

# PRAVILNIK

## O OPŠTIM USLOVIMA ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

("Sl. glasnik RS", br. 24/2010 i 58/2010)

### I OPŠTE ODREDBE

#### Član 1

Pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se uslovi, način, postupak za obavljanje poštanskih usluga i rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka u skladu sa zakonom kojim se uređuje obavljanje poštanskih usluga u Republici Srbiji (u daljem tekstu: Zakon).

Odredbe ovih opštih uslova odnose se na obavljanje poštanskih usluga u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, ako aktima Svetskog poštanskog saveza i međunarodnim ugovorima nije drugačije uređeno.

U obavljanju i korišćenju poštanskih usluga i ostvarivanju međusobnih prava i obaveza koje iz toga proizilaze, davaoci i korisnici poštanskih usluga pridržavaće se načela poštenja i savesnosti.

### II POJMOVI

#### Član 2

Pojedini izrazi upotrebljeni u Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

1. **akta Svetskog poštanskog saveza** su međunarodni ugovori i propisi koje donose tela Svetskog poštanskog saveza, a primenjuju se na poštanske usluge u međunarodnom saobraćaju;
2. **cenovnik poštanskih usluga** je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje svoje usluge;
3. **poštarina** je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke ne uključuje poštarinu po vrednosti;
4. **poštanske usluge** su usluge prijema, prenosa (prerada i prevoz) i uručenja/isplate poštanskih pošiljaka u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju;  
4a **prenos poštanskih pošiljaka** podrazumeva tehnološke procese kod poštanskog operatora od mesta prijema do mesta uručenja poštanske pošiljke;
5. **registrovana pošiljka** je poštanska pošiljka sa registrovanim brojem prijema za koju se izdaje potvrda o prijemu, a primaocu uručuje uz potpis i posebno se evidentira u svim fazama obavljanja poštanskih usluga ili u pojedinim fazama;

6. **neregistrovana pismonosna pošiljka** je pošiljka bez registrovanog broja prijema za koju se pošiljaocu ne izdaje potvrda o prijemu i ne evidentira se u fazama obavljanja poštanskih usluga;

7. **pismonosna pošiljka prve stope mase** je neregistrovana pismonosna pošiljka mase do 20 grama;

8. **davalac univerzalne poštanske usluge** je pravno lice koje je neposredni davalac univerzalnih poštanskih usluga, saglasno Zakonu, ovim opštim uslovima i opštim aktima koje donosi Agencija;

9. **davalac poštanskih usluga** je lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga, saglasno Zakonu, ovim opštim uslovima i opštim aktima koje donosi Agencija;

10. **javni poštanski operator** je pravno lice koje je neposredan davalac poštanskih usluga sa obavezom obavljanja univerzalne poštanske usluge i ekskluzivnim pravom za obavljanje rezervisanih usluga, saglasno Zakonu;

11. **poštanski operator** je domaće ili strano lice koje je neposredni davalac poštanskih usluga, saglasno Zakonu;

12. **jedinica poštanske mreže** (u daljem tekstu: pošta) je poslovni prostor gde se obavljaju poštanske usluge. Pošte javnog poštanskog operatora moraju biti definisane nazivom i poštanskim brojem/poštanskim adresnim kodom;

13. **pošiljalac** je pravno ili fizičko lice koje zahteva izvršenje poštanske usluge i koje je nosilac prava i obaveza iz ugovora po pristupu do uručenja poštanskih pošiljaka;

14. **primalac** je pravno ili fizičko lice kome je upućena poštanska pošiljka, radi uručenja;

15. **korisnik poštanskih usluga** je primalac ili pošiljalac;

16. **kućni sandučić** je sandučić koji se koristi za uručenje pismonosnih pošiljaka, a nalazi se u stambenim zgradama ili na ulazu u dvorište;

17. **poštanski sandučić** je sredstvo poštanske mreže za prijem neregistrovanih pismonosnih poštanskih pošiljaka;

18. **zbirni poštanski sandučić** je sredstvo poštanske mreže koji se koristi za prijem i uručenje poštanskih pošiljaka;

19. **univerzalna poštanska usluga** predstavlja skup osnovnih poštanskih usluga koje se obavljaju u kontinuitetu, na teritoriji Republike Srbije, u okviru propisanog kvaliteta, po pristupačnim cenama i pod jednakim uslovima za sve korisnike, bez diskriminacije.

## Dokazivanje identiteta

### Član 3

Za dokazivanje identiteta korisnika poštanskih usluga služe sledeće isprave:

- lična karata;

- pasoš;

- druge isprave izdate od nadležnog državnog organa o kojima se vodi službena evidencija i sadrže fotografiju, registarski broj isprave i lične podatke (ime i prezime, datum i mesto rođenja i jedinstveni matični broj građana).

Izuzetno, kao dokaz identiteta može poslužiti i pisana izjava svedoka čiji se identitet utvrđuje ispravama navedenim u ovom članu.

Zaposleni kod davaoca poštanskih usluga odbiće da izvrši poštansku uslugu ako konstatuje da isprava kojom se dokazuje identitet nije valjana, ako posumnja u zakonitost njenog posedovanja, kao i u istinitost izjave svedoka.

## **Punomoćje**

### **Član 4**

Korisnici poštanskih usluga mogu poštanske usluge da ostvaruju preko opunomoćenika u skladu sa opštim propisima o punomoćju. Punomoćje se ne može izdati nepismenoj ili osobi koja se ne može potpisati.

Punomoćje se izdaje za: uručenje svih poštanskih pošiljaka, za pojedine vrste poštanskih pošiljaka ili za pojedinačnu pošiljku. Punomoćje se, za korisnike poštanskih pregradaka i pravnim licima, obavezno izdaje za uručenje svih vrsta pošiljaka.

Punomoćje overeno od nadležnih sudskih organa važi za vreme koje je u njemu označeno, a punomoćje overeno od davaoca poštanskih usluga važi najduže do isteka kalendarske godine u kojoj je overeno.

Prilikom ostvarivanja prava iz punomoćja, opunomoćenik je obavezan, na zahtev zaposlenog kod davaoca poštanskih usluga, pokaže punomoćje i dokaže svoj identitet.

## **III POŠTANSKE USLUGE**

### **Pojam poštanske usluge**

#### **Član 5**

Poštanske usluge su usluge prijema, prenosa (prerada i prevoz) i uručjenja/isplate poštanskih pošiljaka. U zavisnosti od načina obavljanja, sadržine, dimenzija, vrednosti, mase, načina pakovanja i brzine prenosa, one obuhvataju:

1. pismonosne usluge;
2. uputničke usluge;
3. paketske usluge;
4. posebne usluge;
5. usluge dodatne vrednosti;
6. usluge po posebnom zahtevu.

## IV UNIVERZALNA POŠTANSKA USLUGA

### Univerzalne, rezervisane i nerezervisane poštanske usluge

#### Član 6

Univerzalna poštanska usluga, u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, obuhvata:

1. prijem, preradu, prevoz i uručenje svih pismonosnih pošiljaka, uključujući i registrovane pošiljke, mase do 2 kg, kao i pismonosne pošiljke u elektronskoj formi;
2. prijem, preradu, prevoz i uručenje paketa mase do 10 kg u unutrašnjem saobraćaju;
- 2a prijem, preradu i prevoz paketa mase do 10 kg u međunarodnom saobraćaju;
3. preradu i uručenje paketa mase do 20 kg iz međunarodnog saobraćaja;
4. prijem, preradu, prevoz i isplatu uputnica u klasičnoj i elektronskoj formi;
5. prijem, preradu, prevoz i uručenje sekograma mase do 7 kg.

Rezervisane poštanske usluge u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, obuhvataju:

1. prijem i/ili preradu i/ili prevoz i/ili uručenje svih pismonosnih pošiljaka, uključujući i registrovane pošiljke, do utvrđenog limita po masi i ceni;
2. prijem i/ili prenos i/ili isplatu uputnica u klasičnoj ili elektronskoj formi;
3. prijem i/ili preradu i/ili prevoz i/ili uručenje sudskih pismena i pismena u upravnom i prekršajnom postupku, bez obzira na limite;
4. prijem, preradu, prevoz i uručenje pošiljaka adresovane direktne pošte;
5. prijem, preradu, prevoz i uručenje obaveštenja o danu i vremenu održavanja izbora;
6. prijem, prenos i uručenje pismonosnih pošiljaka u elektronskoj formi.

Poštanske usluge, u smislu zakona kojim se uređuje obavljanje poštanskih usluga, ne smatraju se rezervisanim, samo pod uslovom da je poštarina viša od petostrukog iznosa poštarine za pismonosnu pošiljku prve stope mase i najbržeg stepena prenosa, bez obzira na eventualno zahtevane usluge dodatne vrednosti u bilo kojoj od faza obavljanja poštanskih usluga: prijem, prerada, prevoz i uručenje/isplata poštanskih pošiljaka.

Uslovi i postupak za obavljanje univerzalne poštanske usluge propisani su odredbama Zakona, ovim opštim uslovima i drugim opštim aktima Agencije, Posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga davaoca poštanskih usluga i aktima Svetskog poštanskog saveza.

Nerezervisane poštanske usluge, u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, obuhvataju:

1. prijem, preradu, prevoz i uručenje svih pismonosnih pošiljaka, uključujući i registrovane pošiljke, iz domena univerzalne usluge koje premašuju utvrđene limite po masi i ceni za rezervisane usluge;
2. prijem, preradu, prevoz i uručenje paketa mase do 10 kg u unutrašnjem saobraćaju, iz domena univerzalne usluge;
3. prijem, preradu, prevoz i uručenje paketa mase veće od 10 kg u unutrašnjem poštanskom saobraćaju;
4. prijem, preradu i prevoz međunarodnih paketa mase do 10 kg u polazu iz Republike Srbije, iz domena univerzalne usluge;
- 4a prijem, preradu i prevoz međunarodnih paketa mase veće od 10 kg u polazu iz Republike Srbije;
5. preradu, prevoz i uručenje međunarodnih paketa mase do 20 kg u dolazu u Republiku Srbiju iz domena univerzalne usluge;
6. preradu, prevoz i uručenje međunarodnih paketa mase veće od 20 kg u dolazu u Republiku Srbiju;
7. Usluge dodatne vrednosti:
  - 7.1. ekspres usluge;
  - 7.2. kurirske usluge;
  - 7.3. usluge koje se odnose na posebne zahteve korisnika u pogledu kvaliteta poštanskih usluga i načina prenosa (vreme i mesto prijema i uručenja, brzina prenosa, elektronsko praćenje pošiljaka od mesta prijema do mesta uručenja i sl.);
8. usluge po posebnom zahtevu korisnika poštanskih usluga;
  - 8.1. usluge po službenoj dužnosti.

## V PISMONOSNE USLUGE

### **Razvrstanost po sistemu zasnovanom na sadržini pošiljke**

#### **Član 7**

Pismonosne usluge, razvrstane po sistemu zasnovanom na sadržini pošiljke, su usluge koje obuhvataju prijem, preradu, prevoz i uručenje pismonosnih pošiljaka. U pismonosne pošiljke spadaju:

- pisma;
- dopisnice;
- tiskovine (štampane stvari);

- adresovana direktna pošta;
- sekogrami;
- elektronska pošta;
- mali paketi.

