



Општи услови за обављање поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге у ЈП „Пошта Србије”, Београд

Београд, 24. децембар 2025. године

Јавно Предузеће „Пошта Србије”, Београд

На основу члана 9. став 1. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 19/25) и члана 40. став 1. тачка 22) Статута Јавног предузећа „Пошта Србије”, Београд („Службени ПТТ-гласник”, бр. 1094/17, 1261/19, 1432/21 и 1596/23), а у вези са чланом 21. Правилника о условима и начину обављања поштанских услуга („Службени гласник РС”, број 71/25), доносим

ОПШТЕ УСЛОВЕ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА ИЗВАН ОПСЕГА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ „ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД

I. Предмет

Члан 1.

Општим условима за обављање поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд (у даљем тексту: Општи услови) уређује се обављање поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, у складу са законом, прописима донетим на основу закона, других међународних аката потврђених од стране Републике Србије, као и општим актима Јавног предузећа „Пошта Србије”, Београд (у даљем тексту: Пошта Србије), и то: назив и седиште поштанског оператора, врсте поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге Поште Србије, димензије и маса поштанских пошиљака, допунске услуге, врсте поштанских пошиљака, територија на којој ће Пошта Србије обављати поштанске услуге, начин и услови обављања поштанских услуга, паковање поштанских пошиљака, адресовање поштанских пошиљака, утврђивање идентитета и пуномоћје, пријем поштанских пошиљака, поступак и начин уручења пошиљака, испорука пошиљака, потврђење уручења поштанских пошиљака, рокови уручења, експрес услуге, пакети, рокови чувања поштанских пошиљака, поступање са неиспоручивим пошиљкама и отварање неиспоручивих пошиљака, начин плаћања поштанских услуга, поступак рекламација корисника, потраживања пошиљака и подношења приговора, поступак за остваривање накнаде штете, као и друга питања у вези са обављањем поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге.

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

II. Назив и седиште јавног поштанског оператора

Члан 2.

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

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

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

Интернет страница Поште Србије: www.posta.rs.

Адреса за пријем електронске поште: posta.rs@posta.rs.

Телефон контакт центра: 0700 100 300.

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

III. Врсте поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге

Члан 3.

Поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге које обавља Пошта Србије су:

1) пријем, усмеравање, пренос и уручење пакета масе преко десет килограма у унутрашњем поштанском саобраћају;

2) пријем, усмеравање и пренос пакета масе преко десет килограма у међународном поштанском саобраћају, у полазу;

3) усмеравање, пренос и уручење пакета масе преко 20 килограма у међународном поштанском саобраћају, у долазу;

4) курирске услуге које подразумевају пријем регистроване поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан пренос и уручење истог дана на адреси примаоца;

5) експрес услуге које подразумевају пријем, усмеравање, пренос и уручење регистрованих поштанских пошиљака у најкраћим роковима, с тим што се у унутрашњем поштанском саобраћају гарантују рокови који не могу бити дужи од наредног радног дана од дана пријема пошиљке, а на захтев пошиљаоца, уручење пошиљке изузетно се може извршити одређеног дана;

б) допунске поштанске услуге.

Поштанске услуге из става 1. овог члана Пошта Србије обавља у складу са законом, актима донетим на основу закона и актима Светског поштанског савеза, другим међународним споразумима, уговорима и међународним актима потврђеним од стране Републике Србије.

IV. Димензије и маса поштанских пошиљака

Члан 4.

Најмање димензије поштанских пошиљака су 90x140 mm.

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

Највећа маса, у зависности од врсте поштанских пошиљака, износи 50 kg.

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

V. Допунске поштанске услуге

Члан 5.

Допунске поштанске услуге су услуге које се реализују на основу посебних захтева пошиљаоца или примаоца у погледу начина поступања са пошиљкама и пружања додатних информација у вези са поштанском услугом.

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

Пошта Србије пружа допунске поштанске услуге, уз плаћање поштарине утврђене ценовником и то:

- услуге по захтеву пошиљаоца;

- услуге по захтеву примаоца.

Поред допунских поштанских услуга, Пошта Србије пружа и услуге по службеној дужности.

Члан 6.

Услуге по захтеву пошиљаоца су:

1) враћање повратнице за регистроване пошиљке;

2) измена или исправка адресе примаоца;

3) надослање регистроване пошиљке на нову адресу укључујући и „poste – restante”;

4) враћање пошиљке пре уручења;

5) издавање накнадне потврде о пријему регистроване пошиљке;

6) 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);

7) уручење пошиљке са ознаком „Лично”;

8) плаћени одговор;

9) поступање са издвојеном (ломљивом) пошиљком;

10) поступање са гломазним пакетом.

1) Враћање повратнице за регистроване пошиљке

Овом услугом пошиљалац захтева писано потврђење уручења од примаоца, на обрасцу „ПОВРАТНИЦА“, која се враћа и уручује пошиљаоцу као нерегистрована писмоносна пошиљка. За ову услугу пошиљалац подноси захтев приликом слања Пост експрес пошиљке и пакета у унутрашњем поштанском саобраћају и Праћене „М“ вреће у међународном поштанском саобраћају, означавањем захтеване услуге на документу који представља потврду о пријему пошиљке, односно на адресници пошиљке, уз плаћање поштарине утврђене ценовником. Као пошиљке са услугом враћања повратнице могу се предати и вредносне и откупне Пост експрес пошиљке, као и вредносни и откупни пакети у унутрашњем поштанском саобраћају.

Код пакета у међународном поштанском саобраћају није могуће захтевати ову услугу, у складу са актима Светског поштанског савеза.

Повратница се попуњава у пошти уручења.

На пакет са услугом враћања повратнице се, у левом горњем углу адресне стране, ставља ознака или налепница „AR”, а на одговарајући начин се врши обележавање на адресници Пост експрес пошиљке, односно пакета.

2) Измена или исправка адресе примаоца

За ову услугу пошиљалац подноси захтев у писаној форми и исти може поднети у било којој пошти, уз плаћање поштарине уколико је утврђена ценовником. Пошиљалац има обавезу да докаже свој идентитет, као и да преда на увид потврду о пријему пошиљке.

3) Надослање регистроване пошиљке на нову адресу укључујући и „poste – restante”

За ову услугу пошиљалац подноси захтев у писаној форми и исти може поднети у било којој пошти, уз плаћање поштарине уколико је утврђена ценовником. Пошиљалац има обавезу да докаже свој идентитет, као и да преда на увид потврду о пријему пошиљке.

4) Враћање пошиљке пре уручења

За ову услугу пошиљалац подноси захтев у писаној форми у пошти у којој је извршен пријем пошиљке, уз плаћање поштарине уколико је утврђена ценовником. Пошиљалац има обавезу да докаже свој идентитет, као и да преда на увид потврду о пријему пошиљке.

5) Издавање накнадне потврде о пријему регистроване пошиљке

За ову услугу пошиљалац подноси захтев у писаној форми у пошти у којој је извршен пријем пошиљке, уз плаћање поштарине уколико је утврђена ценовником. Пошиљалац има обавезу да докаже свој идентитет.

Пошиљалац може захтевати услугу издавање накнадне потврде о пријему регистроване пошиљке и то у року од годину дана од дана пријема пошиљке.

6) 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)

За ову услугу пошиљалац подноси захтев у писаној форми, у року од 18 (осамнаест) месеци од датума уручења пошиљке, на коју се захтев односи. Захтев се може поднети у било којој пошти, уз плаћање поштарине уколико је утврђена ценовником. Пошиљалац има обавезу да докаже свој идентитет, као и да преда на увид потврду о пријему пошиљке.

