

DI & JRB PLUS DOO

DOO DI & JRB PLUS

Broj 001/26

M/D Budva, 09.11.2026 god.

PIB: 03785980

Žiro-račun: 570 – 1120000673 - 49

Mimoza 199, 85310 Budva

email: jankovicdanilo681@gmail.com

Tel: +382 67 366 366

Na osnovu člana 22. Zakona o poštanskim uslugama ("Službeni list Crne Gore", br. 057/11 od 30.11.2011, 055/16 od 17.08.2016, 055/18 od 01.08.2018, 084/24 od 06.09.2024, poštanski operator DOO "DI & JRB PLUS", sa sjedištem u Budvi, ulica Mimoza 199, PIB 03785980, donosi sledeće:

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

1. PREDMET OPŠTIH USLOVA

1.1. Predmet ovih Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: „Opšti uslovi“), je regulisanje sledećih pitanja vezanih za obavljanje poštanskih usluga i isti se sastoje od sledećih cjelina:

- naziv i sjedište poštanskog operatora,
- mjesto, vrijeme i način obavljanja poštanskih usluga,
- vrstu poštanskih usluga,
- dopunske usluge u vezi sa pošiljkama,
- postupanje sa neuručivim pošiljkama, otvaranje i prepakivanje pošiljki,
- način plaćanja poštanskih usluga,
- rokove čuvanja dokumentacije o pošiljkama, reklamacije i potraživanje pošiljki, i
- naknadu štete korisnicima poštanskih usluga.

1.2. Ovi opšti uslovi se primenjuju na sve usluge koje pruža poštanski operator, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

2. NAZIV I SJEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

2.1. Privredno društvo DOO „DI & JRB PLUS“, sa sjedištem u Budvi, ulica Mimoza 199, registrovano je CRPS-u, pod brojem 51335085, PIB 03785980, sa registrovanom djelatnošću 53.20 Poštanske aktivnosti komercijalnog servisa (u daljem tekstu: „Poštanski operator“).

2.2. Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama, podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

2.3. Poštanski operator će na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama istaći ove Opšte uslove i biće objavljene na internet sajtu Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i tako ih učiniti dostupnim trećim licima.

2.4. Radno vreme Poštanskog operatora je radnim danim od ponedjeljka do subote u vremenskom periodu od 10:00-17:00h. Nedelja je neradni dan.

3. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA KOJE ĆE POŠTANSKI OPERATER OBAVLJATI

3.1. Operator će obavljati sve vrste komercijalnih usluga.

3.2. Komercijalna poštanska usluga

Komercijalna poštanska usluga obuhvata sve ostale poštanske usluge, kao i usluge dodatne vrijednosti koje se obavljaju na tržištu poštanskih usluga, a ne pripadaju univerzalnoj poštanskoj usluzi.

U komercijalnu poštansku uslugu spadaju i novčane poštanske usluge, koje nijesu univerzalna poštanska usluga, usluge elektronskih saopštenja, hibridne pošte i druge usluge.

3.3. Usluge dodatne vrijednosti

Usluge dodatne vrijednosti su poštanske usluge komercijalnog servisa koje imaju posebne zahtjeve u pogledu kvaliteta, vremena i mjesta prijema, brzine prenosa i uručenja.

Uslugama iz Stava 1 ovog člana, smatraju se:

- kurirske usluge (od vrata do vrata);
- ekspresne usluge;
- usluge sa mogućnošću praćenja toka prenosa i uručenja
- pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način (Track & Trace);
- usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga;
- pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja;
- pošiljke sa ličnim uručenjem;

3.4. Kurirske usluge

Kurirske usluge su poštanske usluge sa dodatnom vrijednošću koje podrazumijevaju prijem, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerade, na način da isti zaposleni kod poštanskog operatera obavlja poslove prijema, prevoza i uručenja.

3.5 Ekspres pošiljka

Ekspres pošiljka je registrovana pošiljka koja obezbjeđuje najkraći i garantovani rok prenosa i uručenja i omogućava pošiljaocu pratenje pošiljke tokom prenosa.

Ekspres pošiljka može se preuzeti i na adresi pošiljaoca i omogućava postupanje po naknadnom zahtjevu pošiljaoca.

