машином за франкирање или механографски и датум предаје пошиљака не слажу, изузетно се може одобрити пријем таквих пошиљака, ако разлика између датума утиснутог машином и датума пријема пошиљака није већа од три дана. У том случају, пријемна (контролна) пошта ставља отисак поштанског жига са датумом пријема на све такве пошиљке, а нетачан отисак жига машине се прецртава. Отисак жига пријемна (контролна) пошта ставља на чистој површини адресне стране пошиљке и не сме се стављати преко механографског отиска или отиска машине за франкирање.

Поштанске пошиљке, изузев пошиљака дефинисаних у члану 44. став 6. ових општих услова, не отпремају се из поште ако не испуњавају услове за пренос и уручење, и враћају се пошиљаоцу, по правилу, нежигосане. Ако на овим пошиљкама не постоји адреса пошиљаоца, пошиљке се сматрају неиспоручивим.

Пошиљалац који предаје пошиљке по уговору, по правилу, дужан је да Пријемну књигу-лист овери својим печатом, уколико правно лице, као пошиљалац, у свом пословању употребљава печат, а ако то није случај, нити је употреба печата изричито уговорена, Пријемну књигу-лист оверава штампилем или исту својеручно потписује пуномоћник правног лица, на за то предвиђено место у Пријемној књизи-листу, а свој идентитет и идентитет даваоца пуномоћја доказује у складу са чланом 11. ових општих услова.

Пошта води посебну евиденцију лица опуномоћених за потписивање Пријемне књиге-лист.

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

Пријем и евидентирање пуномоћја наведених у ст. 14. и 15. овог члана се не наплаћује.

Пошта са корисницима може уговорити обављање поштанских услуга које се у погледу димензија, масе и рокова преноса могу разликовати од услова прописаних овим општим условима и ценовником за универзалну поштанску услугу.

## **7. Пријем регистрованих поштанских пошиљака**

### Члан 53.

Пошта је дужна да пошиљаоцу изда потврду о пријему пошиљке приликом пријема препоручене пошиљке, судског писма, пошиљке са означеном вредношћу, пакета и поштанске упутнице. Пошиљалац приликом предаје

регистроване поштанске пошиљке предаје, по правилу, и образац потврде о пријему пошиљке попуњен према тексту обрасца.

Потврдом о пријему пошиљке сматра се: образац Потврда о пријему пошиљке, Потврда о пријему пакета, део обрасца пакетске адреснице, Пријемна књига – лист, образац или део обрасца за уплату поштанске упутнице и списак поштанских упутница и сваки други документ, укључујући и електронску потврду, којим се потврђује пријем регистроване пошиљке.

За пријем поштанске упутнице којом се дозначава откупни износ не издаје се Потврда о пријему.

Приликом пријема регистроване поштанске пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје потврда о пријему пошиљке оверена поштанским или терминалним жигом, која по правилу мора да садржи елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што је име и презиме или назив и адреса примаоца, број пошиљке, захтеване допунске услуге и руковања, 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. Када се пријем пошиљака врши на адреси пошиљаоца, потврда о пријему пошиљке не садржи отисак поштанског или терминалног жига.

Приликом предаје регистроване поштанске пошиљке, пошиљалац својим потписом на потврди потврђује веродостојност уписаних података и захтеваних услуга. Све понуђене услуге на потврди о пријему пошиљке, а које пошиљалац не захтева морају се прецртати, осим код пошиљака код којих се попуњава, односно сачињава адресница код пријема пакета.

Уколико пошиљалац жели да пошиљка буде уручена искључиво примаоцу, мора користити услугу Уручење пошиљке са ознаком „лично“.

Запослени у Пошти дужни су да при пријему откупних и вредносних пошиљака изврше увид у личну исправу корисника 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 7. 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 7. овог члана Пошта је дужна да чува најмање годину дана, на начин прописан законом којим се уређује тајност података.