Потврду или оверену фотокопију поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке издаје пошта која је уручила пошиљку.

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.

7) Уручење пошиљке са ознаком „Лично”

Уручење пошиљке са ознаком „Лично” је услуга која подразумева уручење пошиљке искључиво примаоцу уз потврђење уручења потписом, односно старатељу, пуномоћнику или овлашћеном лицу.

Пошиљалац ову услугу може захтевати у унутрашњем поштанском саобраћају, приликом предаје Пост експрес пошиљака и пакета, укључујући и када су вредносне и откупне поштанске пошиљке, уз плаћање поштарине утврђене ценовником.

За ову услугу пошиљалац подноси захтев приликом слања пошиљке, означавањем захтеване услуге на документу који представља потврду о пријему пошиљке, односно на адресници пошиљке.

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

8) Плаћени одговор

Ова услуга је намењена корисницима – правним лицима, који дистрибуирају своје каталоге, брошуре, упитнике, анкете и други рекламни материјал у експрес пошиљкама и пакетима, на велики број различитих адреса, очекујући одговоре од примаоца и реализује се на основу закљученог уговора са корисником.

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.

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.

9) Поступање са издвојеном (ломљивом) пошиљком

9.1. Поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом

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.

У међународном поштанском саобраћају, издвојен (ломљив) пакет прима се само за оне земље које те пакете прихватају, у складу са актима Светског поштанског савеза.

Издвојен (ломљив) пакет подлеже наплати поштарине за поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом, у складу са ценовником.

Под условом да су испуњени услови опремања и паковања, пошиљалац или запослени у пријемној пошти стављају на издвојен (ломљив) пакет налепницу беле боје са отиснутом сликом чаше у црвеној боји и на предњој страни документа који прати пакет ознаку која упозорава на ломљиву садржину пошиљке. На потврди о пријему пакета се јасно назначавача да је пакет примљен као издвојени (ломљив) пакет.

9.2. Поступање са издвојеном (ломљивом) Пост експрес пошиљком

Пост експрес пошиљке које садрже предмете од стакла и остале ломљиве предмете пошиљалац је дужан да преда као издвојене пошиљке, чији садржај захтева посебну пажњу приликом пријема, усмеравања, преноса и уручења.

На потврди о пријему Пост експрес пошиљке, као и на адресници која прати пошиљку, јасно се назначавача да ли је пошиљка са ломљивим садржајем, а на пошиљци се ставља налепница беле боје са отиснутом сликом чаше у црвеној боји.

10) Поступање са гломазним пакетом

Гломазни пакет је сваки пакет чије димензије прелазе димензије из става 2. члана 4, као и онај који се због свог облика или структуре не може сложити и преносити са осталим пакетима. Збир дужине и обима гломазног пакета на најширем месту попречно може бити највише 3500 mm, с тим да највећа димензија може бити до 2000 mm, уколико постоје техничке могућности за пријем и пренос гломазног пакета.

Гломазни пакет прима се као издвојени и подлеже наплати поштарине за поступање са гломазним пакетом, у складу са ценовником. Под условом да су испуњени услови опремања и паковања, пошиљалац или запослени у пријемној пошти стављају на гломазан пакет и на предњој страни документа који прати пакет исписану подебљану ознаку са текстом „ENCOMBRANT” („ГЛОМАЗНО”) или налепницу са истим текстом, која указује на гломазан пакет.

Уколико је пакет истовремено издвојени (ломљив) и гломазан, наплата поштарине за поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом и поступање са гломазним пакетом врши се само једанпут (само за једну услугу). На потврди о пријему пакета се јасно назначавача да је пакет примљен као издвојени – гломазан.

У међународном поштанском саобраћају, гломазан пакет прима се само за оне земље које те пакете прихватају, у складу са актима Светског поштанског савеза.

Члан 7.

Пошиљалац може да захтева и друге допунске поштанске услуге, уз плаћање поштарине утврђене ценовником, и то:

- 1) враћање повратне документације;
- 2) паковање, адресовање пошиљака, попуњавање образаца;
- 3) електронска потврда о уручењу пошиљке - СМС порука;
- 4) издавање и достављање потврђења о извршеном уручењу пошиљке.

1) Враћање повратне документације

Овом услугом пошиљалац захтева да му се након уручења поштанске пошиљке врати потписана и оверена отпремница, односно друга документација која прати пошиљку. За ову услугу пошиљалац подноси захтев приликом слања регистроване пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају, означавањем захтеване услуге на документу који представља потврду о пријему пошиљке, односно на адресници пошиљке. Наведена услуга подлеже наплати поштарине у складу са ценовником.

Кад пошиљалац захтева ову услугу уз Пост експрес пошиљку, иста је доступна правним лицима према процедури из уговора о пословној сарадњи. Документација се уручује пошиљаоцу у Пост експрес пошиљци, првог радног дана након уручења иницијалне Пост експрес пошиљке.

Када пошиљалац захтева ову услугу уз пакет, документација се уручује пошиљаоцу у вредносном писму, у складу са роковима за уручење поштанских пошиљака.

2) Паковање, адресовање пошиљака, попуњавање образаца

Ове услуге пошиљалац захтева усмено, у било којој пошти, уз плаћање поштарине у складу са ценовником.

3) Електронска потврда о уручењу пошиљке - СМС порука

Овом услугом омогућено је да пошиљалац буде обавештен о уручењу пошиљке СМС поруком/електронским путем.

За ову услугу пошиљалац подноси захтев приликом слања пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају, означавањем захтеване услуге на документу који представља потврду о пријему пошиљке, односно на адресници пошиљке, уз обавезно навођење свог броја мобилног телефона, уз плаћање поштарине у складу са ценовником.

4) Издавање и достављање потврђења о извршеном уручењу пошиљке

За ову услугу пошиљалац подноси захтев у писаној форми, у року од 18 (осамнаест) месеци од датума уручења пошиљке, на коју се захтев односи. Захтев се може поднети у било којој пошти, уз плаћање поштарине у складу са ценовником. Пошиљалац има обавезу да докаже свој идентитет, као и да преда на увид потврду о пријему пошиљке.

Потврђење о извршеном уручењу пошиљке издаје надлежни организациони део Поште Србије, у писаној форми (допис са прилогом фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке).

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.

Члан 8.

Услуге по захтеву примаоца су:

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

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

1) Чување регистроване пошиљке у пошти, ван прописаних рокова, али не дуже од 30 дана

Прималац подноси захтев за ову услугу 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.

2) Надослање поштанских пошиљака на нову адресу укључујући и „poste – restante”

Прималац подноси захтев за ову услугу 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 90 (деведесет) дана.

3) Поновна достава поштанских пошиљака

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

4) Коришћење поштанског прегратка

Коришћење поштанског прегратка уређује се споразумом између примаоца и поште у којој је прималац захтевао ову услугу.

5) Достава „poste – restante” пошиљке на адресу

Прималац подноси захтев за ову услугу 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 90 (деведесет) дана.

6) Достављање регистрованих поштанских пошиљака лично

Прималац подноси захтев 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 90 (деведесет) дана.

7) Издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке

Захтев за ову услугу прималац подноси у писаној форми, у било којој пошти, у року од 18 (осамнаест) месеци од датума уручења пошиљке, на коју се захтев односи, и плаћа поштарину утврђену ценовником, уз обавезу да докаже свој идентитет.

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

8) Еколошка достава пошиљке (доставља електро возилом)

Ова услуга омогућава примаоцу да захтева доставу Пост експрес пошиљака електро возилом, под условом да је надлежној пошти поднео Захтев за еколошку доставу свих Пост експрес пошиљака. Захтев се подноси за најмање један, а највише 12 месеци. Списак пошта у којима је омогућена ова услуга објављен је на интернет страници (www.postexpress.rs).