Kao ekspres pošiljka se može predati pismo i paket i može biti sa označenom vrijednošću, sa otkupninom, sa povratnicom i sa ličnim uručenjem.

Ekspres pošiljka može sadržati robu, druge predmete i pisano saopštenje. Najveći

iznos označene vrijednosti ekspres pošiljke utvrđuje poštanski operator.

Za adresiranje ekspres pošiljke koristi se poseban obrazac (adresnica), a za pakovanje, po pravilu, tipizirana ambalaža, odnosno oznaka vrste usluge.

Adresnica iz stava 6 ovog člana osim adrese primaoca i pošiljaoca sadrži i sve elemente poštanske pošiljke.

Datumom i vremenom prijema ekspres pošiljke smatra se dan i vrijeme prijema koji su označeni na adresnici.

Za ekspres usluge u međunarodnom saobraćaju primjenjuju se akti UPU-a i uslovi predviđeni ugovorima zaključenim između poštanskih operatera.

Poštanski operator je obavezan poštansku pošiljku prenijeti i uručiti u stanju u kakvom je primljena.

3.6 Track & Trace

Sistem za elektronsko pratenje i lociranje poštanskih pošiljaka Track & Trace, omogućava korisniku poštanskih usluga da za određene vrste registrovanih poštanskih pošiljaka, za koje je predviđena ovakva vrsta usluge dodatne vrijednosti, na posredan ili neposredan način, dobije informaciju o njihovom statusu.

3.7 Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga

Usluga sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih upustava u vezi sa uručenjem poštanske pošiljke omogućava korisnicima poštanskih usluga brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu poštanskih usluga koje obavlja poštanski operator. Putem Informacionog pozivnog centra mogu se, po pravilu, dobiti i informacije o statusu određenih vrsta registrovanih pošiljaka.

3.8 Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja

U skladu sa zahtjevima korisnika poštanskih usluga, poštanski operator može izvršiti uručenje poštanskih pošiljaka na mjestu i u vremenu koje zahtjeva korisnik usluga.

3.9 Pošiljka sa ličnim uručenjem

Lično uručenje primaocu je posebna usluga koja podrazumijeva uručenje pošiljke isključivo primaocu na označenoj adresi ili u prostorijama davaoca usluga i nosi oznaku "LIČNO".

Kao pošiljke sa ličnim uručenjem mogu se predati sve registrovane poštanske pošiljke.

Pošiljke sa ličnim uručenjem primaocu moraju da imaju uočljivim slovima ispisanu oznaku "LIČNO" ili naljepnicu sa istom oznakom, u lijevom gornjem uglu adresne strane.

3.10 Druge komercijalne poštanske usluge

Druge komercijalne poštanske usluge mogu biti:

3. hibridna pošta;
4. neadresirane pošiljke;
5. elektronske poštanske usluge;
6. novčane poštanske usluge;
7. uputnica;
8. direktna pošta;
9. tiskovina;
10. paket kao komercijalna usluga;
11. druge usluge.

3.10.1. Hibridna pošta Je vrsta usluge poštanskog operatora kojom operator prima od korisnika podatke za pisma u elektronskoj formi i tako primljene podatke sortira, priprema za štampanje, štampa i kovertira u obliku pošiljke koju dostavlja primaocu. Prenos hibridne pošte vrši se dijelom preko elektronskih sredstava, a dijelom uz korišćenje drugih klasičnih resursa, odnosno servisa pošte.

3.10.2. Neadresirana pošiljka u unutrašnjem saobraćaju je pošiljka koja se sastoji od reklamnog, marketinškog ili propagandnog materijala istovjetnog sadržaja koja se šalje velikom broju neadresiranih primalaca, mase do 100 grama i u količini ne manjoj od 1000 komada.

3.10.3. Elektronska poštanska usluga je usluga kojom se prenos saopštenja vrši elektronskim sredstvima, a obuhvata prijem, prenos i uručenje telegrama, elektronske uputnice, faksimil telegrama i prenos i uručenje elektronskog pisma, kao i druge usluge kod kojih se prenos saopštenja vrši elektronskim putem.