Пошиљалац који редовно или повремено предаје пет или више пошиљака, пошиљке предаје груписане по врстама, уз образац Пријемна књига – лист, који се попуњава у једном или више примерака, зависно од врсте пошиљака

и начина плаћања поштарине. На изричит захтев пошиљаоца, пошиљке из овог става могу се примити и без обрасца Пријемна књига – лист, уз Потврду о пријему пошиљке.

Образац Пријемну књигу – лист могу штампати и сами корисници под условом да садржи све прописане елементе и уз сагласност Поште.

## **8. Уручење поштанских пошиљака**

### Члан 54.

Под уручењем поштанских пошиљака подразумева се предаја пошиљака примаоцу, пуномоћнику или овлашћеном лицу на означеној адреси, путем кућног или збирног сандучића (достава), односно предаја пошиљака примаоцу или овлашћеном лицу у просторијама поште, као и путем пакетомата (испорука) и сл.

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 кућних сандучића и пакетомата у случајевима када је то посебно прописано.

Уручење регистроване поштанске пошиљке врши се уз претходно утврђивање идентитета лица коме се пошиљка уручује, у складу са чланом 11. ових општих услова.

Изузетно, уколико немају ознаку „лично“, пошиљке без означене вредности, као и пошиљке са означеном вредношћу и поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају до висине утврђене актом Поште, могу се уручити на адреси примаоца и одраслом члану породичног домаћинства, као и лицу запосленом у домаћинству, односно пословној просторији примаоца, под условом да се прималац не затекне на означеној адреси и уколико запослени зна или утврди да су та лица у наведеном односу са примаоцем.

У просторијама поште, поштанске пошиљке које немају ознаку „лично“, пошиљке без означене вредности, као и пошиљке са означеном вредношћу до висине утврђене актом Поште могу се уручити и одраслом члану породичног домаћинства када то лице донесе Извештај о приспећу пошиљке и када на увид, запосленом у пошти, поднесе лична документа са адресом на коју гласи тражена поштанска пошиљка. У просторијама поште, судска писма и поштанске упутнице могу се уручити искључиво примаоцу, овлашћеном лицу, законском заступнику и старатељу.

Под чланом домаћинства подразумева се: брачни/ванбрачни друг, родитељ, дете, брат, сестра и сваки други сродник који са примаоцем живи у заједничком домаћинству.



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 адресоване на адвоката, могу се уручити и лицу запосленом на адреси адвокатске канцеларије.

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 дажбинама, као и пошиљака за које је захтевана услуга Уручење пошиљке са ознаком „лично“.

Ако пошиљка гласи на физичко лице које привремено борави у просторијама правног лица (хотел, одмаралиште, болница, студентски или ђачки дом, војне експедиције и слично), уручење се врши лицу овлашћеном за пријем пошиљака или на начин који је Пошта уговорила са надлежном институцијом.

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 уговорила/договорила са надлежном институцијом.

Потврђење уручења поштанских пошиљака врши се сагласно члану 60. ових општих услова.

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.

## **9. Достава поштанских пошиљака**

### Члан 55.

Под доставом поштанских пошиљака подразумева се предаја пошиљака примаоцу на означеној адреси.

Све поштанске пошиљке достављају се на адресу примаоца, осим оних које се према овим општим условима уручују у просторијама Поште и путем пакетомата, у складу са законом и подзаконским актима. Покушај доставе се, по правилу, врши само једанпут, осим ако посебним уговором није другачије одређено.

Нерегистроване писмоносне пошиљке уручују се убацивањем у кућне и збирне поштанске сандучиће, на адреси стана или пословној просторији корисника.

Уколико поштанска пошиљка није уручена на назначеној адреси, обавеза Поште, односно запосленог је да примаоцу остави извештај о приспећу пошиљке који садржи обавештење у ком року и где прималац може преузети поштанску пошиљку.