Обавеза примаоца је да приликом подношења захтева докаже свој идентитет и плати поштарину утврђену ценовником.

Члан 9.

Услуге по службеној дужности из члана 5. став 4. ових општих услова су:

- 1) враћање пошиљаоцу неуручене регистроване пошиљке;
 - 2) пријем и евидентирање пуномоћја;
 - 3) препакивање пошиљке са оштећеним садржајем, сачињавање записника о неисправности пошиљке и обавештавање корисника;
 - 4) чување пошиљке ради испоруке, сагласно роковима утврђеним општим условима поштанског оператора (лежарина);
 - 5) поступање са пошиљкама у међународном поштанском саобраћају у циљу припреме за царински поступак, у складу са царинским и другим прописима којима се уређује та област.
- Услуге из става 1. овог члана пружају се уз плаћање поштарине утврђене ценовником.

VI. Врсте поштанских пошиљака**Члан 10.**

У оквиру поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге Пошта Србије врши пријем, усмеравање, пренос и уручење регистрованих поштанских пошиљака.

Регистроване поштанске пошиљке су поштанске пошиљке за које поштански оператор издаје пошиљаоцу потврду о пријему пошиљке, о којима води посебну евиденцију и које се примаоцу уручују уз потпис или други одговарајући начин потврђења уручења.

Уз сагласност или на захтев примаоца регистрована поштанска пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају може се уручити без потписа и потврђења.

Регистроване поштанске пошиљке за које је пошиљалац захтевао допунске поштанске услуге: враћање повратнице, враћање повратне документације и лично уручење, морају се уручити уз потпис.

Члан 11.

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

- 1) експрес пошиљке - са и без означене вредности у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, у зависности од изабране врсте услуге;
- 2) пакети, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, са и без означене вредности;

3) вредносне поштанске пошиљке - регистроване пошиљке које су осигуране за случај губитка, оштећења или умањења садржине, до висине вредности коју је навео пошиљалац;

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

Експрес пошиљка је регистрована поштанска пошиљка са експрес услугом која подразумева пријем, усмеравање, пренос и уручење у најкраћим и гарантованим роковима. У унутрашњем поштанском саобраћају под експрес услугом подразумева се пријем, усмеравање, пренос и уручење Пост експрес пошиљака, а у међународном поштанском саобраћају пријем, усмеравање, пренос и уручење ЕМС (Express Mail Service) пошиљака. У експрес услуге у међународном поштанском саобраћају спадају још и Пост Експорт-извоз робе и ПостПак пошиљке, као и Праћене „М” вреће.

VII. Територија на којој ће Пошта Србије обављати поштанске услуге

Члан 12.

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

Ажурни подаци о локацијама и радним временима јединица поштанске мреже (у даљем тексту: пошта) доступни су на интернет страници Поште Србије, као и списак земаља са којима се обављају услуге у међународном поштанском саобраћају.

VIII. Начин и услови обављања поштанских услуга

1. Права, обавезе и одговорност корисника и Поште Србије

Члан 13.

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

За пошиљку са ломљивом или другом специфичном садржином, дужност запосленог у Пошти Србије је и да пошиљаоцу понуди одговарајућу услугу, као и да означи да је пошиљка са ломљивом или другом специфичном садржином како би се са истом пажљиво поступало.

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

Пошиљалац је дужан да поштанску пошиљку упакује тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом. У случајевима када запослени у Пошти Србије пријема пошиљке основано 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 кориснику укаже на неправилно паковање. Уколико се неправилност не отклони, запослени у Пошти Србије дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно име и презиме примаоца и тачну адресу примаоца и јасно означи назив, односно своје име и презиме и тачну адресу. Уколико поштанска пошиљка не садржи наведене податке, Пошта Србије, односно запослени на пријему пошиљака, дужан је да захтева од корисника да отклони уочене недостатке у адресовању, а уколико корисник не поступи у складу са захтевом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

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

Поштанска пошиљка је власништво пошиљаоца док се не уручи примаоцу, односно пуномоћнику или овлашћеном лицу.

Пошиљалац има право располагања пошиљком до уручења.

Поштанске пошиљке морају испуњавати и услове који су утврђени другим законима, а нарочито:

1) за поштанске пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају, чију садржину чине предмети за чије је слање потребно одобрење надлежних органа, пошиљалац је дужан да такво одобрење приложи;

2) за поштанске пошиљке у међународном поштанском саобраћају, чија садржина подлеже царинском прегледу, односно девизној контроли, поступа се у складу са прописима који уређују дату област.

2. Права, обавезе и одговорност Поште Србије

Члан 14.

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

Пошта Србије је дужна да предузима све неопходне организационе и технолошке мере којима се корисницима услуга обезбеђују и пружају квалитетне и сигурне поштанске услуге.

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

Уколико Пошта Србије има сазнања да је садржај пошиљке забрањен за пренос или да је садржај пошиљке предмет преварне радње, у обавези је да одбије пријем такве пошиљке.

На основу одлуке надлежног органа, Пошта Србије је у обавези да изврши комисијско отварање и преглед садржине пошиљке за коју се сумња да садржи забрањене предмете.

Пошта Србије је у обавези да поштује начела неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака у складу са законом којим се уређују поштанске услуге и законима којима се уређују тајност података и заштита података о личности.

Начело неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака може се нарушити само на основу одлуке суда, када је то неопходно за вођење кривичног поступка или заштите безбедности Републике Србије, отварањем или привременим одузимањем пошиљака.

3. Предмети забрањени за пренос

Члан 15.

Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже:

1) опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке, осим материја у вези са којима је поступање уређено посебним законом, међународном конвенцијом и другим међународним актима;

2) наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу;

3) материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију;

4) производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;

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

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

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

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

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

IX. Паковање поштанских пошиљака

Члан 16.

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

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

Пошиљалац је дужан да правилно упакује поштанску пошиљку у одговарајуће унутрашње и спољашње паковање на начин којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, запослени који рукују пошиљком, као и опрема и средства која се користе при руковању са пошиљком, у складу са законом и правилима паковања која су прописана овим општим условима.

За пошиљку са ломљивом или другом специфичном садржином, дужност поштанског оператора је да провери да ли је пошиљка адекватно упакована, да укаже на неправилно паковање, да пошиљаоцу понуди одговарајућу услугу, као и да одбије пријем такве пошиљке уколико се неправилност не отклони. Такође, дужност поштанског оператора је да означи пошиљке са ломљивом или другом специфичном садржином и да са њима посебно пажљиво рукује у свим фазама преноса.

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. – 11. овог члана.

Предмети од стакла и остали ломљиви предмети (предмети од керамике, електрична и рачунарска опрема и др.) треба да буду запаковани у тврдој кутији, испуњеној одговарајућим заштитним материјалом, односно обмотани заштитним материјалом и упаковани у тврде картоне, када облик предмета не дозвољава паковање у кутију, тако да се спречи свако трење или ударање током транспорта, било између предмета узајамно, било између предмета и зидова кутије и обезбеди пуна сигурност садржаја пошиљке у преносу.

Пошиљке које садрже предмете од стакла и остале ломљиве предмете чији садржај захтева посебну пажњу приликом пријема усмеравања, преноса и уручења пошиљалац је дужан да преда са захтеваном услугом „Поступање са издвојеном (ломљивом) пошиљком“. Приликом пријема издвојене (ломљиве) пошиљке наплаћује се поштарина за ову услугу уколико је дефинисана ценовником, а запослени на пријему поступа у складу са одредбама ових општих услова.