3.10.4. Novčane poštanske usluge su domaće i međunarodne žiralne usluge, mjenjački poslovi, novčane doenake i čekovne usluge, kao i sve druge slične usluge čiji je predmet novac, odnosno usluge tiji je predmet isplata ili prenos novca radi isplate, osim uputnica, u skladu sa propisima UPU-

3.10.5. Uputnica je registrovana poštanska pošiljka koja služi kao osnov za isplatu novčanog iznosa primaocu putem poštanske mreže i elektronskim putem. Uputnica koja se prenosi poštansko-transportnim vezama je obična uputnica, a uputnica koja se prenosi elektronskim putem je elektronska uputnica. U međunarodnom saobraćaju poštanske uputnice primaju se samo za države i od država sa kojima je univerzalni operator zaključio sporazum o razmjeni poštanskih uputnica. Uslovi za prijem i isplatu međunarodnih poštanskih uputnica utvrđeni su za svaku pojedinu državu u uslovima za prijem i isplatu međunarodnih poštanskih uputnica.

3.10.6. Direktna pošta je korespondencija koja se sastoji od reklamnog, marketinškog ili propagandnog materijala istovjetnog sadržaja, osim naziva primaoca, adrese i drugih kriterijuma za identifikaciju, kao i drugih modifikacija koje ne mijenjaju samu prirodu poruke, a koja se šalje u najmanjoj količini od 100 različitih adresa primalaca. Računi, fakture, finansijski izvodi i druga saopštenja nijesu direktna pošta. Pošiljke direktne pošte mogu biti mase do 2 kg sa dimenzijama propisanim za pisma. Pošiljalac prilikom predaje direktne pošte poštanskom operatoru daje na uvid jedan primjerak pošiljke koju šalje kao adresiranu direktnu poštu i obezbjeđuje da sve pošiljke budu jednake dostavljenom uzorku.

3.10.7. Tiskovina je otvorena, adresirana pismonosna pošiljka čiji sadržaj nema obilježje ličnog ili poslovnog dopisivanja, a odštampana je u više istovjetnih primjeraka na papiru, kartonu ili drugom materijalu koji se obično koristi u štamparijama. Kao tiskovine mogu se primati knjige, novine, časopisi, katalozi, brošure, prospekti, cjenovnici, redovi vožnje, redovi letenja, imenici, plakete, muzičke partiture, geografske karte, kalendari, rokovnici i sl., i reprodukcije na papiru, kartonu ili drugim materijalima koji se obično upotrebljavaju u štampariji za štampanje više istovjetnih primjeraka. Tiskovina može biti mase do 2 kg i dimenzija koje odgovaraju dimenzijama propisanim za pismo. Izuzetno, tiskovina može biti mase do 5 kg, ako je sadržaj nedjeljiv ili čini cjelinu, a u unutrašnjem saobraćaju i do 10 kg uz saglasnost poštanskog operatora. Na adresnoj strani tiskovine, u gornjem lijevom uglu, pošiljalac je dužan da stavi oznaku "Tiskovina" ili oznaku "imprime" u međunarodnom saobraćaju. U međunarodnom poštanskom saobraćaju za tiskovinu se primjenjuju akti UPU-a.

3.10.8. Paket kao komercijalna poštanska usluga je registrovana poštanska pošiljka sa označenom vrijednošću koja može sadržati robu i druge predmete mase preko 10 kg, a najviše do 30 kg. Paket se može predati kao otkupni, sa ličnim uručenjem, sa povratnicom, kao ekspres pošiljka i izdvojeni paket.

4 TERITORIJA NA KOJOJ POŠTANSKI OPERATOR OBAVUA USLUGE

- 4.1 Poštanski operator će obavljati poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji Crne Gore. Poštanski operator će obavljati svoju djelatnost u poslovnicama čiji spisak će biti istaknut na Internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promjenama koje budu nastajale.
- 4.2 Međunarodni poštanski saobraćaj će se obavljati u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Crne Gore, a na osnovu ugovora o saradnji ili sporazuma koje Poštanski operator ima sa trećim licima.

5 NAČIN I USLOVI OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

5.1 Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

5.1.1. Korisnici poštanskih usluga imaju pravo, obavezu i odgovornost da odaberu onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti pohranjene pošiljke. Pošiljalac ima obavezu i odgovornost da pravilno adresuje pošiljke, da jasno označi ime i prezime pošiljaoca i primaoca, kao i tačnu adresu pošiljaoca i primaoca. Za tačnost odresnih podataka odgovoran je

pošiljalac.