## **Pismo**

### **Član 8**

Pismo je svako pisano saopštenje u zatvorenom omotu, bez označene vrednosti, kao i svaka druga pošiljka koja, u pogledu dimenzija i mase, odgovara uslovima za pismo, iako i ne sadrži pisano saopštenje. Pismom se smatraju lična prepiska, poslovna korespodencija, računi svake vrste, fakture, finansijska stanja i izveštaji, rešenja i sl., adresovana na određenog primaoca.

Omot ili pakovanje pisma mora osigurati nepovredivost sadržine pošiljke u toku prenosa. Izuzetno, u otvorenom omotu se može primiti pismonosna pošiljka koja sadrži čestitku ili razglednicu.

Pismo može biti mase do 2 kg i mora odgovarati sledećim dimenzijama: zbir dužine, širine i visine može biti najviše do 900 mm, s tim da najveća od te tri dimenzije može biti najviše 600 mm. Najmanja dimenzija pisma je 90x140 mm.

Ako je pismo u obliku valjka, najveća dimenzija odgovara zbiru dužine i dva prečnika najviše 1040 mm, s tim da najveća od tih dimenzija može biti do 900 mm. Najmanja dimenzija pisma u obliku valjka je da zbir dužine i dva prečnika mogu biti najmanje 170 mm, s tim da dužina pisma može biti najmanje 100 mm.

Standardizovana pismonosna pošiljka (u daljem tekstu: standardizovano pismo) je zatvorena pošiljka pravougaonog oblika koja mora da ispunjava sledeće uslove:

- da ima jednobojni omot (koverat);
- da ima masu do 20 grama;
- da ima najmanju dimenziju 90x140 mm do najviše 120x235 mm (uz toleranciju 2 mm. Kod masovnije upotrebe omota (koverata), sledeće najveće dimenzije takođe se prihvataju: 150 x 245mm i 165 x 235 uz toleranciju 2 mm;
- da dužina nije manja od širine, pomnožene sa 1,41;
- da je adresirana na način propisan članom 48. ovih Opštih uslova;
- da mora biti zatvorena potpunim lepljenjem preklopa za zatvaranje omota (koverte), a adresa treba da je na strani koja nema preklop za zatvaranje;
- da je najveća debljina standardizovanog pisma 5 mm;

- adresa mora biti u pravougaonoj zoni koja se nalazi na najmanjem rastojanju od 40 mm od gornje ivice omota (koverte) - tolerancija 2 mm, 15 mm od bočne desne strane, 15 mm od donje ivice i na najvećem rastojanju od 140 mm od bočne desne ivice;

- na adresnoj strani mora biti obezbeđen prostor za frankiranje i žigosanje, u obliku pravougaonika visine 40 mm (- 2 mm), računajući od gornje ivice i dužine 74 mm, računajući od desne ivice. Unutar ovog prostora, poštanske marke ili otisci za frankiranje stavljaju se u gornji desni ugao.

Pod standardizovanim pismom podrazumeva se i zatvorena pošiljka pravougaonog oblika sa providnim delom na adresnoj strani.

Ove pošiljke se, pored gore pomenutog, primaju pod sledećim uslovima:

- providni deo mora biti na strani na kojoj se ne nalazi preklap za zatvaranje;

- providni deo mora biti izrađen od takvog materijala i na takav način da se adresa kroz njega može lako čitati;

- providni deo mora biti pravougaonog oblika. Najveća dimenzija mora biti paralelna sa dužinom omota (koverte), a adresa primaoca mora biti u istom pravcu;

- providni deo može biti na udaljenosti najmanje 40 mm od gornje ivice omota (koverte) tolerancije 2 mm, 15 mm od bočne desne ivice, 15 mm od bočne leve ivice i 15 mm od donje ivice;

- providni deo ne sme biti oivičen trakom ili okvirom u boji;

- nikakva oznaka ili bilo kakav nepotreban znak ne sme stajati: ispod adrese; desno od adrese, računajući od prostora namenjenog za frankiranje i žigosanje, sve do desne ivice pošiljke; levo od adrese u prostoru širine najmanje 15 mm počevši od prvog reda adrese do donje ivice pošiljke; u prostoru od 15 mm, računajući od donje ivice pošiljke i 140 mm dužine računajući od desne ivice pošiljke, ovaj prostor se može delimično preklapati sa gore pomenutim prostorima.

Uslov za uvođenje usluge standardizovanog pisma je automatizovana prerada pismonosnih pošiljaka.

Standardizovanim pismom ne smatraju se:

- pošiljke koje ne zadovoljavaju uslove iz ovog člana;

- presavijene dopisnice;

- pošiljke koje sadrže predmete koji prave ispupčenja;

- presavijene pošiljke otpremljene otvoreno (bez omota), koje nisu sa svih strana zatvorene i koje nisu dovoljno čvrste za mehanizovanu preradu;

- pošiljke zatvorene metalnim spajalicama, kopčama, ringlicama ili presavijenim kukicama.



## Dopisnica

### Član 9

Dopisnica je otvorena pošiljka, bez omota (koverte), sa najvećom masom od 20 grama. Izrađena je od tvrdog kartona ili papira u obliku pravougaonika i ne sme imati izbočene ili ispupčene delove.

Najmanja dimenzija dopisnice je 90x140 mm, a najveće 120x235 mm.

Dopisnicama se smatraju sve razglednice koje odgovaraju dimenzijama za dopisnice.

Pošiljke u obliku dopisnica do formata 120x235 mm primaju se kao standardizovano pismo, pod uslovom da su izrađene od kartonskog papira dovoljne čvrstine koja omogućava preradu bez teškoća.

Dopisnice koje ne ispunjavaju uslove predviđene odredbama ovog člana, smatraju se pismom.

Dopisnica javnog poštanskog operatora mora u zaglavlju na prednjoj strani imati naziv "DOPISNICA - CARTE POSTALE".

Najmanje desna polovina prednje strane dopisnice namenjena je za adresu primaoca, označavanje poštarine, službene oznake i nalepnice, a poledina i najviše leva polovina prednje strane namenjeni su za pisano saopštenje.

## Tiskovina (Štampana stvar)

### Član 10

Tiskovina ili štampana stvar je otvorena, adresovana pismonosna pošiljka čiji sadržaj nema obeležje ličnog ili poslovnog dopisivanja, a odštampana je u više istovetnih primeraka na papiru, kartonu ili drugom materijalu koji se obično koristi u štamparijama.



Kao tiskovine mogu se primati knjige, novine, časopisi, katalozi, brošure, prospekti, cenovnici, redovi vožnje, redovi letenja, imenici, plakete, muzičke partiture, geografske karte, kalendari, rokovnici i sl. Takođe, mogu se primati i reprodukcije na papiru, kartonu ili drugim materijalima koji se obično upotrebljavaju u štampariji za štampanje više istovetnih primeraka.

Tiskovine treba da budu opremljene tako da njihova sadržina bude dovoljno zaštićena i da se lako i brzo može izvršiti provera. Davalac poštanskih usluga može dozvoliti prijem zatvorenih tiskovina predatih u velikom broju, s tim da se pošiljka, po principu slučajnog uzorka, može otvoriti radi provere sadržine.

Tiskovine mogu biti stavljene u zatvorenu providnu plastičnu ambalažu.

Tiskovina može sadržati račun, porudžbenicu, otpremnicu, uplatnicu, magnetni medij, kompakt disk i sl. koji se odnose na sadržinu pošiljke i čine njen sastavni deo. Tiskovina može da sadrži posvetu.

Tiskovina može biti mase do 2 kg i dimenzija koje odgovaraju dimenzijama predviđenim za pismo.

Na adresnoj strani tiskovine, u gornjem levom uglu, pošiljalac je dužan da stavi oznaku "Tiskovina" ili "*Imprimé*".

Izuzetno, tiskovine u međunarodnom saobraćaju, mogu biti mase do 5 kg, ako je sadržina nedeljiva, uz posebnu saglasnost poštanskog operatora. Na adresnoj strani, u levom gornjem uglu, pošiljalac je dužan da stavi oznaku "*Imprime*".

Tiskovine u unutrašnjem saobraćaju mogu biti mase do 10 kg, uz posebnu saglasnost poštanskog operatora. Ovakva pošiljka može biti upakovana i kao paket sa tiskovinama (zatvorena pošiljka), s tim da pored adrese primaoca u levom gornjem uglu stoji vidljiva oznaka "Tiskovina" ili "Štampana stvar" i opis sadržine.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju, tiskovine koje isti pošiljalac otprema u većim količinama istom primaocu, mogu se staviti u jednu ili više posebnih vreća tzv. "M" vreća. Najmanja masa "M" vreće iznosi 2 kg a najveća 30 kg. Naziv primaoca mora biti napisan na adresnici napravljenoj od kartona ili odgovarajućeg materijala dimenzija 90x140 mm. Na svaki omot tiskovina koje su stavljene u posebnu vreću, označava se adresa primaoca kao na adresnici. Pošiljalac je dužan da zaposlenom kod davaoca poštanskih usluga omogućí uvid u sadržaj vreće.

Kao "M" vreće mogu se predati i paketi sa tiskovinama, kada nisu pakovani u vreći, s tim da pored adrese primaoca, na takvim paketima, treba da stoji vidljivo veliko slovo "M". Sadržina tih paketa označava se direktno na obrascu - carinska deklaracija CN 22 ili CN 23.

## **Adresovana direktna pošta**

### **Član 11**

Pod pojmom adresovane direktne pošte (*Direct Mail*) podrazumevaju se, po pravilu, otvorene pošiljke koje sadrže identične reklamne, propagandne, marketinške i oglasne poruke, izuzev imena primaoca, adrese i identifikacionog broja, kao i drugih izmena koje ne menjaju prirodu poruke koje se šalju velikom broju primalaca, na adresu označenu od strane pošiljaoca na samoj pošiljci ili na njenom omotu.

Izuzetno, kao pošiljke direktne pošte mogu se primati i pošiljke koje sadrže obaveštenja od opštedruštvenog i/ili humanitarnog značaja.

Pošiljke adresovane direktne pošte mogu biti mase do 1 kg, dimenzija predviđenih za pismo i moraju biti adresovane na najmanje 100 različitih adresa. Pošiljke adresovane direktne pošte koje sadrže obaveštenja od opštedruštvenog i/ili humanitarnog karaktera moraju biti adresovane na najmanje 1000 različitih adresa.

Računi, fakture, finansijska stanja, poslovna korespodencija, lična prepiska, kao i poštanske pošiljke koje pored direktne pošte sadrže i drugu vrstu poštanske pošiljke unutar istog omota, osim plaćenog odgovora, ne smatraju se direktnom poštom.