Тачности треба да буду затворене у потпуно непромочиве посуде. Свака посуда се ставља у специјално тврду кутију у којој се налази одговарајући заштитни материјал за упијање течности у случају оштећења посуде. Поклопац кутије се чврсто затвара тако да не може да се отвори.

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

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

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

Х. Адресовање поштанских пошиљака

Члан 17.

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.

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.

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

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

Адреса пошиљаоца је обавезна на свим поштанским пошиљкама, осим уколико је на омоту означено „за лицитацију“, „за конкурс“, и сл.

Пошта Србије 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.

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.

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).

У унутрашњем поштанском саобраћају адреса примаоца исписује се на српском језику, ћириличким или латиничким писмом и арапским бројевима. Иста адреса на поштанској пошиљци може бити исписана и на језику и писму националне мањине, који је у службеној употреби, тако да не угрози читљивост података на српском језику.

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

Адреса пошиљаоца мора бити на територији Републике Србије за све пошиљке које су адресоване за примаоце у иностранству.

Поштанска упутница, 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 Србије није одговорна за последице узроковане непотпуним или нетачним адресовањем поштанских пошиљака.

XI. Утврђивање идентитета и пуномоћје

Члан 18.

Идентитет корисника поштанских услуга доказује се важећим личним исправама, као што су: лична карта, пасош и друге исправе издате од надлежног државног органа о којима се води службена евиденција и које садрже: фотографију, регистарски број личне исправе и податке о личности.

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

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

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 3. овог члана упише речи: „лично познат“, што запослени поште потврђује својим потписом и оверава отиском поштанског жига на тој исправу, односно документу.

При пријему вредносних пошиљака утврђивање идентитета на основу увида у личну исправу корисника поштанске услуге је обавезно и у случају из става 4. овог члана.

Члан 19.

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

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

Давалац пуномоћја може бити физичко или правно лице.

Пуномоћје може бити дато на поштанском обрасцу и важи само за услуге које пружа Пошта Србије.

Пуномоћје из става 4. 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.

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

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

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

XII. Пријем поштанских пошиљака

Члан 20.

Пријем поштанских пошиљака је поступак преузимања поштанских пошиљака ради уручења примаоцу.

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

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

Запослени у Пошти Србије дужни су да при пријему 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.

Уколико се вредносна пошиљка прима путем аутомата, идентификација пошиљаоца се врши помоћу одговарајуће безбедне технологије, уз претходно евидентирање пошиљаоца у систему Поште Србије, увидом у личну исправу са фотографијом и уписивањем регистарског броја личне исправе.

Пошта Србије је дужна да податке из ст. 4. и 5. 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 ст. 4. и 5. овог члана Пошта Србије је дужна да чува најмање годину дана, на начин прописан законом којим се уређује заштита података о личности.

Пошиљаоци који предају пошиљке на основу закљученог уговора, пошиљке предају преко лица опуномоћеног за предају свих врста пошиљака. Запослени Поште Србије врши увид у личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају пошиљака и евидентира регистарски број личне исправе, у циљу утврђивања идентитета пуномоћника.

Поштанска пошиљка треба да буде на одговарајући начин упакована и адресована, тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, као и да садржи тачне адресне податке, на начин прописан законом и овим општим условима.

Приликом пријема, поред провере исправности опремљености пошиљке, утврђује се маса пошиљке и поштарина.

Уколико приликом пријема поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца, запослени нема техничке могућности за прецизно утврђивање масе пошиљке, маса и поштарина се након провере у пословним просторијама Поште Србије могу изменити у случају неслагања. У том случају Пошта Србије је у обавези, да о евентуалним изменама масе и поштарине, обавести корисника на погодан начин (СМС, имејл или другим писаним путем).

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

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

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

Приликом пријема регистроване поштанске пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје потврда о пријему пошиљке која мора да садржи све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што су име и презиме или назив и адреса примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, опис садржине, поштарина и други подаци о пошиљци. На потврди о пријему поштанске пошиљке мора бити јасно назначено да ли је пошиљка са ломљивим садржајем, као и да ли је пошиљка вредносна, односно откупна, уз навођење износа вредности односно откупнине. Потврда о пријему пошиљке може се издати и електронским путем.

Препоручује се, уз сагласност корисника, да адресни подаци пошиљаоца и примаоца садрже и број мобилног телефона.

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

Уколико се регистрована поштанска пошиљка након пријема (на адреси, пословној просторији поштанског оператора и другом пријемном месту) не може отпремити истог дана (примљена после последње отпреме пошиљака из приступне тачке), обавеза запосленог у Пошти Србије је да о томе обавести пошиљаоца и стави напомену на потврди о пријему пошиљке.

Документација која се налази на пошиљци или прати пошиљку, мора садржати све податке као и потврда о пријему пошиљке из става 15. овог члана.

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

У међународном поштанском саобраћају пошиљке се примају са укљученим авионским преносом. На ове пошиљке се, у горњи леви угао адресне стране, ставља налепница плаве боје или отисак, са текстом „PAR AVION“ (Авионом), осим на ЕМС пошиљке.

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

ХП. Поступак и начин уручења пошиљака

Члан 21.

Пошта Србије, по правилу, уручује регистрованој поштанској пошиљци лично примаоцу, пуномоћнику или овлашћеном лицу, уз претходно утврђивање идентитета лица коме се пошиљка уручује, у складу са чланом 18. ових општих услова. Регистрована пошиљка може се уручити примаоцу на означеној адреси, у просторијама поште, на сигурном месту, као и преко кућног сандучића примаоца, збирног сандучића, пакетомата или других аутомата, у случајевима када је то посебно прописано, у складу са законом и подзаконским актима или уговорено посебним уговорима са корисником. Изузетно, уз сагласност примаоца пошиљка се може уручити испред стамбене зграде или на другој локацији.

Регистрована поштанска пошиљка у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају може се уручити и без потписа уз претходну сагласност садржану у писаном захтеву примаоца. Регистрована поштанска пошиљка се може уручити и преко кућног/збирног сандучића, пакетомата, аутомата или сигурних места, по захтеву или уз сагласност корисника.

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

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

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

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

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

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

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

За уручење пошиљке путем пакетомата потребно је да пошиљка испуњава услове за преузимање на пакетомату. Након пријема пошиљке кандидата за уручење на пакетомату, кориснику се СМС поруком/електронским путем шаље информација да уколико жели може спровести преусмерење пошиљке за уручење на пакетомат. У поруци се наводи и рок чувања пошиљке. Уколико корисник преусмери пошиљку на одабрани пакетомат, пошиљка ће бити расположива за преузимање 2 (два) радна дана од дана приспећа у пакетомат. Након истека овог рока пошиљка се отпрема у испоручну пошту надлежну за опслуживање пакетомата где се чува до истека рока предвиђеног за чување пошиљке, о чему се корисник обавештава СМС поруком/електронским путем.

Путем пакетомата може се вршити и уручење пошиљака које су директно адресоване на одређени пакетомат. Пошиљке адресоване на пакетомат морају садржати име и презиме или назив примаоца, контакт телефон примаоца, поштански број пакетомата и реч: „Пакетомат“ (нпр. 11801 Пакетомат). Примаоцу се СМС поруком/електронским путем шаље информација да је пошиљка приспела у пакетомат,

као и информација о року чувања у пакетомату. Након истека рока од 2 (два) радна дана од дана приспећа у пакетомат, пошиљка се отпрема у испоручну пошту надлежну за опслуживање пакетомата, где се чува до истека рока предвиђеног за чување пошиљке, о чему се корисник обавештава СМС поруком/електронским путем. Списак пакетомата објављен је на интернет страници (www.postexpress.rs).