5.1.2. Obaveza Pošiljaoca je da adekvatno upakuje pošiljke, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, kako ne bi došlo do nastanka bilo kakve štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, što podrazumeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (kovrta, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrednosti predmeta u pošiljci kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.

5.1.3. Korisnik je jedini i isključivo odgovoran za pakovanje pošiljke, i to kako za unutrašnje, tako i za spoljašnje pakovanje, na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposlenih koji rukuju pošiljkom, kao i opreme i sredstava koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom. Pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi i nepovredljivost sadržine i tajnosti podataka.

5.1.4. Korisnik je dužan da Poštanskom operatoru blagovremeno dostavlja svu potrebnu dokumentaciju, uverenja i isprave koje prate pošiljku, kao i da pruži sva obaveštenja u vezi sa pošiljkom, te da postupi u skladu sa odgovarajućim carinskim i drugim propisima koji su primenjivi. Ako Korisnik ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju u roku određenom od strane nadležnog organa ili u roku koji prema konkretnom slučaju odredi Poštanski operator, pošiljka će se smatrati neisporučivom u smislu odredbi ovih Opštih uslova. Poštanski operator nije odgovoran za nemogućnost dovršetka započetog uručjenja zbog nepotpune, neispravne, neistinite ili nedostajuće dokumentacije, bez obzira na činjenicu da je obavestio o tome primaoca ili pošiljaoca. Poštanski operator ima pravo na naplatu troškova ili administrativnih naknada koji nastanu u postupku pribavljanja potpune, ispravne, istinite ili potrebne dokumentacije.

5.1.5. Punomoćnik - Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima operatora. Punomoćje se može izdati za prijem i uručjenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane Poštanskog operatora važi samo za usluge tog operatora, i to za period naveden u punomoćju. Punomoćje izdato na određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju.

5.2 Prava, obaveze i odgovornost Poštanskog operatora

5.2.1. Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i poštuje Zakon o poštanskim uslugama i podzakonske akte kojima se uređuje oblast poštanskih usluga.

5.2.2. Poštanski operator će se u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštiti i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka. Nepovredljivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja je narušena ako Poštanski operator:

- poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu;
- na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;
- neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

5.2.3. Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pisama i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka.

5.3 Zabranjeni predmeti

5.3.1. Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima;
- narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihovu pošiljku.

promet odnosno za njihovu upotrebu;

- materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju djece (dječiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofillju;
- proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- žive životinje, osim životinja čiji je prijem i slanje uređen opštim uslovima operatora za obavljanje poštanskih usluga;
- predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno zakonom ili drugim propisima.

5.3.2. Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz tačke 5.3.1. Poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

5.4. Način pakovanja poštanskih pošiljaka

5.4.1. Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i sl. kako bi se otklonila mogućnost ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.

5.4.2. Korisnik treba da se prilikom pakovanja pridržava sledećih uputstava: korišćenje kvalitetnih talasastih kartona za pakete; za krhke ili teške predmete, je preporučljivo da se koriste konstrukcije dvostrukog ili trostrukog zida kartona; izbegavati ponovno korišćenje već korišćenih kutija jer su izgubile svojstvo svoje krutosti; pakovati u kutije koje odgovaraju prema konstrukciji i čvrstini i masi pošiljke; izabrati odgovarajuću veličinu kutije kako ne bi došlo do pucanja ili propadanja usled premalog ili prevelikog pakovanja; obavezno popuniti prazan prostor u kutiji kako bi se izbeglo pomeranje pošiljke u kutiji; u slučaju slanja više stavki u jednom paketu koristiti razdelnike, ili druge pregradne materijale, i umotati svaku stavku pojedinačno; ukoliko je sadržaj rasuta materija, obezbediti adekvatno pakovanje da se izbegne rasipanje ili prelivanje; koristiti lepljive trake osetljive na pritisak kao što su Polipropilen trake (braon plastične trake), izolir trake, papirne trake ojačane vlaknima (lepljive trake) tako da su svi sastavi kutije zatvoreni.