## **Sekogram**

### **Član 12**

Sekogram je otvorena pošiljka, koja sadrži tiskovine sa znacima namenjenim slepim licima. Ti znaci sastoje se od slova utisnutih na čvrstoj hartiji ili nekom drugom sličnom materijalu bušenjem ili otiskivanjem, tako da hartija ili drugi materijal, na kome su slova otisnuta, dobije odgovarajuće ispupčenje.

Sekogramom se smatra:

- kliše sa znacima sekografije;
- zvučni snimak ili naročita hartija namenjena slepim licima, pod uslovom da ga na prenos predaje neka ustanova za slepe ili da je ta ustanova primalac.

Sekogram može biti mase do 7 kg i dimenzija koje odgovaraju dimenzijama predviđenim za pismonosnu pošiljku.

Na adresnoj strani sekograma, u desnom gornjem uglu, pošiljalac je dužan da stavi oznaku "Sekogram" ili "*Cécogramme*".

## **Elektronska pošta**

### **Član 13**

Pismonosne pošiljke u elektronskoj formi (u daljem tekstu: elektronska pošta) obuhvataju prijem, prenos i uručenje elektronski sertifikovanih pismonosnih pošiljaka. Javni poštanski operator ovu uslugu može proširiti uslugom elektronske registrovane pošte, što podrazumeva da se korisnicima obezbeđuje dokaz o otpremi i dokaz o uručanju i osigurava komunikaciju između autentičnih korisnika usluge.

## **Mali paket**

### **Član 14**

Mali paket je pismonosna pošiljka u međunarodnom saobraćaju koja sadrži robu i druge predmete. U mali paket je dozvoljeno staviti svaki drugi dokument koji ima karakter aktuelnog i ličnog dopisivanja, s tim da je adresovan na primaoca malog paketa i da ga šalje pošiljalac koji je naveden na malom paketu. Pod navedenim uslovima mali paketi mogu sadržavati tonske, video i ostale elektronske zapise i sl.

U mali paket je dozvoljeno stavljati popis sadržine, tehničke uslove, cenu robe i adresu pošiljaoca i primaoca.

U levom gornjem uglu adresne strane malog paketa pošiljalac je obavezan da stavi oznaku "MALI PAKET - *PETIT PAQUET*" i svoju adresu.

Dimenzije malog paketa moraju odgovarati dimenzijama propisanim za pismo i može biti mase do 2 kg.

Omot ili pakovanje malih paketa i pošiljaka označenih kao takvi paketi moraju biti obezbeđeni tako da osiguraju nepovredivost sadržine pošiljke u toku prenosa i uručjenja.

Mali paketi mogu biti otvoreni radi provere sadržine.

## VI PISMONOSNE USLUGE

### **Razvrstanost po sistemu zasnovanom na brzini prenosa pošiljaka**

#### *Prioritetne i neprioritetne pismonosne pošiljke*

#### **Član 15**

Prioritetne pošiljke su pismonosne pošiljke koje davalac univerzalne poštanske usluge otprema najbržim putem do odredišta i uručuje ih redovnom dostavom.

Neprioritetne pošiljke su pismonosne pošiljke za koje pošiljalac plaća nižu poštarinu od poštarine za prioritetne pošiljke, davalac univerzalne poštanske usluge ih otprema i uručuje zajedno sa ostalim neregistrovanim pismonosnim pošiljkama, a podrazumeva se duži rok za uručenje od rokova za uručenje prioritetnih pošiljaka.

Prioritetna pošiljka je pravougaonog oblika, na koju se u levi gornji ugao adresne strane stavlja nalepnica ili otisak plave boje, sa tekstom "*Prioritaire* - Prioritetna".

Davalac univerzalne poštanske usluge svojim posebnim uslovima reguliše uslove za prijem, preradu, prevoz i uručenje prioritetnih i neprioritetnih pismonosnih pošiljaka.

## VII UPUTNICE

#### **Član 16**

Uputnica je registrovana poštanska pošiljka kojom pošiljalac doznachava određeni novčani iznos primaocu i može se prenositi poštansko-saobraćajnim vezama i elektronskim putem.

Najveći i najmanji iznos koji se može doznachiti po jednoj uputnici utvrđuje se aktom javnog poštanskog operatora.

## VIII PAKETSKE USLUGE

#### **Član 17**

Paketske usluge su usluge koje obuhvataju prijem, preradu, prevoz i uručenje paketa adresovanih na određenog primaoca.

## **Paket**

### **Član 18**

Paketi su registrovane poštanske pošiljke, sa i bez označene vrednosti, pakovane na propisan način, koje sadrže robu i druge predmete i na pošiljci ili dokumentu koji prati pošiljku, opis sadržine. Pošiljaocu paketa se izdaje potvrda o prijemu, a primaocu se paket uručuje uz potpis. U paketima je zabranjeno slati metalni novac, novčanice, bilo kakve hartije od vrednosti na donosioca, putničke čekove, platinu, zlato ili srebro, nakit, drago kamenje i druge dragocene predmete, kao i prepisku koja se razmenjuje između lica koja nisu pošiljalac i primalac ili lica koja sa njima stanuju, izuzimajući arhivski materijal.

Najveća i najmanja označena vrednost na paketima utvrđuje se aktom davaoca poštanskih usluga.

Najveća masa paketa je 31,5 kg. Uslovi za prijem paketa u međunarodnom saobraćaju propisani su aktima Svetskog poštanskog saveza, a u unutrašnjem, Posebnim uslovima poštanskog operatora.

Paketi moraju da odgovaraju sledećim dimenzijama: zbir dužine i obima paketa na najširem mestu poprečno može biti najviše 3.000 mm, s tim da najveća dimenzija može biti do 1.500 mm. Paketi ne smeju biti manjih dimenzija od najmanjih dimenzija predviđenih za pismonosnu pošiljku.

Paket mora na adresnoj strani imati registrovani broj pošiljke i odgovarajuću nalepnicu ili oznaku davaoca poštanskih usluga koji je paket primio. Na paket se upisuje masa u kg i gr, s tim da se svaki deo od deset grama zaokružuje na više.

## **IX POSEBNE USLUGE**

### **Član 19**

Pod posebnim uslugama podrazumevaju se usluge u okviru kojih pošiljalac zahteva poseban postupak sa pošiljkama u svim ili pojedinim fazama obavljanja poštanskih usluga.

U posebne usluge spadaju:

- preporučena pošiljka;
- pošiljka sa potvrđenim uručenjem;
- pošiljka sa označenom vrednošću (vrednosno pismo);
- pošiljka sa povratnicom;
- otkupna pošiljka;
- pošiljka sa ličnim uručenjem primaocu;
- pošiljka sa plaćenim odgovorom;
- sudska pismena i pismena u upravnom i prekršajnom postupku;

- paket sa označenom vrednošću;
- izdvojeni (lomljivi) paket;
- usluga grupnog rukovanja "*Consignment*";
- avionska pošiljka - aerogram.

Sve poštanske pošiljke sa posebnim uslugama su pošiljke sa registrovanim brojem prijema (u daljem tekstu: registrovana pošiljka), osim avionske pošiljke i pošiljke sa plaćenim odgovorom, ako istovremeno nemaju i drugu posebnu uslugu.

## **Preporučena pošiljka**

### **Član 20**

Preporučena pošiljka je registrovana pismonosna pošiljka, bez označene vrednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema.

Sve pošiljke koje spadaju u pismonosne usluge, osim pošiljaka adresovane direktne pošte, mogu se predati kao preporučena pošiljka.

U međunarodnom saobraćaju, kao preporučena pošiljka, može se predati i "M" vreća.

Prilikom predaje preporučene pošiljke, pošiljalac može zahtevati sledeće posebne usluge: avionom, sa povratnicom i sa ličnim uručenjem primaocu.

Na preporučenoj pošiljci se u levom gornjem uglu moraju nalaziti nalepnica ili oznaka "R" (*Recommandé*), broj pošiljke i naziv prijemne pošte.

## **Pošiljka sa potvrđenim uručenjem**

### **Član 21**

Pošiljka sa potvrđenim uručenjem je registrovana pismonosna pošiljka (pismo), bez označene vrednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema.

Na pošiljkama sa potvrđenim uručenjem mora se nalaziti oznaka "A" i broj pošiljke.

Sa pošiljkama sa potvrđenim uručenjem u fazama prerade i prevoza postupa se kao sa neregistrovanim pismonosnim pošiljkama.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju pošiljke sa potvrđenim uručenjem primaju se samo za one zemlje koje ovu uslugu prihvataju.

Pošiljalac prilikom predaje na prenos pošiljke sa potvrđenim uručenjem može zahtevati sledeće usluge: avionom, sa povratnicom i sa uručenjem "lično" primaocu.

## **Pošiljka sa označenom vrednošću (vrednosno pismo)**

### **Član 22**

Pošiljka sa označenom vrednošću (vrednosno pismo) je registrovana pismonosna pošiljka, osigurana do visine vrednosti označene od strane pošiljaoca. Vrednost se označava brojkom i slovima, na desnoj strani adrese, u prostoru između adrese primaoca i prostora za frankiranje pošiljke. U međunarodnom saobraćaju vrednost se označava u DTS ili SDR.

Prijem vrednosnih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju obavlja se pod uslovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza, a u unutrašnjem - posebnim aktom poštanskog operatora.

Označena vrednost ne sme biti veća od stvarne vrednosti sadržine pošiljke, ali je dozvoljeno označiti i deo te vrednosti. Iznos označene vrednosti dokumenta, koji predstavlja zbir troškova njegovog izdavanja, ne može prelaziti visinu troškova za eventualnu zamenu ovih dokumenata u slučaju gubitka.

Na pošiljci sa označenom vrednošću se u levom gornjem uglu nalazi nalepnica ili odgovarajuća oznaka "V" koja sadrži broj pošiljke i naziv prijemne pošte.

Na pošiljci se upisuje tačna masa u gramima.

Najveću označena vrednost pošiljke utvrđuje davalac poštanskih usluga.

Dimenzija i masa pošiljke sa označenom vrednošću mora odgovarati dimenzijama i masi predviđenim za pismonosne pošiljke.

Pošiljalac prilikom predaje pošiljke sa označenom vrednošću može zahtevati sledeće posebne usluge: avionom, sa povratnicom, sa otkupninom i sa ličnim uručenjem.

Označena vrednost na vrednosnim pošiljkama koje se razmenjuju između pošta i određenih finansijskih organizacija, može biti i veća od najveće označene vrednosti utvrđene aktom javnog poštanskog operatora.

## **Pošiljka sa povratnicom**

### **Član 23**

Pošiljka sa povratnicom je poštanska pošiljka za koju pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručenja na posebnom obrascu "POVRATNICA", koja se vraća i uručuje pošiljaocu.

Kao pošiljka sa povratnicom mogu se predati preporučene pošiljke, pošiljke sa označenom vrednošću, pošiljke ekspres usluge i paketi.

U međunarodnom saobraćaju, usluga prijema pošiljaka sa povratnicom u polazu iz Republike Srbije nije obavezna. Međutim, pošiljke sa povratnicom u dolazu u Republiku Srbiju primaju se i sa njima se postupa u skladu sa važećim propisima (vraćaju se pošiljaocu).