Сигурно место подразумева локацију коју прималац одреди као безбедну и погодну за остављање поштанске пошиљке, при чему се пошиљка уручује примаоцу без потписа, а прималац пошиљке преузима одговорност за случај крађе, оштећења и утицаја неповољних временских услова. Уручење на сигурном месту корисницима експрес и пакетских услуга омогућава доставу: испред врата, на балкону/тераси, у дворишту, испред гараже и сл., уз претходну сагласност корисника. Прималац подноси захтев у писаној форми одредишној пошти, уз обавезу да докаже свој идентитет.

Све пошиљке се уручују затворене без могућности отварања ради провере садржине пошиљке на захтев примаоца.

XIV. Испорука пошиљака

Члан 22.

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

- када је примаоцу остављено обавештење о приспећу пошиљке (извештај о приспећу пошиљке, СМС/Вибер, имејл и др.), 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”,
- у складу са уговореним условима са корисником.

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

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

Пошта Србије 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.

Уколико поштанска пошиљка није уручена на назначеној адреси, примаоцу се оставља извештај о приспећу пошиљке. У случају неуспеле доставе, уместо остављања извештаја о приспећу пошиљке, Пошта Србије може за обавештавање примаоца о приспелим пошиљкама користити и средства електронских комуникација (СМС/Вибер, имејл и другим писаним путем), уз инструкције за даље поступање.

Обавештење о приспећу пошиљке оставља се и у случају када:

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

У просторијама поште, поштанске пошиљке које на себи немају ознаку „лично” могу се уручити и одраслом члану породичног домаћинства када то лице донесе обавештење о приспећу пошиљке (извештај о приспећу пошиљке, СМС/Вибер, имејл и др.) и када на увид, запосленом у пошти, поднесе важећу личну исправу са адресом на коју гласи тражена поштанска пошиљка.

XV. Потврђење уручења поштанских пошиљака

Члан 23.

Прималац, по правилу, потврђује уручење регистроване пошиљке уз потпис на одговарајућој поштанској исправи (при чему се не сме употребљавати графитна оловка) или на одговарајућем уређају. Уместо потписа уручење се може потврдити електронским путем системима који поуздано бележе

датум уручења и информацију о примаоцу пошиљке (наменске апликације, веб страница, код, СМС/ Вибер поруке, имејл и др.).

Ако је прималац пошиљке неписмен, потврђење уручења пошиљке врши се отиском кажипрста на одговарајућој поштанској исправи. Отисак кажипрста примаоца оверава запослени у Пошти Србије 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 Србије прво приступа идентификацији корисника на основу важеће личне исправе, а затим врши упоређивање отиска факсимила на поштанској исправи са отиском факсимила на идентификационој исправи. Отисак факсимила на поштанској исправи мора бити стављен у присуству запосленог у Пошти Србије.

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

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

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

Поштанске пошиљке са повратницом уручују се уз потврђење уручења на одговарајућој поштанској исправи и на повратници, уз обавезно уписивање датума уручења пошиљке, што запослени у пошти оверава отиском жига на повратници. Повратница се враћа као нерегистрована писмоносна пошиљка.

Уручење пошиљке путем пакетомата врши се без потписа примаоца. Потврда уручења пошиљке путем пакетомата је електронски лог који се бележи 15 минута након искоришћеног гласовног жетона или након унетих креденцијала на пакетомату (кода и мобилног броја телефона), након чега се сматра да је пошиљка уручена примаоцу.

XVI. Рокови уручења

Члан 24.

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

Датум пријема утврђује се на основу:

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

У рокове уручења поштанских пошиљка не рачунају се:

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

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

Пошта Србије може са корисницима који предају већи број поштанских пошиљка, уговорити и другачије рокове за уручење с тим да рокови за уручење експрес услуге не смеју бити дужи од 3 (три) радна дана.

У случају неуспеле доставе регистроване поштанске пошиљке, обавеза Поште Србије, односно запосленог је да остави извештај о приспећу пошиљке који садржи обавештење у ком року и где прималац може преузети поштанску пошиљку. Уместо остављеног извештаја о приспећу пошиљке, Пошта Србије, односно запослени у пошти може за обавештење примаоца о приспелим пошиљкама користити и средства електронских комуникација (СМС/Вибер, имејл и другим писаним путем), уз инструкције за даље поступање.

Ако је примаоцу остављено обавештење о приспећу пошиљке (извештај о приспећу пошиљке, СМС/Вибер, имејл и др.) пре истека рока за уручење пошиљке, сматра се да је Пошта Србије испунила своју обавезу и пошиљку уручила у прописаном року. Поштанске пошиљке које се уручују у поштама примаоци могу преузети у роковима утврђеним овим општим условима.

XVII. Експрес услуге

Члан 25.

Експрес услуге су поштанске услуге које подразумевају пријем, усмеравање, пренос и уручење регистрованих пошиљака, у најкраћим роковима, како у унутрашњем, тако и у међународном поштанском саобраћају.

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

Пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају са експрес услугом - Пост експрес пошиљка је регистрована поштанска пошиљка, са или без означене вредности, за коју се обезбеђују најкраћи и гарантовани рокови преноса.

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

Експрес услуге у међународном саобраћају подразумевају и пријем, усмеравање, пренос и уручење Пост Експорт-извоз робе и ПостПак пошиљака, као и Праћених „М” врећа.

1. Пренос Пост експрес пошиљака

Члан 26.

Пост експрес пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају уручују се у гарантованим роковима, а најкасније наредног радног дана, уколико посебним уговорима није дугачије уговорено. Могу бити са или без означене вредности. Експрес пошиљке са означеном вредношћу могу се предати и као откупне.

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

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

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

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

3) услуга „Данас за одмах” на подручју Града Београда са роковима уручења пошиљака до 16.00 часова за пошиљке примљене до 12.00 часова и са роковима уручења до 18.00 часова за пошиљке примљене од 12.00 до 14.00 часова;

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

5) услуга „PostexpressBOX (типизирана кутија или типизирана коверта)” са роком уручења пошиљака до 19.00 часова наредног радног дана, ако су пошиљке примљене до одређеног времена претходног дана, односно пре последње отпреме пошиљака;

6) услуга „Данас за сутра - испорука у пошти” - пошиљке се примају искључиво на шалтеру поште, расположиве су за уручење у изабраној испоручној пошти наредног радног дана од дана пријема и за исте се не покушава уручење на адреси корисника, а списак и радно време пошта у којима се врши испорука тих пошиљака објављен је на интернет страници (www.postexpress.rs);

7) услуга „Данас за сутра - испорука на пакетомату” - пошиљке се примају искључиво на шалтеру поште, расположиве су за преузимање у одабраном пакетомату наредног радног дана од дана пријема и могу се преузети у изабраном пакетомату у року од 2 (два) радна дана од дана приспећа у пакетомат, након чега се пошиљке отпремају у испоручну пошту надлежну за пакетомат где се чувају до истека рока

предвиђеног за чување пошиљака у испоручној пошти, а списак пакетомата у којима се врши испорука тих пошиљака објављен је на интернет страници (www.postexpress.rs).

Рокови уручења за експрес услуге могу се и другачије уговорити са корисником, а исти не могу бити дужи од 3 (три) радна дана. На захтев корисника, Пост експрес пошиљке се могу примити и за доставна подручја пошта у којима није организована свакодневна достава, већ се уручење врши одређеним данима. У том случају не гарантују се прописани рокови уручења, већ се гарантује уручење, односно покушај уручења, одређеног дана који се евидентира на пријемном обрасцу.