5.4.3. Kada su u pitanju lomljivi predmeti, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se lomljive stvari ne pomeraju u pošiljci. Obavezno je lomljive predmete upakovati u tvrdi kutiju, koja je ispunjena zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunđer, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom prenošenja, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku „LOMLJIVO“.

5.4.4. Kada su u pitanju tečnosti, pošiljalac istu mora da upakuje u zatvorenu posudu koja neće propuštati tečnost. Posuda se zatim stavlja u adekvatno pakovanje i ispunjava materijalom koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

5.4.5. Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor dopunskih i dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljke mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac. Poštanski operator ne proverava da li je izbor vrste usluge ili pakovanje adekvatno. Činjenica da je Poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao ispravno u skladu sa odredbama ovih opštih uslova. Ako zaposleni kod Poštanskog

operatora na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

- 5.4.6. Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine.

5.5 Utvrđivanje identiteta pošiljaoca

- 5.5.1. Poštanski operator, odnosno zaposleni kod Poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata. Poštanski operator je dužan da podatke čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke. Poštanski operator je dužan da čuva podatke najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

- 5.5.2. Pošiljaoci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, pošiljke predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka. Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka i evidentiraju registarski broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika.

5.6 Prijem poštanskih pošiljaka

- 5.6.1. Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama Poštanskog operatora, kao i na adresi pošiljaoca.
- 5.6.2. Poštanski operator može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, pre njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogućiti uvid, osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje.
- 5.6.3. Poštanski operator je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom. Datumom prijema ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na daljnju otpremu.
- 5.6.4. Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

5.7 Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama

- 5.7.1. Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica Poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanim lokacijama ili definisanim usmenim dogovorom korisnika usluga sa poštanskim operatorom.
- 5.7.2. Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu. Ukoliko registrovanu poštansku pošiljku nije moguće uručiti lično primaocu, Poštanski operator može uručiti poštansku pošiljku odslalom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.
- 5.7.3. Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu dok primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

5.7.4. Ako pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka se odmah vraća pošiljaocu kada je:

- primalac odbio prijem,
- primalac nepoznat,
- nepotpuna adresa,
- netačna adresa,
- primalac preseljen,
- istekao rok čuvanja,
- primalac umro.

5.7.5. Ako iz bilo kog razloga pošiljku nije moguće uručiti primaocu, pošiljka se od trenutka bezuspješnog pokušaja uručjenja čuva naredna 2 radna dana i primaocu se ostavlja izvještaj o prispjeću pošiljke. U slučaju da se primalac, u pomenutom roku pojavi i zahtijeva uručjenje pošiljke u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora, ista će mu biti isporučena, a ukoliko se ne pojavi u predviđenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu.

6 ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

6.1 Rokom za uručjenje poštanskih pošiljaka smatra se vrijeme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručjenja.

6.2 Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u roku koje ne može biti duži od narednog radnog dana od dan prijema, ili u roku definisanim zaključenim ugovorom između poštanskog operatora i korisnika, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

6.3 U roкове uručjenja poštanskih pošiljaka ne računaju se :

- vrijeme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese,
- vrijeme kašnjenja zbog više sile,
- neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

7 POSTUPANJE SA NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA I OTVARANJE NEISPORUČIVIH POŠILJAKA

7.1 U skladu sa članom 49. Zakona o poštanskim uslugama, poštanska pošiljka se smatra neisporučivo ako:

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

7.2 Poštanski oprator je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumijeva i njihovo otvaranje, ako:

- je istekao vremenski period za čuvanje i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;
- postoji odluka nadležnog organa.

7.3. Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, Poštanski operator preduzima sledeće radnje:

- korespondenciju komisijski odmah uništava;
- poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana

komisijskog pregleda;

- otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativa;
- isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijaskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

- 7.4. Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, Poštanski operator Izlale Javnoj prodaji. Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, Poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom. Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke. Sredstva ostvarena prodajom sadržine poštanske pošiljke isplaćuju se pošiljaocu ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje podnese zahtev za isplatu, umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava. Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu novčanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku od godinu dana od izvršene prodaje, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod Poštanskog operatora. Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihod Poštanskog operatora.
- 7.5. Ako se u poštanskim tokovima pronade stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nađena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik. Ako ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nađena stvar, nađena stvar ostaje kod Poštanskog operatora.
- 7.6. Ako se vlasnik nađene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od šest meseci od dana kada je nađena, Poštanski operator nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova čuva se godinu dana od prodaje nađene stvari nakon čega postaju vanredni prihod Poštanskog operatora.