Povratnicu popunjava pošiljalac i predaje je zajedno sa pošiljkom.

Na pošiljku sa povratnicom se, u levom gornjem uglu adresne strane, stavlja nalepnica "AR" ili se na odgovarajući način vrši obeležavanje na Adresnici.

## **Otkupna pošiljka**

## **Član 24**

Otkupna pošiljka je registrovana poštanska pošiljka koja se uručuje primaocu uz obaveznu prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke.

Otkupna pošiljka se može predati samo kao vrednosno pismo i paket sa označenom vrednošću, s tim što otkupni iznos predstavlja označenu vrednost pošiljke uključujući i, eventualno, iznos poštarine. Označena vrednost ne sme biti veća od stvarne vrednosti sadržine pošiljke, ali je dozvoljeno označiti i deo te vrednosti.

Izuzetno, ako se otkupni iznos razlikuje od vrednosti pošiljke, pošiljalac je dužan da označi obe vrednosti.

Pošiljalac je dužan da, pored svoje pune adrese, u levom gornjem uglu adresne strane, nalepi trouglastu nalepnicu sa oznakom "OTK" ili ispiše "Otkupnina". Iznos otkupnine brojkama i slovima, eventualno i označenu vrednost iz stava 3. ovog člana, pošiljalac ispisuje na desnoj adresnoj strani pošiljke u prostor između adrese primaoca i prostora za frankiranje pošiljke.

Najveći otkupni iznos ili označenu vrednost otkupne pošiljke utvrđuje davalac poštanskih usluga.

Sa otkupnom pošiljkom pošiljalac, po pravilu, predaje popunjenu uputnicu ili nalog za uplatu, po kojima će mu biti doznačen otkupni iznos.

## **Pošiljka sa ličnim uručenjem primaocu**

### **Član 25**

Lično uručenje primaocu je posebna usluga koja podrazumeva 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 imati uočljivim slovima ispisanu oznaku "LIČNO" ili nalepnicu sa istom oznakom, u levom gornjem uglu adresne strane.

## **Pošiljka sa plaćenim odgovorom (CCRI/ IBRS)**

### **Član 26**

Pod pošiljkom sa plaćenim odgovorom podrazumeva se pismonosna pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor.

Plaćeni odgovor je pismonosna pošiljka (pismo ili dopisnica), koja nosi oznaku "Plaćeni odgovor" u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, odnosno "CCRI/ IBRS" u međunarodnom poštanskom saobraćaju, a koju pošiljalac predaje na prenos bez plaćanja poštarine. Poštarinu za plaćeni odgovor, koji je prispeo na poštanski pregradak, plaća pošiljalac pošiljke sa plaćenim odgovorom.

Uslovi za prijem pošiljaka sa plaćenim odgovorom bliže se uređuju posebnim ugovorom, koji zaključuju davalac i korisnik poštanskih usluga.

Način i postupak sa pošiljkama sa plaćenim odgovorom propisuju se Posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga ili posebnim opštim aktom poštanskog operatora.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju pošiljke sa plaćenim odgovorom CCRI/IBRS primaju se samo za one zemlje koje prihvataju ovu uslugu, s tim da je davalac poštanskih usluga dužan da, prispele pošiljke iz inostranstva odnosno plaćene odgovore, vrati pošiljaocu.

## **Sudska pismena i pismena u upravnom i prekršajnom postupku**

### **Član 27**

Sudska pismena i pismena u upravnom i prekršajnom postupku (u daljem tekstu: sudsko pismo) su pozivi, rešenja, odluke, zaključci i drugi službeni spisi koje šalju sudovi, javna tužilaštva, organi za prekršaje, vojne ustanove i drugi državni organi, kada postupaju u navedenim postupcima. Sudska pisma su pismonosne pošiljke sa posebnom uslugom i predaju se kao preporučene pošiljke sa povratnicom.

Nadležni organ može sam da mehanografski izrađuje omot koji, u pogledu mase i dimenzija, odgovara uslovima za pismo iz člana 8. ovih opštih uslova.

## **Paket sa označenom vrednošću**

### **Član 28**

Paket sa označenom vrednošću je registrovana poštanska pošiljka na kojoj je pošiljalac označio vrednost i koja ispunjava uslove za prijem iz člana 18. ovih opštih uslova.

Najveća označena vrednost na paketima utvrđuje se aktom poštanskog operatora. U međunarodnom poštanskom saobraćaju, vrednost mora biti označena u DTS ili SDR.

Pošiljalac je dužan da označi stvarnu vrednost sadržaja paketa, što potvrđuje svojim potpisom na odgovarajućem obrascu. Označena vrednost ne sme biti veća od stvarne vrednosti sadržine paketa, ali je dozvoljeno označiti i deo te vrednosti.

Prilikom predaje paketa, pošiljalac može zahtevati posebne usluge: avionom, sa povratnicom, sa otkupninom i ličnim uručenjem.

## **Izdvojeni (lomljivi) i glomazni paket**

### **Član 29**

Izdvojeni (u međunarodnom saobraćaju: lomljivi) paket je registrovana poštanska pošiljka čija sadržina zahteva posebnu pažnju u svim fazama obavljanja poštanskih usluga, nosi oznaku ili nalepnicu bele boje sa otisnutom slikom čaše u crvenoj boji, koja upozorava na lomljivu sadržinu paketa.

Kao izdvojeni paket, ako to pošiljalac zahteva, može se predati svaki paket, bez obzira na vrstu i sadržinu.

Paket za koga je, za dalju otpremu, neophodno posebno odobrenje nadležnog organa ili paket koji sadrži žive životinje, prima se isključivo kao izdvojeni paket.



Glomaznim paketom se smatra svaki paket čije dimenzije prelaze granice iz člana 18. ovih opštih uslova.

Na glomazne pakete se stavlja nalepnica sa tekстом "ENCOMBRANT" (GLOMAZNO).

U međunarodnom poštanskom saobraćaju lomljivi i glomazni paketi primaju se samo za one zemlje koje te pakete prihvataju.

## **Usluga grupnog rukovanja - "Consignment"**

### **Član 30**

Usluga grupnog rukovanja - "*Consignment*" je fakultativna usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju, koja nudi mogućnost grupne otpreme većeg broja pošiljaka, upućenih od istog pošiljaoca za jednog ili više primalaca.

Uslovi za obavljanje usluge grupnog rukovanja, uređuju se bilateralnim sporazumom zainteresovanih poštanskih operatora imenovanih od strane države članice Svetskog poštanskog saveza, a u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza.

## **Avionska pošiljka - aerogram**

### **Član 31**

Kao avionske pošiljke mogu se predati sve poštanske pošiljke, osim ekspres pošiljaka, pod uslovom da je na odnosnoj relaciji ili delu relacije na kojoj se pošiljka prevozi, predviđena poštanska avionska veza za prevoz takvih pošiljaka. Na avionske pošiljke se, u gornji levi ugao adresne strane, stavlja nalepnica plave boje ili otisak iste boje sa tekстом "PAR AVION" (*Avionom*).

Posebne avionske pošiljke su aerogrami, koji isključivo sadrže pisano saopštenje na unutrašnjoj strani tipiziranog omota (koverta). Aerogrami moraju biti pravougaonog oblika i izrađeni tako da ne ometaju preradu pošte. Uslove za izradu i prodaju određuje javni poštanski operator, saglasno odredbama akata Svetskog poštanskog saveza.

## **X USLUGE DODATNE VREDNOSTI**

### **Član 32**

Usluge dodatne vrednosti su poštanske usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta poštanskih usluga i načina prenosa (vreme i mesto prijema i uručenja, brzina prenosa, elektronsko praćenje i lociranje pošiljaka itd.) i to:

- ekspres usluge;
- kurirske usluge;
- usluge praćenja i lociranja poštanskih pošiljaka (*Track & Trace*);
- usluge pozivnog centra (*Call center*) i
- usluge prijema i uručenja poštanskih pošiljaka na mestu i u vreme koje zahteva korisnik poštanskih usluga.

## **Ekspres usluge**

### **Član 33**

Ekspres usluge su poštanske usluge sa dodatnom vrednošću koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih ekspres pošiljaka, u najkraćim rokovima kako u unutrašnjem, tako i u međunarodnom poštanskom saobraćaju.

U ekspres pošiljkama zabranjeno je slati gotov novac i ostale zabranjene predmete predviđene zakonom.

U unutrašnjem poštanskom saobraćaju ekspres pošiljke su uručuju najkasnije narednog radnog dana, uz garantovanje vremena do kojeg će pošiljke biti uručene primaocima. U unutrašnjem saobraćaju, ove pošiljke mogu sadržati pisano saopštenje, dokumenta, robu, žive životinje i druge predmete i mogu se primati kao pošiljke sa i bez označene vrednosti.

Ekspres usluge u međunarodnom saobraćaju obavljaju se u skladu sa Posebnim uslovima poštanskog operatora za obavljanje ekspres usluga i uslovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza, a u unutrašnjem, na način propisan Posebnim uslovima poštanskog operatora za obavljanje ekspres usluga.

## **Kurirske usluge**

### **Član 34**

Kurirske usluge su poštanske usluge sa dodatnom vrednošću koje podrazumevaju prijem, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerade, na način da isti zaposleni kod poštanskog operatora obavlja poslove prijema, prevoza i uručjenja. Zaposleni kod poštanskog operatora, koji obavlja kurirsku uslugu, mora imati takvu mogućnost da u svakom trenutku mora biti dostupan i postupati u skladu sa zahtevom pošiljaoca.

Usluge koje se ne mogu obaviti na način propisan stavom 1. ovog člana, ne smatraju se kurirskim.

Kurirske usluge obavljaju se u skladu sa ovim opštim uslovima i Posebnim uslovima poštanskog operatora za obavljanje poštanskih usluga.

## **Track & Trace (T&T)**

### **Član 35**

Sistem za elektronsko praćenje i lociranje poštanskih pošiljaka (T&T), omogućava korisniku poštanskih usluga da za određene vrste registrovanih poštanskih pošiljaka, za koje je predviđena ovakva vrsta usluge dodatne vrednosti, na posredan ili neposredan način, dobije informaciju o njihovom statusu.

## **Call center**

### **Član 36**

Call center je informacioni pozivni centar koji korisnicima poštanskih usluga omogućava 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.

### **Usluge prijema i/ili uručenja poštanskih pošiljaka na mestu i u vreme koje zahteva korisnik poštanskih usluga**

#### **Član 37**

U skladu sa zahtevima korisnika poštanskih usluga, poštanski operatori mogu izvršiti prijem i/ili uručenje poštanskih pošiljaka na mestu i u vreme koje zahteva korisnik usluga.

## **XI USLUGE PO POSEBNOM ZAHTEVU**

#### **Član 38**

Usluge po posebnom zahtevu su poštanske usluge koje davalac poštanskih usluga obavlja na zahtev pošiljaoca/uplatioca, na zahtev primaoca i usluge po službenoj dužnosti.