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;
- поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају гласи на већи износ од лимита утврђеног актом Поште за исплату на достави.

## **10. Испорука поштанских пошиљака**

### Члан 56.

Испорука поштанских пошиљака подразумева предају пошиљака или исплату поштанских упутница примаоцу 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 рестант;
- када је постнет упутница примљена за исплату на шалтеру;
- у складу са уговореним условима са корисником;
- на захтев примаоца или овлашћеног лица, након царињења пошиљке.

## **11. Уручење поштанских пошиљака преко поштанског преградка**

### Члан 57.

Корисник поштанских услуга може захтевати да му се пошиљке уручују путем поштанског преградка. Пошта је у обавези да кориснику омогући коришћење поштанског преградка, осим ако то због малог броја пошиљака није оправдано или ако нема довољно просторних могућности за отварање поштанског преградка.

Пошта може са корисником уговорити да се поједине поштанске пошиљке приспеле на поштански преградак уручују на адреси.

Корисник поштанских услуга је дужан да све приспеле пошиљке преузме у року прописаном за чување ових пошиљака.

У случају да корисник поштанских услуга не подиже пошиљке у року, Пошта ће отказати употребу поштанског преградка.

## **12. Рокови за уручење поштанских пошиљака и исплату поштанских упутница**

### Члан 58.

Под роковима за уручење поштанских пошиљака и исплату поштанских упутница, подразумева се време од пријема пошиљке/поштанске упутнице до уручења односно исплате поштанске упутнице примаоцу. 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;
- датума на Списку примљених поштанских упутница за пошиљаоце правна лица.

За пошиљке у међународном поштанском саобраћају не постоје гарантовани рокови уручења.

У рокове за уручење поштанских пошиљака из домена универзалне поштанске услуге не рачунају се: дан пријема, дани када пошта не ради или када не врши доставу односно испоруку пошиљака и дани државних и верских празника који се празнују у Републици Србији.

Такође, у рокове се не рачуна и време кашњења због непотпуне и нетачне адресе примаоца, због више силе или застоја у саобраћају насталог без кривице Пошта.

Ако је пошиљка примљена после последње отпреме пошиљака из поште, рокови за уручење се продужавају за један радни дан, о чему се приликом пријема одмах обавештава пошиљалац. Када је у питању регистрована поштанска пошиљка, неопходно је на потврди о пријему пошиљке унети забелешку: „примљена после последње отпреме“.

Пошта може са корисницима уговорити другачије рокове за уручење поштанских пошиљака од рокова утврђених овим чланом.

### **13. Рокови за чување поштанских пошиљака**

#### Члан 59.

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

- 1) 5 (пет) радних дана – за поштанске пошиљке за примаоце који користе поштански преградак;
- 2) 30 (тридесет) дана – за поштанске пошиљке адресоване на пост рестант;
- 3) 30 (тридесет) дана – за пакете из међународног поштанског саобраћаја за примаоце на подручјима на којима се достава врши једном недељно;
- 4) поштанске упутнице се електронски чувају у року у ком су расположиве за исплату;

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.

### **14. Потврђење уручења поштанских пошиљака**

#### Члан 60.

Регистроване поштанске пошиљке, по правилу, уручују се примаоцу или овлашћеном лицу уз потпис на одговарајућој поштанској исправи. За потврђење уручења не сме се употребљавати графитна оловка.

Прималац, по правилу, потврђује уручење регистроване пошиљке уз потпис на одговарајућој поштанској исправи 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 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 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, написано великим штампаним словима или читко и јасно исписати другу напомену којом се неспорно идентификује потписник.

Када је прималац пошиљке правно лице, потврђење уручења врши се, по правилу својеручним потписом пуномоћника или отиском штампала/печата правног лица и потписом лица које преузима пошиљку, уколико правно лице у свом пословању употребљава штампало/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 из члана 12. став 11. ових општих услова, 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.