8 NAČIN PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA

- 8.1. Poštarina predstavlja cijenu koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge.
- 8.2. Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom Poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cjenovniku poštanskih usluga.
- 8.3. Poštarina za uslugu koja se obračunava po masi ne uključuje poštarinu koja se obračunava po vrednosti.
- 8.4. Poštanski operator određuje cjenovnik u kojem su utvrđene cijene za sve usluge dodate vrednosti i dopunske usluge, i koji je istaknut na vidnom mjestu poslovnih objekata Poštanskog operatora, kao i na internet sajtu Poštanskog operatora koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika pruži na uvid važeći cjenovnik poštanskih usluga.
- 8.5. Za korisnike sa kojima Poštanski operator ima zaključen ugovor, Poštanski operator može određivati cijene nezavisno od cjenovnika koji predstavlja zvanični cjenovnik za većinu korisnika u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i podzakonskim aktima.
- 8.6. Usluge prenosa pošiljke može platiti pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cijenu usluge se uvek uračunavaju dopunske i ostale dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva. Sve dopunske i ostale dodatne usluge se dodatno uračunavaju na osnovnu cijenu po masi. Ne naplaćuje se usluga slanja SMS obaveštenja primaocu pošiljke o danu uručenja pošiljke.

- 8.7. Ukoliko je naznačeno da poštarinu plaća primalac, za koju isti odbije da plati, Poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

9 ROKOVI ČUVANJA ISPRAVA

- 9.1. Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, ali u svakom slučaju ne kraće od tri godine.
- 9.2. Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do njihovog okončanja.
- 9.3. Poštanski operator je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

10 POSTUPAK REKLAMACIJE I POTRAŽIVANJA POŠILJAKA I POSTUPAK OBEŠTEĆENJA KORISNIKA U REKLAMACIONOM POSTUPKU

Reklamacije

- 10.1. Pravo na podnošenje reklamacije imaju pošiljalac i primalac pošiljke, odnosno druga od njih opunomoćena lica.
- 10.2. Ako pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice smatra da komercijalna poštanska pošiljka nije uručena primaocu, da mu je uručena sa zakašnjenjem, da usluga nije obavljena ili da nije obavljena u cjelini, može Poštanskom operateru podnijeti pisanu reklamaciju u roku od 6 mjeseci od dana predaje pošiljke.
- 10.3. Reklamacije zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane pošiljke, primalac ili drugo lice koje prijem registrovane pošiljke koje je ovlašćeno za prijem registrovane pošiljke mora podnijeti odmah pri uručanju pošiljke, odnosno najkasnije narednog radnog dana, u skladu sa Zakonom.
- 10.4. Ako primalac ne podnese reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane pošiljke u roku iz tačke 10.3. ovih Opštih uslova, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja.
- 10.5. Prilikom reklamacije iz tačke 10.2. ovih Opštih uslova primalac je dužan da Operateru dostavi na uvid pošiljku koja je predmet reklamacije, a Operater je dužan da izvrši komisijski pregled pošiljke u prisustvu primaoca ili ovlašćenog lica i da sačini zapisnik o neispravnosti pošiljke. U zapisniku se utvrđuje stanje, težina i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije sačinjen prije pokušaja uručivanja pošiljke.
- 10.6. Pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice može Operateru podnijeti pisanu reklamaciju, ako smatra da registrovana poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili mu nije uručena u roku koji je utvrđen Pravilnikom i ovim Opštim uslovima.
- 10.7. Reklamacioni postupak iz tačke 10.3. ovih Opštih uslova pošiljalac podnosi i pokreće usmenim ili pismenim obraćanjem Operateru. Na zahtjev Operatera korisnik usluge je dužan da dostavi pisani obrazloženi zahtjev i priloži dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev kao i navesti visinu potraživanja, odnosno štete.
- 10.8. Prilikom podnošenja reklamacije podnosilac reklamacije je obavezan dati na uvid potvrdu o prijemu pošiljke.
- 10.9. Pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice može podnijeti i pisanu reklamaciju ako smatra da usluga nije obavljena ili je djelimično obavljena, a uz reklamaciju podnosilac je obavezan priložiti dokaze na kojima

zasniva svoj zahtjev i navesti visinu potraživanja.