Zahtev za izvršenje usluge po posebnom zahtevu može se podneti u bilo kojoj od faza obavljanja poštanskih usluga (prijem, prerada, prevoz, uručenje/isplata) ili kada za to postoje odgovarajući uslovi.

Za korišćenje pojedinih usluga po posebnom zahtevu, pošiljalac/ uplatilac, odnosno primalac podnosi poseban zahtev davaocu poštanskih usluga.

### **Usluge po posebnom zahtevu pošiljaoca/uplatioca**

#### **Član 39**

Pošiljalac, posle predaje pošiljke, može zahtevati da se:

1. pošiljka sa posebnom uslugom, osim sudskih pisama, nadošalje na novu adresu;
2. pošiljka vrati iz prijemnog poslovnog prostora davaoca poštanskih usluga, pre otpreme;
3. pošiljka sa posebnom uslugom potražuje;
4. izda naknadna potvrda o prijemu vrednosne i otkupne pošiljke;
5. izda na uvid isplaćena uputnica ili njena fotokopija;
6. izmeni adresa za pošiljke u međunarodnom saobraćaju;
7. pošiljka uputi na "*poste restante*";
8. pošiljka uruči sa oznakom "Lično".

### **Usluge po posebnom zahtevu primaoca**

#### **Član 40**

Primalac može zahtevati da se:

1. pošiljka sa posebnom uslugom čuva u prostorijama davaoca poštanskih usluga iznad propisanih rokova, ali ne duže od 30 dana;
2. ponovo dostavi paket;
3. omogući korišćenje poštanskog pregratka;
4. dostavi "*poste restante*" pošiljka;
5. pošiljke nadošalju na novu adresu, osim sudskih pisama;
6. izda na uvid isplaćena uputnica ili njena fotokopija;
7. pošiljka dostavi "Lično" i
8. izda naknadna potvrda ili overena fotokopija o uručenju registrovane pošiljke.

### **Usluge po službenoj dužnosti**

#### **Član 41**

Poštanski operator, po službenoj dužnosti, obavlja sledeće usluge:

1. vraća pošiljaocu neuručene pošiljke;
2. prima i evidentira punomoćja;
3. prepakuje sadržaj pošiljaka sa oštećenim sadržajem i sačinjava zapisnik o neispravnosti pošiljke;
4. čuva pošiljke radi isporuke, saglasno rokovima utvrđenim ovim opštim uslovima;
5. podnosi pošiljke na carinski pregled u izvozu i uvozu;
6. podnosi pošiljke na žigovinu ili kontrolu nadležnom organu;
7. obaveštava primaoca ili pošiljaoca pošiljke da podnese potrebna ili nedostajuća dokumenta na carinski pregled;
8. prenosi pisma ili dopisnice za koje nije plaćena ili je nedovoljno plaćena poštarina.

## **XII PLAĆANJE POŠTANSKIH USLUGA**

### **Plaćanje poštanskih usluga**

#### **Član 42**

Poštansku uslugu korisnik, po pravilu, plaća prilikom predaje pošiljke, po cenovniku poštanskih usluga utvrđenog od strane davaoca poštanskih usluga, ili se plaćanje, u skladu sa ugovorom, obavlja drugim zakonskim sredstvima plaćanja.

Davalac univerzalne poštanske usluge mora istaći izvod iz cenovnika poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama za korisnike poštanskih usluga.

Dokaz da je poštarina plaćena u pošti su poštanska marka, elektronska poštanska marka, otisak mašine za frankiranje, otisak mašinskog žiga i odgovarajuće oznake, u skladu sa ugovorom između davaoca univerzalne poštanske usluge i korisnika poštanskih usluga.

Za pisma ili dopisnice za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, poštarinu plaća primalac prilikom uručjenja, odnosno pošiljalac prilikom vraćanja takve pošiljke, prema cenovniku poštanskih usluga poštanskog operatora. Davalac poštanskih usluga nije obavezan da od istog pošiljaoca primi takva pisma ili dopisnice u većem broju, već ih vraća pošiljaocu, a ako to nije moguće, smatra ih neisporučivim.

Poštarinu za uplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca, primalac plaća prilikom njenog uručjenja.

Ležarina, u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, naplaćuje se za sve registrovane pošiljke, osim za pošiljke koje glase na poštanski pregradak. U međunarodnom poštanskom saobraćaju, ležarina se naplaćuje za sve pismonosne pošiljke mase preko 500 grama i za pakete.

Sve pošiljke sa posebnom uslugom, paketi i ekspres pošiljke, podložne su plaćanju povratne poštarine, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran davalac poštanskih usluga.

## **Oslobođenje od plaćanja poštanskih usluga**

### **Član 43**

Slučajevi oslobođanja od plaćanja poštarine propisani su aktima Svetskog poštanskog saveza (Svetska poštanska konvencija, Pravilnik o pismonosnim pošiljkama, Pravilnik o poštanskim paketima i Aranžman o poštansko finansijskim uslugama) i odnose se na:

- sve pismonosne pošiljke koje se odnose na poštansku službu, poslate od imenovanih operatora zemalja članica Saveza ili njihovih pošta, bilo da je reč o avionskim, površinskim ili S.A.L. pošiljkama;
- pismonosne pošiljke koje se odnose na poštansku službu, osim dopunske avionske poštarine, ako se razmenjuju između organa Svetskog poštanskog saveza i organa Užih saveza, između organa svih Saveza ili se od strane tih saveza šalju imenovanim operatorima zemalja članica Saveza ili njihovim poštama;
- pakete koji se razmenjuju između imenovanih operatora zemalja članica Saveza;
- pakete koji se razmenjuju između zemalja članica i imenovanih operatora i Međunarodnog biroa;
- pakete između pošta imenovanih operatora zemalja članica;
- pošiljke između pošta i imenovanih operatora;
- avionske pakete, izuzev onih čiji je pošiljalac Međunarodni biro (izuzimaju se od avionskih dopunskih poštarina);

- pismonosne pošiljke, pakete i pošiljke poštansko finansijskih usluga, osim avionske dopunske poštarine, upućene ratnim zarobljenicima i interniranim civilnim licima ili ako ih oni šalju, neposredno ili preko biroa navedenih u gorepomenutim aktima Svetskog poštanskog saveza (Pripadnici zaraćenih strana, uhapšeni i internirani u neku neutralnu zemlju, izjednačeni su sa ratnim zarobljenicima);
- pismonosne pošiljke, pakete i pošiljke poštansko finansijskih usluga za Biroe navedene u aktima Svetskog poštanskog saveza iz stava 1. ovog člana, a odnose se na lica iz prethodne alineje i koje oni šalju ili primaju, neposredno ili kao posrednici;
- pakete mase do 5 kilograma koji se predaju bez plaćanja poštarine. Granica mase će se povećavati na 10 kilograma, za pakete čija je sadržina nedeljiva, i za pakete upućene nekom logoru ili njegovim poverenicima, radi podele zarobljenicima;
- sekograme, izuzev dopunske avionske poštarine i posebne usluge "preporučena pošiljka".

## **Vraćanje poštarine**

### **Član 44**

Poštanski operator, na zahtev pošiljaoca, vraća naplaćenu poštarinu u sledećim slučajevima:

- kada pošiljalac zahteva da mu se pošiljka vrati pre otpreme - u iznosu 80% od naplaćene poštarine;
- kada se registrovana pošiljka vrati pošiljaocu iz pošte carinjenja zbog toga što ne zadovoljava uslove predviđene carinskim ili deviznim propisima - u visini dela poštarine koji ostane kada se iznos plaćene poštarine umanjuje jednostrukim iznosom poštarine za registrovanu pošiljku u unutrašnjem saobraćaju;
- kada je poštarina više naplaćena - u visini dela koji je više naplaćen;
- kada usluga nije izvršena ili je delimično izvršena, vraća se celokupan iznos naplaćene poštarine ili onaj deo poštarine za deo usluge koja nije izvršena.

## **XIII USLOVI ZA OBAVLJANJE UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE**

### **Član 45**

Uslovi za obavljanje univerzalne poštanske usluge propisani su Zakonom, aktima Svetskog poštanskog saveza, ovim opštim uslovima, opštim aktima koje donosi Agencija i Posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

## **Opšte odredbe**

### **Član 46**

Davalac univerzalne poštanske usluge je dužan da obezbedi obavljanje poštanskih usluga svakog radnog dana, a ne manje od pet dana u nedelji, osim u dane državnih i verskih praznika, u slučaju dejstva više sile i ugroženosti zdravlja i sigurnosti zaposlenih. Uslov koji javni poštanski operator ili poštanski operator koji na osnovu licence obavlja univerzalnu

poštansku uslugu, a odnosi se na posedovanje poštanske mreže shodno Zakonu, regulisan je posebnim opštim aktom Agencije.

Podelu dostavnih područja na kojima se obavlja univerzalna poštanska usluga određuje davalac tako da se obuhvate sva naseljena mesta u Republici Srbiji. Ova podela izvršena je na:

- uže dostavno područje na kome se univerzalna usluga obavlja na način iz stava 1. ovog člana;
- šire dostavno područje na kome se univerzalna usluga obavlja najmanje dva puta nedeljno;
- najšire dostavno područje na kome se univerzalna usluga obavlja najmanje jednom nedeljno.

Agencija, u posebnim okolnostima i geografskim uslovima, na predlog davaoca univerzalne poštanske usluge, može drugačije da uredi obavljanje univerzalne poštanske usluge.

## **Adresovanje poštanskih pošiljaka**

### **Član 47**

Pošiljalac je dužan da poštansku pošiljku adresuje na način propisan odredbama ovih opštih uslova. Na adresnoj strani svake pošiljke mora biti čitko i jasno ispisana adresa primaoca koja sadrži sve podatke za brzu i tačnu otpremu i uručenje.

Najmanje desna polovina adresne strane namenjena je za adresu primaoca, poštanske marke ili otiske za frankiranje ili za nalepnice koje ih zamenjuju. Adresa primaoca mora biti paralelna sa njenom dužom stranom.

Pošiljke sa providnim delom na adresnoj strani moraju biti opremljene tako da se kroz providni deo vidi samo adresa primaoca. Providni deo mora biti postavljen tako da ostavi dovoljno prostora za frankiranje i žigosanje pošiljaka. Ako je sadržina pošiljke sa providnim delom presavijena, ona mora biti presavijena tako da i u slučaju pomeranja u unutrašnjosti ometa (koverte), adresa primaoca ostane potpuno vidljiva kroz providni deo.

Upisivanje adrese pošiljaoca na pošiljkama za koje se ne izdaje potvrda o prijemu pošiljke se preporučuje, ali nije obavezno, osim u slučaju predaje pošiljaka putem ugovora, odnosno pošiljaka oslobođenih od plaćanja poštarine ili dela poštarine.

Adresa pošiljaoca

Poštanske marke, oznake  
ili otisci za frankiranje

Službene oznake

Adresa primaoca

Poštanska pošiljka za koju se izdaje potvrda o prijemu mora biti adresovana na samo jednog primaoca.