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

Максимална маса Пост експрес пошиљке износи 20 kg за услуге „Данас за сутра“, „Данас за сутра-испорука у пошти“ и „Данас за данас“, док за услуге „Данас за сутра-испорука на пакетомату“ и „Данас за одмах“ максимална маса пошиљке износи 15 kg. Пост експрес пошиљке чија је маса већа од 20 kg за услуге „Данас за сутра“, „Данас за сутра-испорука у пошти“ и „Данас за данас“ примају се искључиво уколико постоје техничке могућности за пријем и манипулацију пошиљкама, при чему максимална маса пошиљке не може бити већа од 50 kg.

Максималне димензије Пост експрес пошиљке износе 60x50x50 cm изузев ако је у питању пошиљка нестандартних димензија. Пошиљка нестандартних димензија је свака Пост експрес пошиљка чије димензије прелазе 60x50x50 cm. Збир дужине и обима пошиљке нестандартних димензија на најширем месту попречно може бити највише 300 cm, с тим да највећа димензија може бити до 150 cm. За пренос пошиљака нестандартних димензија наплаћује се додатна поштарина за услугу „Пренос пошиљака нестандартних димензија (преко димензија 60x50x50 cm)“. На адресници пошиљке нестандартних димензија ставља се ознака „Пошиљка нестандартних димензија“.

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

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

Услуге преноса Пост експрес пошиљака пружају се преко пошта чији је ажуран списак и радно време за пријем пошиљака, према врсти услуге, објављен на интернет страници (www.postexpress.rs). Радно време позивног центра за пријем захтева за преузимање Експрес пошиљака објављено је на наведеној интернет страници, као и на интернет страници Поште Србије.

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

2. Пренос ЕМС пошиљака

Члан 27.

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

ЕМС пошиљке су регистроване поштанске пошиљке без означене вредности и без других захтеваних услуга, масе до 30 kg. Максималне димензије ЕМС пошиљке су: збир дужине и обима на најширем месту попречно може бити највише 300 cm, с тим да највећа димензија не сме прелазити 150 cm, осим у случају када је поштански оператор земље одредишта дефинисао другачије услове.

Услуге преноса ЕМС пошиљака пружају се преко пошта чији је ажуран списак и радно време за пријем пошиљака објављен на интернет страници (www.postexpress.rs). Радно време позивног центра за пријем захтева за преузимање ЕМС пошиљака објављено је на наведеној интернет страници, као и на интернет страници Поште Србије.

Пошта Србије може са корисницима уговорити коришћење ЕМС услуга у међународном саобраћају под другачијим условима од услова утврђених овим општим условима, када имају посебне захтеве у погледу пружања услуга. Пошта Србије својим општим актима прописује пружање тих услуга, у складу са законом и подзаконским актима, другим међународним споразумима, уговорима и актима.

3. Пренос Праћених „М” врећа

Члан 28.

У међународном поштанском саобраћају, новине, часописи и друге штампане садржаје које исти пошиљалац шаље у већим количинама истом примаоцу, могу се упакovati у посебну врећу (у даљем тексту: Праћена „М“ врећа). Праћена „М” врећа је регистрована поштанска пошиљка и може се отпремати за земље које прихватају ову врсту услуге.

Најмања маса Праћене „М” вреће износи 2 килограма, а највећа 30 килограма. Назив примаоца мора бити написан на адресници направљеној од картона или одговарајућег материјала димензија 90x140

mm. На сваком омоту новина, часописа и других штампаних садржаја, који је стављен у посебну врећу, означава се адреса примаоца као на адресници. Пошиљалац је дужан да запосленом у пошти омогући увид у садржај вреће.

Као Праћена „М” врећа може се предати и кутија са новинама, часописима и другим штампаним садржајима, када нису паковани у врећи, с тим да поред адресе примаоца, на таквој кутији, треба да стоји видљиво велико слово „М”. Садржина такве кутије означава се директно на обрасцима прописаним актима Светског поштанског савеза.

4. ПостПак услуга

Члан 29.

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

Услуга из става 1. овог члана се пружа по убрзаном и поједностављеном царинском поступку. За уплату откупнине за ПостПак пошиљке користи се Поштанска упутница у међународном поштанском саобраћају.

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

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

Сви остали услови пружања услуге из става 1. овог члана исти су као и услови пружања поштанских услуга у међународном поштанском саобраћају.

Пошта Србије својим општим актима прописује пружање услуге из става 1. овог члана у складу са законом и подзаконским актима и међународним прописима и споразумима.

5. Пост експорт - извоз робе

Члан 30.

Пост експорт-извоз робе је поштанска услуга у међународном поштанском саобраћају која се пружа у свим поштама искључиво правним лицима, по основу закљученог уговора са Поштом Србије. Садржај пошиљке предаје се на шалтеру поште, уз фактуру у два примерка и образац „Извозни царински лист (CP-72)”. Услуга се пружа по убрзаном и поједностављеном царинском поступку, чиме се обезбеђују најкраћи могући рокови преноса. Максимална вредност робе садржане у пошиљци је до 1.000 евра по једној фактури за истог примаоца. Максимална дозвољена маса пошиљака је 30 kg.

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

Пошта Србије својим општим актима прописује пружање ове услуге у складу са законом и подзаконским актима и међународним прописима.

XVIII. Пакет

Члан 31.

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

На пакету или документу који прати пакет, мора се налазити опис садржине и мора бити назначена маса у килограмима и/или грамима.

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 Србије, а у међународном поштанском саобраћају актима Светског поштанског савеза.

Највећа маса пакета је 31,5 килограма. Услови за пријем пакета у међународном поштанском саобраћају прописани су актима Светског поштанског савеза, а у унутрашњем - овим општим условима.

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

Минималне димензије адресне стране пакета су 90x140 mm. У унутрашњем поштанском саобраћају 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.

Приликом предаје пакета без означене вредности у унутрашњем поштанском саобраћају, пошљалац може захтевати следеће допунске поштанске услуге: поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом, поступање са гломазним пакетом, враћање повратнице за регистроване пошљке, уручење пошљке са ознаком „Лично“, електронска потврда о уручењу пошљке, враћање повратне документације, у складу са овим општим условима.

У међународном поштанском саобраћају, пакет без означене вредности прима се у складу са актима Светског поштанског савеза, а пошљалац може захтевати приликом предаје пакета допунске поштанске услуге: поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом, поступање са гломазним пакетом, за оне земље које те услуге прихватају, у складу са овим општим условима, док услугу враћање повратнице за регистроване пошљке, не може захтевати.

Пакети морају на адресној страни имати „С“ (латинично слово) налепницу са пријемним бројем и бар код ознаком, а исти могу бити интегрисани у оквиру адреснице пакета.

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

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

1. Пакет са означеном вредношћу

Члан 32.

Пакет са означеном вредношћу је регистрована поштанска пошљка, осигурана до висине вредности означене од стране пошљаоца. Означена вредност, по правилу, мора одговарати стварној вредности пакета, односно значају пакета за пошљаоца, али је дозвољено означити и део те вредности.

У унутрашњем поштанском саобраћају пакет са означеном вредношћу може се примити до висине означене вредности која се утврђује актом Поште Србије.

У међународном поштанском саобраћају пакет са означеном вредношћу може се примити за оне одредишне земље које ту услугу прихватају и то до појединачно одређених највећих дозвољених износа вредности према одредишним земљама, под условима прописаним актима Светског поштанског савеза, међународним конвенцијама, уговорима, споразумима и другим међународним актима.