- 10.10. U svim slučajevima reklamacije za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju Operater je obavezan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od 10 dana od dana podnošenja reklamacije, a u međunarodnom saobraćaju u roku od 60 dana.

Naknada štete

- 10.11. Naknadu štete i visinu naknade štete, korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice ostvaruje u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, odnosno aktima Svjetskog poštanskog saveza za pošiljke u međunarodnom saobraćaju.

- 10.12. Korisnik poštanskih usluga ima pravo na naknadu štete zbog:

- gubitak, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke;
- prekoračenja roka prenosa i uručjenja poštanske pošiljke;
- neizvršene, nepotpuno ili pogrešno izvršene poštanske usluge.

- 10.13. U međunarodnom poštanskom saobraćaju Operater odgovara za prouzrokovanu štetu u granicama utvrđenim aktima Svjetskog poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

- 10.14. Ako korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice želi ostvariti naknadu štete i druga potraživanja, dužan je Operateru podnijeti pisani zahtjev.

- 10.15. Uz zahtjev za naknadu štete koji se odnosi na gubitak ili kašnjenje pošiljke, podnosilac obavezno prilaže dokaz iz kojeg je vidljivo da je pošiljka izgubljena ili uručena sa zakašnjenjem.

- 10.16. Uz zahtjev koji se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke podnosilac obavezno prilaže zapisnik o neispravnosti pošiljke.

- 10.17. Operater neće odgovarati za štetu, ako je:

- prenos poštanske pošiljke obavljen u skladu sa propisima;
- šteta nastupila usljed dejstva više sile;
- šteta nastupila zbog nemarnosti pošiljaoca u pogledu izbora vrste poštanske usluge ili obezbjeđenja njene sadržine;
- šteta nastala zbog pogrešne ili nepotpune adrese primaoca;
- šteta nastala nakon što je poštanska pošiljka u skladu sa članom 40 Zakona uručena nadležnom državnom organu, odnosno ovlaštenom službenom licu;
- korisnik poštanskih usluga neblagovremeno uložio reklamaciju;
- šteta nastala u postupku izvršavanja akata i radnji nadležnih državnih organa;
- poštanska pošiljka prilikom uručjenja imala istovjetnu masu koja je označena na pošiljci i ako su sredstva za njeno zatvaranje neoštećena.

- 10.18. Operater je obavezan da korisniku poštanskih usluga isplati naknadu štete za:

- gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne pošiljke - označenu vrijednost pošiljke uvećanu za desetostruku cijenu plaćenu za prenos vrijednosne pošiljke;
- gubitak ili pogrešnu isplatu uputnice - iznos u visini uputničkog iznosa uvećan za desetostruku cijenu plaćenu za prenos uputnice;
- djelimično oštećenje ili umanjenje sadržaja vrijednosne pošiljke - iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržaja, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu alineje 1 ove tačke;
- neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu prenosa registrovane pošiljke -

- petostruku cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu;
- prekoračenje roka prenosa registrovane pošiljke - cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu.

U slučajevima iz alineje 1, 2 i 3 ove tačke korisnik poštanskih usluga ima pravo i na povraćaj plaćene cijene poštanske usluge.

10.19. Ako pored prekoračenja roka za prenos pošiljke postoji i djelimično oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke, ne može se zahtijevati veći ukupan iznos, odnosno veća ukupna naknada štete nego što je predviđeno za slučaj gubitka te pošiljke.

10.20. U međunarodnom poštanskom saobraćaju Operater odgovara za prouzrokovanu štetu u granicama utvrđenim aktima Svjetskog poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

10.21. Operater nije odgovoran za izgublenu dobit.

11 PRELAZNE ZAVRŠNE ODREDBE

11.1 Ovi Opšti uslovi objavljuju se na veb strani Operatera.

11.2 Ovi Opšti uslovi se dostavljaju Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost najkasnije 15 dana prije dana određenog za početak primjene.

11.3. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja na veb stranici Operatera.

Budva, 09.01.2026. godine.