Omot ili pakovanje pismonosnih pošiljaka mogu imati samo jednu adresu pošiljaoca i jednu adresu primaoca.

Dozvoljeno je da se u donjem desnom delu adresne strane nalepi ili pričvrsti adresa primaoca ispisana na papiru ili platnu, s tim da poštanski operator može svojim posebnim uslovima zabraniti takav način adresovanja za pošiljke sa označenom vrednošću (vrednosna pisma). Ako se za adresu primaoca koristi Adresnica, najmanja dimenzija Adresnice mora biti 90 x 140 mm.

Podaci u adresi pošiljke moraju biti naznačeni jedan ispod drugoga i to sledećim redom:

- titula, ime i prezime ili naziv primaoca;
- ulica i broj, broj ulaza, sprat, broj stana, selo, naselje i sl. ili broj poštanskog pregradka, broj i naziv vojne pošte ili oznaka "POST RESTANT" ili "POSTE RESTANTE";
- naziv mesta (odredišta), a za pošiljke koje se predaju javnom poštanskom operatoru upisuje se poštanski broj i poštanski adresni kod (PAK), do isteka prelaznog perioda zamene poštanskog broja poštanskim adresnim kodom, kao i naziv pošte i to, po pravilu, velikim slovima;
- naziv ili skraćena države u međunarodnom saobraćaju;
- ispod adrese primaoca ne sme se nalaziti nikakav grafički znak ili natpis;
- za pošiljke koje glase na primaoca koji je podstanar, na adresi, pored imena i prezimena primaoca, ispisuje se i ime i prezime stanodavca (npr. Petar Petrović kod Jovana Jovanovića);
- u unutrašnjem saobraćaju, adresa primaoca se ispisuje ćirilicom ili latinicom i arapskim brojevima;
- u međunarodnom saobraćaju, adresa primaoca se ispisuje latinicom i arapskim brojevima, s tim da pošiljka može biti ispisana i pismom odredišne zemlje, uz uslov da se naziv odredišne zemlje mora ispisati i latinicom;
- adresa i ostali podaci na pošiljci i na ispravama ne mogu se popunjavati grafitnom olovkom;
- pošiljke adresovane na "POST RESTANT" moraju sadržati ime i prezime ili naziv primaoca, oznaku "POSTE RESTANTE" ili "POST RESTANT" i odredište. Za pošiljke predate javnom poštanskom operatoru, pored pomenutih podataka, upisuje se poštanski broj i naziv pošte;
- pošiljke adresovane na poštanski pregradak, osim broja poštanskog pregradka, moraju sadržavati pun naziv ili ime i prezime korisnika poštanskog pregradka;
- poštanski operator može odbiti prijem pošiljke ako nije adresovana na način propisan ovim opštim uslovima. Poštanski operator nije odgovoran za posledice u vezi sa nepropisno



adresovanim poštanskim pošiljkama koje pošiljalac preda ubacivanjem u poštanski sandučić ili na neki drugi posredan način;

- adresa pošiljaoca se ispisuje ili označava u levom gornjem delu adresne strane ili na poleđini pošiljke;

- poštanski operator može svojim posebnim uslovima bliže odrediti način adresovanja pošiljaka.

## **Pakovanje i zatvaranje pošiljaka**

### **Član 48**

Pod pakovanjem se podrazumeva stavljanje sadržine pošiljke u odgovarajući omot, radi obezbeđenja te sadržine. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku, veličini, masi i vrednosti pošiljke.

Pošiljalac je obavezan da upakuje pošiljku tako da zaštiti njen sadržaj, druge pošiljke, kao i zaposlene koji obavljaju preradu pošiljaka. Za zatvaranje pošiljke mogu se, zavisno od vrste i njene vrednosti, koristiti odgovarajuća sredstva: lepak, lepljiva traka, sigurnosna zatvornica, kanap sa plombom, pečatni vosak, brava, katanac, plastična sigurnosna zatvornica i sl. Za zatvaranje pošiljaka ne sme se koristiti spajalica. Sve pošiljke moraju biti upakovane, osim onih kojima zbog njihove sadržine, pakovanje nije potrebno (sanduk, bure, komadi drveta i sl.).

Pošiljalac je dužan da svaku pošiljku čiji oblik to dozvoljava, odnosno čija ambalaža ne obezbeđuje punu sigurnost sadržaja pošiljke u fazama obavljanja poštanskih usluga, poveže unakrsno kanapom, čija jačina odgovara masi pošiljke.

Bliže uslove za pakovanje i zatvaranje pošiljaka određuje poštanski operator svojim posebnim uslovima.

## **Zabranjeni predmeti**

### **Član 49**

Zakonom su navedene materije, predmeti, roba, životinje itd. čiji je prenos u poštanskim pošiljkama zabranjen.

Ako postoji sumnja da pošiljka sadrži neke predmete, zakonom zabranjene, zaposleni kod poštanskog operatora može od osobe koja predaje pošiljku zahtevati otvaranje radi uvida u sadržinu, kao i utvrđivanje identiteta.

Ako se otvaranjem utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, poštanski operator je obavezan da:

- pošiljke čiji je sadržaj zakonom zabranjen preda, uz zapisnik, nadležnom organu, koji potvrđuje prijem pošiljke na drugom primerku zapisnika;

- pošiljke koje sadrže žive životinje, čiji je prenos zakonom zabranjen, odmah vrati pošiljaocu.

Pošanski operator je obavezan da na omotu pošiljke koju vraća i za koju je utvrđeno da sadrži zabranjene predmete, označi razlog vraćanja pošiljke;

Uslove i postupak sa pošiljkama čija je sadržina zakonom zabranjena, a posebno pošiljke koje sadrže eksplozivne i druge predmete opasne po život i zdravlje ljudi ili sigurnost objekata i imovine, bliže uređuje poštanski operator svojim posebnim uslovima.

## **Otvaranje i prepakovanje poštanskih pošiljaka**

### **Član 50**

Poštanski operator može otvoriti i pregledati sadržaj pošiljke pod uslovima:

- ako se pošiljka ne može uručiti primaocu, niti vratiti pošiljaocu (neisporučiva pošiljka);
- ako postoji osnovana sumnja da se u pošiljci nalaze zabranjeni predmeti;
- ako pošiljka u međunarodnom saobraćaju podleže carinskom nadzoru i deviznoj kontroli u smislu carinskih i deviznih propisa;
- ako se po spoljnom izgledu pošiljke može zaključiti da je sadržaj pošiljke oštećen ili umanjen.

Ako primalac ili ovlašćeno lice prilikom uručjenja (dostava ili isporuka) izrazi sumnju zbog oštećenja ili umanjenja sadržine, poštanski operator je obavezan da pošiljku komisijski otvori u prisustvu primaoca ili ovlašćenog lica i o tome sačini zapisnik, ako takav zapisnik već nije sačinjen pre uručjenja odnosno isporuke.

Za pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju, primenjuje se postupak određen aktima Svetskog poštanskog saveza.

Poštanski operator, svojim posebnim uslovima, bliže uređuje postupak otvaranja i prepakovanja poštanskih pošiljaka.

## **Prijem poštanskih pošiljaka**

### **Član 51**

Prijem poštanskih pošiljaka je preuzimanje pošiljaka od korisnika poštanskih usluga u poslovnim prostorijama poštanskog operatora, na adresi pošiljaoca, putem poštanskih i zbirnih poštanskih sandučića i sl.

Putem poštanskih i zbirnih poštanskih kovčežića primaju se samo neregistrovane pismonosne pošiljke. Prijem poštanskih pošiljaka obavlja se pod uslovima i na način predviđen Zakonom.

Prijem poštanskih pošiljaka obavlja se i uz uslove utvrđene drugim zakonima, propisima i opštim aktima donesenim na temelju Zakona.

Za poštanske pošiljke koje sadrže predmete za čiji prijem je potrebno odobrenje nadležnog organa, ovlašćene ustanove ili organizacije, pošiljalac je dužan da takvo odobrenje priloži zajedno sa pošiljkom.

Poštanski operator može da propiše da se pojedine vrste pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju, iz bezbednosnih razloga, primaju otvorene.

Za prijem pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju, čija sadržina podleže carinskom nadzoru i deviznoj kontroli, postupa se u skladu sa tim propisima i aktima Svetskog poštanskog saveza.

Poštanski operator je dužan da na svim pismonosnim pošiljkama stavi otisak žiga. Izuzetno, poštanski operator može sa korisnicima koji predaju veću količinu tiskovina i neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju, ugovoriti da se na te pošiljke ne stavlja otisak žiga pod uslovom da na pošiljci postoji naziv poštanskog operatora koji je pošiljku primio i eventualno, datum prijema pošiljke.

Bliže uslove i postupak kod prijema poštanskih pošiljaka, uređuje poštanski operator svojim posebnim uslovima.

## **Prijem poštanskih pošiljaka za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke**

### **Član 52**

Poštanski operator je dužan da pošiljaocu izda potvrdu o prijemu pošiljke prilikom prijema preporučene pošiljke, pošiljke sa potvrđenim uručenjem, pošiljke sa označenom vrednošću, pošiljke ekspres usluga, paketa i poštanskih uputnica u klasičnom ili elektronskom obliku, kao i za druge pošiljke za koje je poštanski operator to propisao svojim posebnim uslovima.

Potvrda o prijemu mora sadržati: adresu primaoca i pošiljaoca, naziv poštanskog operatora, broj pošiljke, datum prijema, iznos naplaćene poštarine za prenos, oznaku posebne usluge, masu pošiljke, eventualno označenu vrednost i otisak žiga poštanskog operatora. Pošiljalac je dužan da prilikom predaje pošiljke preda i popunjenu potvrdu o prijemu pošiljke. Adresa pošiljaoca, na potvrdi o prijemu pošiljke, nije obavezna u slučajevima kada je na registrovanim pošiljkama naznačeno "za konkurs"; "licitacija" i sl.

Potvrda o prijemu može sadržati i druge podatke, ako je to predviđeno posebnim uslovima poštanskog operatora.

## **Uručenje poštanskih pošiljaka**

### **Član 53**

Pod uručenjem poštanskih pošiljaka podrazumeva se predaja pošiljaka primaocu ili ovlašćenom licu na označenoj adresi, odnosno predaja pošiljaka primaocu ili ovlašćenom licu u prostorijama pošte, putem kućnog sandučića i sl.

Uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka podrazumeva potpis primaoca/ovlašćenog lica ili bilo koji drugi oblik potvrde njenog preuzimanja na odgovarajućem poštanskom dokumentu, kojim primalac ili ovlašćeno lice potvrđuju preuzimanje pošiljke. Pored potpisa ili drugog oblika potvrđenja preuzimanja pošiljke, mora se naznačiti ime, napisano velikim štampanim slovima, ili, čitko i jasno ispisana bilo kakva druga napomena kojom se nesporno identifikuje potpisnik.