Вредност пакета означава пошљалац, и то:

- на пакету у унутрашњем поштанском саобраћају – бројкама на адресници пакета и потврди о пријему пакета;
- на пакету у међународном поштанском саобраћају – бројкама и словима на пакету и поштанској исправи - документу који прати пакет, као и на потврди о пријему пакета.

Износ означене вредности не сме бити уписан графитном оловком.

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

Пакети са означеном вредношћу у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају могу да садрже новац, кованице, новчанице, племените метале, вредне комаде накита, и друге драгоцене предмете и вредну робу. У међународном поштанском саобраћају наведени предмети и роба могу се слати у пакетима са означеном вредношћу уколико је прописима којима се уређује царински надзор и девизна контрола дозвољено изношење из земље.

Пакети са означеном вредношћу морају бити опремљени тако да не могу бити оробљени без видљивог оштећења паковања. За додатно обезбеђивање затварања и садржине ових пакета користи се сигурносна поштанска залепница, провидна лепљива трака, поштанска заштитна лепљива трака, одговарајућа пломба, печатни восак са истоветним отиском печатњака и сл.

У међународном поштанском саобраћају пакети са означеном вредношћу морају бити додатно обезбеђени, без обзира на висину означене вредности.

Приликом предаје пакета са означеном вредношћу у унутрашњем поштанском саобраћају, пошљалац може захтевати услугу откупни пакет, као и допунске поштанске услуге: поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом, поступање са гломазним пакетом, враћање повратнице за регистроване пошљке, уручење пошљке са ознаком „Лично“, електронска потврда о уручењу пошљке, враћање повратне документације, у складу са овим општим условима.

У међународном поштанском саобраћају, пакет са означеном вредношћу прима се у складу са актима Светског поштанског савеза, за одредишне земље које прихватају ову врсту пошљке и то до појединачно одређених највећих дозвољених износа вредности према одредишним земљама, уз адекватно обележавање ових пакета, а пошљалац може захтевати приликом предаје пакета допунске

поштанске услуге: поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом, поступање са гломазним пакетом, за оне земље које те услуге прихватају, у складу са овим општим условима, док услугу враћање повратнице за регистроване пошиљке, не може захтевати.

Димензије и маса пакета са означеном вредношћу морају одговарати прописаним димензијама и маси пакета.

На омоту пакета са означеном вредношћу не сме се ништа брисати, стругати, исправљати, лепити, прецртавати и подвлачити, нити стављати налепнице или ознаке, осим службених ознака и налепница.

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

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

2. Откупни пакет (у унутрашњем поштанском саобраћају)

Члан 33.

Откупни пакет је регистрована поштанска пошиљка са означеном вредношћу у унутрашњем поштанском саобраћају која се уручује примаоцу, уз обавезну претходну наплату откупног износа у корист пошиљкоца тог пакета.

На откупни пакет се, у левом горњем углу адресне стране, ставља ознака или налепница „ОТК”, а на одговарајући начин врши се обележавање на адресници пакета и потврди о пријему пакета.

Откупни износ означава пошиљалац бројкама на адресници пакета и потврди о пријему пакета.

Откупни износ не може бити већи од означене вредности пакета, осим у случају када укључује износ поштарине.

Откупни износ може се пошиљкоцу дозначити налогом за уплату и поштанском упутницом. Пошта Србије може са корисником поштанских услуга уговорити услугу на тај начин да се откупни износ дозначава пошиљкоцу путем више докумената једне врсте (нпр. уговорено плаћање на рате и др.).

Када се откупни износ дозначава налогом за уплату, пошиљалац је дужан да на адресници пакета испише број текућег рачуна и евентуално модел и позив на број. Када се откупни износ дозначава класичном поштанском упутницом у унутрашњем поштанском саобраћају, пошиљалац је дужан да на адресници пакета испише ознаку „ПУ”. Када се откупни износ дозначава поштанском упутницом у електронској форми (Постнет упутницом), пошиљалац је дужан да на адресници пакета испише ознаку „ПНУ”, и број свог мобилног телефона на адресници пакета.

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

XIX. Рокови чувања поштанских пошиљака

Члан 34.

Поштанске пошиљке из ових општих услова чувају се у пошти:

- 1) 24 сата - ако пошиљка садржи живе животиње;
- 2) 5 (пет) радних дана – за Пост експрес пошиљке, пакете у унутрашњем поштанском саобраћају и поштанске пошиљке за примаоце који користе поштански преградак;
- 3) 15 (петнаест) дана за ЕМС пошиљке, без обзира да ли је прималац на подручју на коме се достава врши свакодневно или једном недељно;
- 4) 20 (двадесет) дана за пошиљке из међународног поштанског саобраћаја;
- 5) 30 (тридесет) дана - за поштанске пошиљке адресоване на „пост рестант”, за пошиљке из међународног поштанског саобраћаја за примаоце на подручјима на којима се достава врши једном недељно.

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

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

Поштанске пошиљке из ових општих услова чувају се у пакетоматима 2 (два) радна дана од дана приспећа у пакетомат, након чега се отпремају у испоручну пошту надлежну за пуњење пакетомата, где се чувају до истека рока предвиђеног за чување пошиљака у испоручној пошти, у складу са ставом 1. овог члана.

XX. Поступање са неиспоручивим поштанским пошиљкама

Члан 35.

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 Србије је у обавези да комисијски прегледа неиспоручиве поштанске пошиљке, што подразумева њихово отварање 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 Србије ће:

- кореспонденцију комисијски одмах уништити;
- поштанску пошиљку која садржи робу и друге предмете чувати 6 (шест) месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа;
- исправе и документа, пронађена у поштанској пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, доставити 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.

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

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

Ако је садржина неиспоручиве поштанске пошиљке подложна кварењу, Пошта Србије предметну пошиљку може одмах уништити или је продати 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. Уколико пошиљалац не поднесе захтев за исплату у предвиђеном року, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход Поште Србије.

Поступак са неиспоручивим пошиљкама уређује се посебним актом Поште Србије.

XXI. Начин плаћања поштанских услуга

Члан 36.

Поштарина за обављање поштанских услуга плаћа се према ценовнику поштанских услуга, по правилу унапред, ако уговором са корисником поштанских услуга није другачије одређено.

Ценовник поштанских услуга и услове за остваривање попушта Пошта Србије дужна је да истакне у пошти, на видном месту за кориснике поштанских услуга и на својој интернет страници.

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

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

Све регистроване поштанске пошиљке, осим Пост експрес пошиљака за које је пошиљалац платио поштарину, подлежу плаћању повратне поштарине, ако за њихово неуручење није одговорна Пошта Србије.

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.

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

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

Корисник поштанских услуга плаћа поштарину за чување пошиљке ради испоруке, лежарину, ако за њено неуручење није одговорна Пошта Србије. Лежарина се наплаћује по данима, не рачунајући дан када је остављен извештај/обавештење о приспећу пошиљке, дане када пошта не ради и дан када је пошиљка уручена.

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

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

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

Откупни износ којим је пошиљка оптерећена може се уплатити:

- налогом за уплату,
- поштанском упутницом.