Изузетно, када заступник правног лица, не поседује један од три документа из члана 12. став 11. ових општих услова, обавеза запосленог у пошти је да заступника идентификује и да проверу података о регистрованом заступнику изврши увидом у регистар Агенције за привредне регистре. Запослени не штампа извод из АПР, већ у одговарајућој поштанској исправи уписује име и

презиме, регистарски број личне исправе и напомену „Заступник – увид у АПР“.

Поштанске пошиљке са повратницом уручују се уз потврђење уручења на одговарајућој поштанској исправу и на повратници, уз обавезно потписивање и уписивање датума уручења пошиљке, што запослени у пошти оверава отиском жига на повратници.

### **15. Одбијање пријема поштанских пошиљака**

Члан 61.

Прималац, односно пошиљалац може да одбије пријем пошиљке.

Ако корисник поштанске услуге одбије пријем пошиљке, запослени у пошти ставља ознаку „НЕ ПРИМА“ и то оверава потписом и отиском жига.

### **16. Враћање већ уручених пошиљака**

Члан 62.

Пошта мора да прими натраг погрешно уручене пошиљке. За те пошиљке, Пошта враћа лицу које је пошиљку примило целокупни износ који је евентуално наплатило од њега приликом уручења.

Погрешно уручене пошиљке, пошта је дужна да прими натраг иако су отворене.

За враћене отворене погрешно уручене пошиљке, пошта сачињава записник о неисправности пошиљке.

Запослени поште може на терену примити већ уручене пошиљке на адреси примаоца само ако су биле погрешно уручене и ако се враћају неотворене.

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

Члан 63.

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:

- нерегистровану пошиљку, која садржи само писано саопштење, комисијски одмах уништити;
- остале пошиљке чувати 6 (шест) месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа.

У случају када прималац и пошиљалац одбију пријем поштанске пошиљке, изузев поштанске упутнице 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 се могу 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.

Поштанска упутница постаје ванредни приход Поште по истеку расположивости за исплату и тада постаје неисплатива, при чему се за поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају комисијски утврђује да се нису могле уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу, а за постнет упутнице и поштанске упутнице у међународном поштанском саобраћају комисијски утврђује да су исправно примљене, али да нису исплаћене ни примаоцу ни пошиљаоцу. Поштанска упутница може се исплатити пошиљаоцу, на писани захтев, и после истека рока у ком је поштанска упутница расположива за исплату ако се утврди неправилност у поступању са поштанском упутницом.

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.

### XIII. РЕКЛАМАЦИЈЕ И ПОТРАЖИВАЊЕ ПОШИЉАКА

## **1. Подношење рекламације**

### Члан 64.

Уколико корисник или овлашћено лице 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 Пошти 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.

Рекламацију за поштанску упутницу корисник може поднети у року од 3 (три) године од дана уплате.

У случајевима оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке прималац или овлашћено лице може изјавити рекламацију Пошти одмах приликом уручења пошиљке или најкасније наредног радног дана, а у даљем року од 60 (шездесет) дана од дана уручења пошиљке поднети захтев за накнаду штете.

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

За рекламације које корисници подносе телефонским путем, а које не могу бити решене у непосредној комуникацији, корисник се упућује да исте поднесе писаним путем, електронским путем и непосредно у пословним просторијама Поште.

Рекламација мора да садржи: број поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљаоца и примаоца, као и податке о вредности пошиљке и откупном износу, уколико је предмет рекламације вредносна или откупна пошиљка. Приликом подношења рекламације, по правилу, корисник доставља и Потврду о пријему пошиљке.

Све поднете рекламације, евидентирају се у Пошти и за сваку поднету рекламацију кориснику се, сем рекламација поднетих телефоном, 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.

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

## **2. Рекламација због неуручења или прекорачења рока за уручење поштанске пошиљке**



## Члан 65.

Корисник или овлашћено лице може да поднесе рекламацију Пошти ако сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или му није уручена у прописаном року према одредбама ових општих услова.