Izuzetno, pojedine vrste poštanskih pošiljaka mogu se uručiti i odraslom članu porodičnog domaćinstva i licu stalno zaposlenom u domaćinstvu, poslovnoj prostoriji primaoca ili putem posrednika (hotel, odmaralište, bolnica i sl.), pod uslovom da se primalac ne zatekne na označenoj adresi. Vrstu pošiljaka i način uručenja osobi koja nije označena kao primalac ili ovlašćena osoba, poštanski operator uređuje svojim posebnim uslovima.

Ako je primalac pravno lice, poštanske pošiljke se uručuju licu koja je ovlašćeno za prijem ili licu koje je primalac opunomoćio. Ako pravno lice prestane da postoji, poštanske pošiljke se uručuju njegovom pravnom sledbeniku na osnovu rešenja nadležnog organa.

Poštanske pošiljke adresovane na advokata mogu se uručiti i licu zaposlenom u advokatskoj kancelariji.

Poštanske pošiljke za fizičko lice koje u adresi ima i naziv pravnog lica mogu se uručiti tom pravnom licu (posredovanjem) koje se nalazi na adresi primaoca. Posredovanjem se mogu uručiti sve poštanske pošiljke, osim onih koje su opterećene otkupninom, carinskim i drugim dažbinama.

Poštanske pošiljke koje su adresovane na lica pod starateljstvom, licu u pritvoru ili licu koje se nalazi na izdržavanju kazne zatvora, ne mogu se uručiti primaocu, ni drugim licima, ako je nadležni organ takav zahtev podneo poštanskom operatoru. Ove pošiljke uručuju se:

- za lica pod starateljstvom - njihovom staratelju,

- za lica u pritvoru - istražnom organu,

- za lica koja se nalaze na izdržavanju kazne zatvora - upravniku zatvora, kazneno-popravnog ili vaspitno - popravnog doma u kome se lice nalazi ili licu koje je od strane upravnika ovlašćeno za prijem pošiljaka.

Poštanske pošiljke koje su adresovane na vojna lica i lica koja su na odsluženju vojnog roka, uručuju se na način koji je poštanski operator dogovorio sa nadležnom institucijom.

Uručenje poštanskih pošiljaka obavlja se na način predviđen zakonom, ovim opštim uslovima, opštim aktima koje donosi Agencija i Posebnim uslovima poštanskog operatora.

## **Posebne odredbe o uručenju**

### **Član 54**

Pošiljke sa povratnicom, osim lično primaocu, mogu se uručiti zakonskom zastupniku i drugim licima koje je primalac ovlastio za prijem pošiljaka.

Otkupna i ocarinjena pošiljka uručuje se primaocu ili ovlašćenom licu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa ili iznosa kojim je pošiljka opterećena i uz naplatu odgovarajućeg iznosa poštarine za uplatu otkupnog iznosa pošiljaocu odnosno carinskom organu. Na zahtev pošiljaoca ili ovlašćenog lica poštanski operator dužan je da izda račun za naplaćeni iznos otkupnine, carine i poštarine.

Oštećene i prepakovane pošiljke uručuju se lično primaocu, zakonskom zastupniku ili ovlašćenom licu zajedno sa zapisnikom o neispravnosti pošiljke.

## **Zbirni poštanski sandučić**

### **Član 55**

Korisnicima poštanskih usluga, koji žive u objektima izvan naseljenih mesta, poštanske pošiljke se mogu uručivati putem zbirnih poštanskih sandučića, dok se u gradskim sredinama postavljaju i na ulazima u velike tržne i poslovne centre.

Zbirni poštanski sandučići postavljaju se, po pravilu, uz put, na pravcu kretanja poštonoše koji obavlja dostavu pošiljaka.

Zbirni poštanski sandučić je razdeljen u više pregradaka za uručenje neregistrovanih pismonosnih pošiljaka i na pregradak koji služi kao poštanski sandučić.

U zbirni poštanski sandučić ostavljaju se i izveštaji o prispeću pošiljke.

Za uručenje pošiljaka putem zbirnih poštanskih sandučića, poštanski operator mora pribaviti pisanu saglasnost primaoca pošiljaka.

Uslove za postavljanje zbirnih poštanskih sandučića i uručenja poštanskih pošiljaka uređuje poštanski operator svojim posebnim uslovima ili opštim aktom.

## **Dostava poštanskih pošiljaka**

### **Član 56**

Pod dostavom poštanskih pošiljaka podrazumeva se predaja pošiljaka primaocu na označenoj adresi.

Sve poštanske pošiljke dostavljaju se na adresu primaoca, osim onih koji se prema ovim opštim uslovima uručuju u prostorijama poštanskog operatora. Pokušaj dostave se, po pravilu, vrši samo jedanput, osim ako posebnim ugovorom nije drugačije određeno.

Neregistrovane pismonosne pošiljke uručuju se ubacivanjem u kućne i zbirne poštanske sandučiće, u stanu ili poslovnoj prostoriji, lično primaocu ili ovlašćenoj osobi. Ostale poštanske pošiljke, osim onih koje se uručuju u poslovnim prostorijama poštanskog operatora, uručuju se primaocu ili ovlašćenoj osobi na kućnoj adresi ili poslovnoj prostoriji.

Ako primalac pošiljke ili ovlašćeno lice nije poznato zaposlenom kod poštanskog operatora ili ako on posumnja u identitet te osobe, pošiljka se može uručiti uz uslov da primalac ili ovlašćena osoba dokaže svoj identitet.

Ako se poštanska pošiljka iz bilo kog razloga ne može uručiti, primaocu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke, s naznakom gde, kada i u kom roku pošiljku može preuzeti u prostorijama poštanskog operatora.

Izveštaj o prispeću pošiljke ostavlja se i u slučaju kada primalac ili ovlašćeno lice stavi prigovor na ispravnost pošiljke ili na iznos carinskih dažbina.

Ostavljanjem Izveštaja o prispeću pošiljke smatra se da je poštanska pošiljka, tog dana, uručena primaocu.

## **Isporuka poštanskih pošiljaka**

### **Član 57**

Pod uručenjem poštanskih pošiljaka u poslovnim prostorijama poštanskog operatora (u daljem tekstu: isporuka) podrazumeva se predaja pošiljaka primaocu ili ovlašćenom licu i to u sledećim slučajevima:

- kada je primaocu ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke, u skladu sa odredbama ovih opštih uslova i Posebnih uslova za obavljanje poštanskih usluga poštanskog operatora;
- kada su pošiljke adresovane na primaoce - korisnike poštanskih pregradaka, bez obzira da li te pošiljke u adresi imaju oznaku broja pregradka ili ne;
- kada su pošiljke naslovljene na fizička lica, a u adresi primaoca imaju naziv korisnika poštanskog pregradka;
- kada su pošiljke adresovane na POST RESTANT.

## **Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka i isplatu uputnica**

### **Član 58**

Pod rokovima za uručenje poštanskih pošiljaka podrazumeva se vreme od prijema pošiljke do uručenja primaocu. Vreme prijema utvrđuje se na osnovu:

- otiska žiga na potvrdi o prijemu pošiljke;
- otiska žiga na pošiljci za koju se ne izdaje potvrda o prijemu pošiljke;
- datuma i vremena (sat i minut) označenog na obrascu za prijem poštanske pošiljke.

Davalac univerzalne poštanske usluge je dužan da poštanske pošiljke iz domena univerzalnih usluga uručuje u sledećim rokovima:

- dva radna dana, na užem dostavnom području pošte;
- tri radna dana, na širem dostavnom području pošte;
- pet radnih dana, na najširem dostavnom području pošte.

Uputnice u elektronskom obliku, javni poštanski operator je dužan da uruči ako je to moguće, istog dana kada je uputnica primljena, a najkasnije do 12,00 časova narednog radnog dana.

U rokove za uručenje poštanskih pošiljaka iz domena univerzalne poštanske usluge ne ulaze: dan prijema, dani kada pošta ne radi ili kada ne vrši dostavu odnosno isporuku pošiljaka i dani državnih praznika. Takođe, u rokove se ne računa i vreme kašnjenja: zbog nepotpune i netačne adrese primaoca, zbog više sile ili zastoja u saobraćaju nastalog bez krivice davaoca poštanskih usluga.

Ako je pošiljka primljena posle zadnje otpreme pošiljaka iz pošte, rokovi za uručenje se produžavaju za jedan radni dan, o čemu se prilikom prijema odmah obaveštava pošiljalac.

Davalac poštanskih usluga može sa velikim korisnicima dogovoriti posebne rokove za uručenje poštanskih pošiljaka.

## **Rokovi za čuvanje poštanskih pošiljaka u prostorijama poštanskog operatora**

### **Član 59**

Poštanske pošiljke iz člana 57. čuvaju se u prostoriji poštanskog operatora:

- 24 sata - ako pošiljka sadrži žive životinje;
- 5 (pet) radnih dana - za primaoce koji se nalaze na užem dostavnom području pošte;
- 10 (deset) radnih dana - za primaoce na širem i najširem dostavnom području pošte;
- 15 (petnaest) radnih dana - za pakete iz međunarodnog saobraćaja na užem ili širem dostavnom području;
- 30 (trideset) dana - za pošiljke adresovane na POST RESTANT i za pakete iz međunarodnog saobraćaja na najširem dostavnom području.

Rokovi za čuvanje poštanskih pošiljaka teku od narednog dana od dana ostavljanja izveštaja o prispeću, odnosno od dana prispeća za pošiljke koje glase na POST RESTANT i korisnike poštanskih pregradaka.

## **Potvrđenje prijema poštanskih pošiljaka**

### **Član 60**

Poštanske pošiljke za koje se izdaje potvrda o prijemu, po pravilu, se uručuju primaocu ili ovlašćenom licu uz potpis na odgovarajućoj ispravi poštanskog operatora. Za potvrđenje prijema ne sme se upotrebljavati grafitna olovka.

Ako je primalac pošiljke nepismen, potvrđenje prijema pošiljke vrši se otiskom kažiprsta na odgovarajućoj ispravi poštanskog operatora. Otisak kažiprsta primaoca overava zaposleni kod poštanskog operatora svojim potpisom.

Kada je primalac nesposoban za pisanje, zbog nekog telesnog nedostatka, potvrđenje prijema pošiljke potvrđuje svedok čiji se identitet utvrđuje u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

Kada, u ime primaoca, pošiljku prima ovlašćeno lice, član domaćinstva ili kod primaoca stalno zaposlena osoba, zaposleni kod poštanskog operatora mora, na odgovarajućoj ispravi označiti i odnos te osobe prema primaocu (ovlašćeno lice, muž, žena, sin, sekretarica i sl.)

Kada je primalac pošiljke pravno lice, potvrđenje prijema vrši ovlašćena osoba svojim potpisom i otiskom pečata pravnog lica.

Poštanske pošiljke sa povratnicom uručuju se potvrđenjem prijema na odgovarajućoj ispravi poštanskog operatora i na povratnici, uz obavezno upisivanje datuma prijema pošiljke.

## **Odbijanje prijema poštanskih pošiljaka**

### **Član 61**

Primalac, odnosno pošiljalac u slučaju vraćanja pošiljke, može da odbije prijem pošiljke.