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

Пошта Србије, 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 пре уручења, уколико је пошиљка још увек у пријемној пошти, пошиљаоцу се враћа износ наплаћене поштарине. Уколико је регистрована поштанска пошиљка већ отпремљена из пријемне поште, пошиљаоцу се не враћа поштарина;
- 2) када пошиљалац захтева да му се пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати из пријемне поште пре отпреме, пошиљаоцу се враћа износ наплаћене поштарине, као и наплаћена поштарина за подношење на царински преглед. Уколико је пошиљка у међународном поштанском саобраћају већ отпремљена из поште, а није отпремљена из државе, пошиљаоцу се враћа поштарина у висини дела поштарине који остане када се износ наплаћене поштарине умањи једноструким износом поштарине која би се наплатила за исту пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају. Уколико пошиљка није поднета на царински преглед, пошиљаоцу се враћа и наплаћена поштарина за подношење на царински преглед;
- 3) када се регистрована пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати пошиљаоцу из поште царињења због тога што не задовољава услове предвиђене царинским или девизним прописима, пошиљаоцу се враћа део поштарине који остане када се износ наплаћене поштарине умањи једноструким износом поштарине, која би се наплатила за исту пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају. У овом случају пошиљаоцу се не враћа наплаћена поштарина за подношење на царински преглед. Уколико је Пошта Србије одговорна за враћање пошиљака у међународном поштанском саобраћају из поште царињења, пошиљаоцу се враћа целокупни износ наплаћене поштарине.

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

XXII. Рекламације, потраживање пошиљака и приговори

1. Подношење рекламације

Члан 37.

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, да је погрешно обрачуната и наплаћена поштарина, може изјавити рекламацију Пошти Србије у року од 60 (шездесет) дана у унутрашњем поштанском саобраћају и у року од 6 (шест) месеци у међународном поштанском саобраћају, рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

У случајевима оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке корисник или овлашћено лице може изјавити рекламацију Пошти Србије одмах приликом уручења пошиљке или најкасније наредног радног дана од дана уручења пошиљке.

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

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 Србије.

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

Пошта Србије је у обавези да се о основаности рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају изјасни у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације и да донесе одлуку о поднетој рекламацији

у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема рекламације, док одлуку о основаности рекламације у међународном поштанском саобраћају доноси у роковима прописаним актима Светског поштанског савеза.

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.

Начин спровођења рекламационог поступка у унутрашњем и у међународном поштанском саобраћају уређује се актом којим се уређује спровођење рекламационог поступка у Пошти Србије, као и у складу са међународним актима потврђеним од стране Републике Србије.

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

Члан 38.

Корисник или овлашћено лице може да поднесе рекламацију Пошти Србије ако сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или му није уручена у прописаном року према одредбама ових општих услова. Рекламација се може поднети писаним путем, електронским путем и непосредно у пословним просторијама Поште Србије.

Пошиљалац или овлашћено лице покреће рекламациони поступак, прилажући на увид потврду о пријему пошиљке.

Рекламацију због прекорачења рока за уручење поштанске пошиљке може поднети и прималац или овлашћено лице уколико је платио поштарину за њено извршење.

3. Рекламација због оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке

Члан 39.

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, сачини Записник о неисправности пошиљке и да прибави фотографије унутрашње и спољашње амбалаже, као и фотографије оштећења садржине пошиљке. Записник мора садржати све податке о пошиљци, пошиљаоцу и примаоцу и може се доставити кориснику средствима електронских комуникација укључујући имејл или мобилне апликације уколико је уговором са корисником тако дефинисано.

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.

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 40.

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.

5. Приговор на одлуку о основаности рекламације

Члан 41.

Против одлуке из става 7. члана 37. ових општих услова којом се одбија рекламација, корисник може, ради решавања у вансудском поступку, поднети приговор Регулатору у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема те одлуке, односно приговор Регулатору може поднети у року од 90 (деведесет) дана од дана подношења рекламације због недостављања одлуке из члана 37. став 7. ових општих услова.

XXIII. Поступак за остваривање накнаде штете

Члан 42.

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

Ако корисник поштанских услуга има право на накнаду штете и друга потраживања, Пошта Србије у обавези је да од корисника прибави информације неопходне за реализацију надокнаде штете.

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

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

1) губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке - износ означен на пошиљци увећан за износ наплаћене поштарине за ту пошиљку;

2) делимично оштећење или умањење садржине вредносне поштанске пошиљке - износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио на основу тачке 1) овог става;

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

4) делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке - износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио на основу тачке 3) овог става;

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

6) прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке - двоструки износ наплаћене поштарине;

7) више наплаћену поштарину - износ више наплаћене поштарине;

8) погрешно исплаћен или неисплаћен откупни износ - износ у висини неисплаћеног откупног износа.

Пошта Србије је у обавези да штету из става 6. овог члана накнади кориснику који је платио поштарину.

Обрачунати износ из става 4. тач. 1) - 6) овог члана увећава се за једну повратну поштарину уколико је иста наплаћена приликом враћања поштанске пошиљке пошиљаоцу, а у случају да поштарина није наплаћена Пошта Србије је дужна да надокнади штету кориснику који је уговорио услугу са Поштом Србије, при чему корисник остварује накнаду штете у висини која је прописана ставом 4. тач. 1) и 3) ових општих услова умањену за износ поштарине.

Индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете, као ни у поступку вансудског решавања спора пред Регулатором, што не искључује могућност покретања поступка пред надлежним судом.

Уколико корисник оствари право на накнаду штете, Пошта Србије је у обавези да исплати ту накнаду у року од 30 (тридесет) дана од дана доношења одлуке из члана 37. став 7. ових општих услова или достављања одлуке Регулатора из члана 41. ових општих услова.

Исплата накнаде штете кориснику може се извршити по више основа, сагласно ставу 4. овог члана, с тим да укупан износ не буде већи од износа који би се исплатио у случају губитка или потпуног оштећења пошиљке.

Пошта Србије се ослобађа одговорности за накнаду штете у случајевима:

1) настанка штете услед више силе;

2) пријема, усмеравања, 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.

Пошиљалац који има право на накнаду штете може се исте одрећи у корист примаоца, на основу писане сагласности. Образац сагласности доступан је на интернет страници Поште Србије.

Пошта Србије је обавезна да о пронађеној пошиљци или недостајућој садржини обавести пошиљаоца или овлашћено лице, који је, у случају да захтева накнадно уручење, дужан да Пошти Србије врати примљени износ накнаде. У супротном, Пошта Србије има право да пронађену пошиљку или недостајућу садржину уништи или прода.

Пошта Србије може са корисником који предаје већи број поштанских пошиљака уговорити и другачији износ накнаде штете, уколико је уговором предвиђено да пошиљалац плаћа поштарину.

1. Рокови чувања документације и застарелост

Члан 43.

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 чува се до истека рока права корисника на потраживање надокнаде штете, а документација о пошиљкама које се односе на судске поступке, чува 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.

Застаревање се прекида када се Пошти Србије достави захтев за исплату потраживања у писаној форми или се покрене поступак за вансудско решавање спора пред Регулатором 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 Поште Србије у вези са захтевом за потраживање.

Накнадни захтеви у вези са истим предметом не прекидају застаревање.

XXIV. Завршне одредбе

Члан 44.

Пошта Србије 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 45.

Ступањем на снагу ових општих услова престају да важе Општи услови за обављање осталих поштанских услуга у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд („Службени ПТТ-гласник”, бр. 1477/21, 1660/23 и 1754/25).

Члан 46.

Општи услови ступају на снагу, по добијању сагласности Регулатора, наредног дана од дана објављивања у „Службеном ПТТ-гласнику”, а примењују се од 1. јануара 2026. године.

**ВРШИЛАЦ ДУЖНОСТИ ДИРЕКТОРА
ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА
„ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД
Зоран Анђелковић, с. р.**

Број: 2025-173955/3

Датум: 24. децембар 2025. године

На Опште услове за обављање осталих поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд, број 2025-173955/3 од 24. децембра 2025. године, Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге дало је сагласност Решењем број 1-04-34502-13/20-85 од 25. децембра 2025. године.