Ако се рекламација из става 1. овог члана односи на регистроване пошиљке у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају пошиљалац или овлашћено лице покреће потражни поступак у пошти, прилажући на увид потврду о пријему пошиљке.

За пошиљке од чијег пријема није прошло више од 10 (десет) дана, не може се покренути потражни поступак, осим за поштанске упутнице.

Потражни поступак се може покренути у било којој пошти, без обзира да ли је пошиљалац у њој предао потраживану пошиљку.

За нерегистроване пошиљке се не покреће потражни поступак.

За покретање потражног поступка у унутрашњем поштанском саобраћају, пошиљалац или овлашћено лице плаћа поштарину према ценовнику, осим за потраживање пошиљака са повратницом које се врши без наплате поштарине. Потражни поступак у међународном поштанском саобраћају покреће се без накнаде. .

Пошиљалац или овлашћено лице има право да, по истеку рока за потраживање, од Поште тражи обавештење о уручењу регистроване пошиљке, најкасније до истека рока у коме се чувају поштанске исправе, али без права на накнаду штете.

Начин спровођења потражног поступка у унутрашњем и у међународном поштанском саобраћају уређује се актом којим се уређује спровођење рекламационог поступка у Пошти.

### **3. Рекламација због оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке**

## Члан 66.

Прималац или овлашћено лице може да изјави рекламацију због оштећења или умањења садржаја регистроване пошиљке одмах приликом уручења, а најкасније наредног радног дана. Рекламација се подноси пошти која је уручила предметну пошиљку. У том случају, пошта је дужна да изврши комисијски преглед пошиљке у присуству примаоца или овлашћеног лица и да сачини записник о неисправности пошиљке.

Ако прималац или овлашћено лице изјави рекламацију после уручења пошиљке дужан је да приложи изјаву да оштећење или умањење садржаја регистроване пошиљке није настало након уручења.

Уколико се рекламација из става 1. овог члана изјави ван прописаних рокова, запослени у пошти неће сачињавати записник о неисправности

пошиљке. У том случају прималац или овлашћено лице, може поднети рекламацију у писаној форми, без права на накнаду штете.

Ако се рекламира оштећење или умањење садржаја нерегистроване пошиљке, поступа се на начин описан у ставу 3. овог члана.

Оштећење или умањење садржаја регистроване пошиљке може да рекламира и лице, које је у складу са одредбама ових општих услова, примило пошиљку.

#### **4. Рекламација због неизвршене или делимично извршене поштанске услуге и рекламација због више наплаћене поштарине**

##### Члан 67.

Пошиљалац или овлашћено лице може поднети рекламацију ако сматра да поштанска услуга није извршена или је делимично извршена, као и рекламацију због више наплаћене поштарине.

Рекламација из става 1. овог члана подноси се у писаној форми, електронским путем и непосредно у пошти, уз достављање потврде о пријему пошиљке.

Рекламацију због делимичног извршења поштанске услуге и више наплаћене поштарине може поднети и прималац или овлашћено лице уколико је платио поштарину за њено извршење. У том случају прималац рекламацију подноси одредишној пошти прилажући доказ на основу којег се може утврдити основаност рекламације.

#### **XIV. ПОСТУПАК ЗА ОСТВАРИВАЊЕ НАКНАДЕ ШТЕТЕ И ДРУГА ПОТРАЖИВАЊА**

##### Члан 68.

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

Ако корисник поштанских услуга жели да оствари накнаду штете и друга потраживања, у обавези је да пошти поднесе захтев којим се опредељује за висину потраживања и приложи доказ на којем се тај захтев заснива.

Уз захтев за накнаду штете из става 2. овог члана, који се односи на оштећење или умањење садржаја поштанске пошиљке, прилаже се записник о неисправности пошиљке.