Ako primalac i po prilici pošiljalac odbiju prijem pošiljke, davalac poštanskih usluga stavlja oznaku "NE PRIMA" i to overava svojim potpisom i otiskom žiga.

## **Vraćanje već uručenih pošiljaka**

## **Član 62**

Poštanski operator mora da primi pogrešno uručene pošiljke. Za te pošiljke, poštanski operator vraća licu koje je pošiljku primilo, celokupan iznos dažbina koje je eventualno naplatio od njega prilikom uručenja.

Pogrešno uručene pošiljke, poštanski operator je dužan da primi iako su otvorene.

Za vraćene otvorene pošiljke, poštanski operator sačinjava zapisnik o neispravnosti.

Zaposleni kod poštanskog operatora može na terenu primiti već uručene pošiljke samo ako su bile pogrešno uručene i ako se vraćaju neotvorene.

## **Neisporučive poštanske pošiljke**

### **Član 63**

Poštansku pošiljku za koju se utvrdi da se ne može uručiti primaocu niti vratiti pošiljaocu (u tekstu: neisporučiva pošiljka), poštanski operator je dužan da je komisijski pregleda i, po potrebi, otvori radi eventualnog utvrđivanja adrese primaoca ili pošiljaoca.

Ako se ni posle komisijskog pregleda pošiljke ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator će:

- neregistrovanu pismonosnu pošiljku, koja sadrži samo pisano saopštenje, komisijski odmah uništiti;
- ostale pošiljke čuvati jednu godinu, računajući od dana komisijskog pregleda.

U slučaju kada primalac i pošiljalac odbiju prijem poštanske pošiljke, smatra se da su se odrekli prava vlasništva u korist davaoca poštanskih usluga. Takve pošiljke se mogu odmah prodati ili uništiti.

Isprave i dokumenta, pronađena u poštanskoj pošiljci, dostavljaju se u roku od 30 dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj teritoriji je ta pošiljka primljena.

Uputnicu za koju se utvrdi da je neisporučiva, javni poštanski operator dužan je da čuva tri godine, računajući od dana kada je neisporučivost utvrđena.

Uslove u vezi postupka sa neisporučivim poštanskim pošiljkama i sadržinom tih pošiljaka, poštanski operator će urediti svojim posebnim uslovima.

## **XIV SUDSKO PISMO**

### **Prijem sudskih pisama**

### **Član 64**

Sudsko pismo, u smislu ovih opštih uslova, kao i druge pismonosne pošiljke koje imaju karakter sudskog pisma su poštanske pošiljke sa posebnom uslugom koje na dalji postupak predaje nadležni organ.



Sastavni deo sudskog pisma je povratnica, po pravilu, iste veličine i boje. Sudsko pismo, u pogledu mase i dimenzija, mora odgovarati uslovima za prijem "pismonosne pošiljke" i predaju se kao preporučene pošiljke sa povratnicom.

Prijem sudskih pisama obavlja se na način i pod uslovima predviđenim za prijem pismonosnih pošiljaka, propisan ovim opštim uslovima. Javni poštanski operator dužan je da pošiljaocu izda potvrdu o prijemu sudskih pisama na način propisan odredbama ovih opštih uslova i opštim aktima Agencije.

## **Opšte odredbe o uručenju sudskih pisama**

### **Član 65**

Sudska pisma se, po pravilu, uručuju lično primaocu, zakonskom zastupniku ili ovlašćenom licu.

Izuzetno, sudsko pismo se može uručiti punoletnom članu porodičnog domaćinstva i osobi koja radi na istom mestu sa primaocem, a pod uslovima i na način propisan ovim opštim uslovima.

Sudsko pismo adresirano na pravno lice i državne organe uručuje se osobi ovlašćenoj za prijem sudskih pisama, a ako to nije moguće, sudsko pismo se može uručiti i zaposlenom koji se zatekne u radnim prostorijama primaoca koji je dužan da primi sudsko pismo.

Sudsko pismo adresovano na advokata ili advokatsku kancelariju uručuje se lično advokatu ili zaposlenom u advokatskoj kancelariji.

Licima lišenim slobode, uručenje sudskih pisama obavlja se preko uprave zatvora, kazneno-popravnog ili vaspitno-popravnog doma.

Vojnim licima, pripadnicima policije i radnicima drumskog, železničkog i avionskog saobraćaja, sudska pisma se uručuju preko njihove komande ili neposrednog rukovodioca.

Sudsko pismo se ne sme uručiti osobi koja je označena "napomenom" pošiljaoca (npr. "Umesto primaocu ne sme se uručiti NN")

Ako se sudsko pismo ne uručuje državnom organu ili pravnom licu, zaposleni kod javnog poštanskog operatora će od lica kome se sudsko pismo uručuje, a to lice mu nije poznato, tražiti da dokaže svoj identitet na način propisan ovim opštim uslovima.

Primalac potvrđuje prijem sudskog pisma potpisom na povratnici i na odgovarajućoj ispravi javnog poštanskog operatora osim ako nije drugačije ugovoreno. U slučaju kada sudsko pismo nije uručeno lično primaocu, zaposleni kod javnog poštanskog operatora je dužan da u svojim ispravama pored potpisa primaoca čitljivo označi odnos prema primaocu (supruga, sin i sl.).

U slučajevima iz prethodna dva stava, zaposleni, pored odnosa prema primaocu upisuje i vrstu i broj legitimacije kojom je lice dokazalo identitet.

## **XV REKLAMACIJE I POTRAŽIVANJE POŠILJAKA**

### **Podnošenje reklamacije**

## **Član 66**

Ako pošiljalac, primalac ili ovlašćeno lice smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je prekoračen rok za njeno uručenje ili usluga nije obavljena ili da nije obavljena u celosti, može poštanskom operatoru podneti reklamaciju u roku od šest meseci od dana prijema pošiljke, neračunajući dan prijema. Ako pošiljalac ili ovlašćeno lice reklamira neuručenje pošiljke za koju predviđeni rok za uručenje nije istekao, reklamacija se može podneti tek po isteku tog roka. Reklamacija, kada je u pitanju oštećenje ili umanjenje sadržine pošiljke, podnosi se odmah prilikom uručjenja ili u roku propisanom ovim opštim uslovima.

Ako pošiljalac, primalac ili ovlašćeno lice ne podnese reklamaciju u rokovima predviđenim Zakonom i ovim opštim uslovima, gubi prava koja mu pripadaju po odredbama ovih akata.

### **Reklamacija zbog oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke**

## **Član 67**

Primalac ili drugo lice koje je, prema odredbama ovih opštih uslova, ovlašćeno za prijem pošiljaka, treba odmah prilikom uručjenja, a najkasnije narednog radnog dana, da reklamira prijem oštećene pošiljke ili pošiljke sa umanjenom sadržinom.

Poštanski operator je dužan da se o osnovanosti reklamacije primaoca ili ovlašćenog lica izjasni u roku od 30 dana od dana prijema reklamacije.

### **Reklamacija zbog neuručjenja ili prekoračenja roka za uručenje poštanske pošiljke**

## **Član 68**

Pošiljalac ili ovlašćeno lice može poštanskom operatoru podneti pisanu reklamaciju ako smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili mu nije uručena u propisanom roku prema odredbama ovih opštih uslova i posebnih uslova poštanskog operatora.

Reklamaciju iz prethodnog stava pošiljalac ili ovlašćeno lice podnosi na obrascu koji propisuje poštanski operator, uz plaćanje poštarine prema cenovniku poštanskih usluga. Ako je reč o pošiljci za koju je izdata potvrda o prijemu pošiljke, pošiljalac ili ovlašćeno lice je dužan da tu potvrdu preda na uvid poštanskom operatoru.

Poštanski operator je obavezan da se o osnovanosti reklamacije izjasni u roku od 30 dana od dana prijema reklamacije, uz obavezu da korisniku vrati eventualno naplaćenu poštarinu za potražni postupak, ako se utvrdi da je reklamacija osnovana.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju ovaj rok je propisan aktima Svetskog poštanskog saveza.

### **Reklamacija zbog neobavljene ili delimično obavljene poštanske usluge**

## **Član 69**

Pošiljalac ili ovlašćeno lice može podneti pisanu reklamaciju ako smatra da poštanska usluga nije obavljena ili nije obavljena u celosti.

U reklamaciji iz prethodnog stava, pošiljalac ili ovlašćeno lice mora priložiti dokaz na osnovu kojeg se može utvrditi osnovanost reklamacije i navesti iznos zahtevane naknade štete.

Poštanski operator je obavezan da se o osnovanosti reklamacije izjasni u roku od 30 dana od dana prijema reklamacije.

## XVI POSTUPAK ZA OSTVARIVANJE NAKNADE ŠTETE I DRUGA POTRAŽIVANJA

### Član 70

Ako korisnik poštanskih usluga ili ovlašćeno lice želi da, u skladu sa odredbama Zakona, ovih opštih uslova i opštih akata koje donosi Agencija i posebnih uslova poštanskih operatora, ostvari naknadu štete i druga potraživanja, obavezan je da poštanskom operatoru kojem je predao pošiljku, podnese pisani zahtev.

Uz zahtev za naknadu štete iz prethodnog stava, koji se odnosi na gubitak pošiljke ili prekoračenje roka za uručenje, podnosilac zahteva prilaže odgovarajuću ispravu iz koje se nesumnjivo može utvrditi da je pošiljka izgubljena ili da je prekoračen rok za njeno uručenje. Zahtevu koji se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržine poštanske pošiljke prilaže se zapisnik o neispravnosti pošiljke.

Poštanski operatori prestaju da budu odgovorni za gubitak, orobljenje ili oštećenje registrovane poštanske pošiljke sa označenom vrednošću u slučajevima kada se utvrdi da je lažno označena viša vrednost od stvarne vrednosti sadržine pošiljke.

Pravo na naknadu i visina naknade štete propisani su odredbama Zakona i aktima Svetskog poštanskog saveza za pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju.

## XVII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 71

Posebni uslovi za obavljanje poštanskih usluga poštanskog operatora, na koje saglasnost daje Agencija, moraju biti doneti u roku od 5 (pet) meseci od dana stupanja na snagu ovih opštih uslova.

Posebni uslovi za obavljanje poštanskih usluga se, uz neophodnu dokumentaciju za dobijanje dozvole za obavljanje poštanskih usluga, dostavljaju Agenciji.

Stav 1. ovog člana odnosi se na poštanske operatore, koji u vreme stupanja na snagu ovih opštih uslova već obavljaju poštanske usluge.

Do donošenja posebnih uslova iz stava 1. ovog člana, primenjivaće se važeći propisi poštanskih operatora, ako nisu u suprotnosti sa Zakonom, ovim opštim uslovima i opštim aktima koje donosi Agencija.

### Član 72

Jedinstveni obrasci za dobijanje dozvola za obavljanje poštanskih usluga, uključujući i dokumentaciju neophodnu za dobijanje dozvole, biće objavljeni na sajtu Agencije i/ili dostavljeni poštanskim operatorima na neki drugi odgovarajući način.

## **Član 73**

Pravilnik o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".