Захтеву који се односи на неуручење пошиљке или прекорачење рока за уручење, подносилац захтева прилаже решење потражнице у којем је констатовано да је пошиљка изгубљена или уручена са закашњењем или неки други доказ на основу којег се несумњиво може утврдити основаност рекламације.

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:

- 1) за губитак или потпуно оштећење пошиљке са означеном вредношћу – износ означен на пошиљци увећан за поштарину наплаћену по вредности и десетоструки износ наплаћене поштарине за ту пошиљку умањену за поштарину по вредности;
- 2) за делимично оштећење или умањење садржине пошиљке са означеном вредношћу – 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) за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке – десетоструки износ наплаћене поштарине;
- 4) 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 на основу тачке 3) овог става;
- 5) губитак или погрешну исплату поштанске упутнице у унутрашњем поштанском саобраћају и постнет упутнице – износ у висини упутничког износа увећан за наплаћену поштарину по вредности и десетоструки износ плаћене поштарине за пренос поштанске упутнице;
- 6) за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке – петоструки износ наплаћене поштарине увећан за једноструки износ евентуално наплаћене повратне поштарине;
- 7) за прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке – троструки износ наплаћене поштарине;
- 8) за више наплаћену поштарину – износ више наплаћене поштарине.

У случају наведеном у ставу б. тачка 1) овог члана, ако је у питању пошиљка за коју је уговорено да прималац плати поштарину – износ накнаде се умањује за поштарину која није наплаћена.

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

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

Трошкове потражног поступка пошиљке сноси пошиљалац или овлашћено лице, а у случајевима када се утврди да је рекламација основана, Пошта је у обавези да пошиљаоцу или овлашћеном лицу врати трошкове потражног поступка.

Ако корисник оствари право на накнаду штете, Пошта је у обавези да исплати ту накнаду у року од 30 (тридесет) дана од дана подношења захтева.

Исплата накнаде штете кориснику може се извршити по више основа, сагласно ставу б. овог члана, с тим да укупан износ не буде већи од износа који би се исплатио у случају губитка, потпуног оштећења пошиљке или погрешне исплате поштанске упутнице.

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) прекорачења рока или неизвршења услуге због непотпуне или нетачне адресе.

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.

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

### Члан 69.

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

Рок чувања документације продужава се за документ који се односи на налог за уплату и износи 5 (пет) година од дана издавања налога за уплату, наплату и потраживања.

Документација о пошиљкама из рекламационих поступака и о пошиљкама које се односе на судске поступке, чувају се до окончања судског поступка.

Потраживања корисника за накнаду штете застаревају истеком рока од 3 (три) године.

Застарелост из става 4. 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;
- 5) за потраживања накнаде штете по основу исплате поштанске упутнице неовлашћеном лицу од дана исплате поштанске упутнице.

Застаревање се прекида када се Пошти достави захтев за исплату потраживања у писаној форми или се покрене поступак за вансудско решавање спора пред Агенцијом 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 застаревање.

## XV. ОВЕРА ИСПРАВА И ОБРАЗАЦА

### Члан 70.

У поштанским исправама и обрасцима који су у употреби у Пошти, а који садрже место отиска печата, без обзира на начин на који је то означено (нпр. ознака: „МП” или др.), правно лице, као корисник поштанских услуга, није дужан да те исправе и обрасце оверава печатом, уколико у свом пословању не употребљава печат, у ком случају се поштанске исправе и обрасци оверавају својеручним потписом овлашћеног лица у правном лицу.

## XVI. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 71.

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 72.

Ступањем на снагу ових општих услова престају да важе Општи услови за обављање универзалне поштанске услуге у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд („Службени гласник РС”, број 20/21).

### Члан 73.

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

Број 2021-199944/8

У Београду, 13. децембра 2021. године

**Јавно предузеће „Пошта Србије”, Београд**

Вршилац дужности директора,

**Зоран Ђорђевић, с.р.**