

**УПУТСТВО ЗА СЛАЊЕ ПОШТАНСКИХ УПУТНИЦА  
НАМЕЊЕНО ПРАВНИМ ЛИЦИМА**

**ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

**Члан 1.**

Јавно предузеће ПТТ саобраћаја "Србија" (у даљем тексту: Пошта Србије) обавља услуге упутничког промета на територији Републике Србије, под условима, по поступку и на начин прописан Законом о поштанским услугама (Сл. гласник РС, број 18/2005 и 30/2010), овим упутством и другим општим актима.

**Члан 2.**

У обављању услуга упутничког промета и остваривању међусобних права и обавеза које из тога произилазе, Пошта Србије и корисници услуга упутничког промета придржаваће се начела поштења и савесности.

**Члан 3.**

Поштанска упутница (у даљем тексту: упутница) је регистрована поштанска пошиљка која служи као основ за исплату упутничког износа примаоцу. Пошта Србије својим актом утврђује највећи износ за исплату на адреси и у пошти.

**Достављање података о упутницама**

**Члан 4.**

Пошиљалац је обавезан да достави следеће податке за сваку упутницу: име и презиме примаоца, пуна адреса примаоца и упутнички износ. Обавезне податке могуће је допунити додатним податком о примаоцу (ЈМБГ, телефон или неки други нумерички податак препознатљив примаоцу: шифра корисника, број уговора и др.) и евентуалном поруком примаоцу.

Под пуном адресом примаоца, подразумева се и коришћење поштанског адресног кода који најпрецизније одређује адресу и омогућава исплату новчаног износа у законски прописаним роковима.

Пошиљалац може да изабере једну или обе посебне услуге:

- упутница са личним уручењем - исплаћује се искључиво примаоцу;
- упутница са повратницом - подразумева потврђење уручења од стране примаоца, на посебном обрасцу који се враћа пошиљаоцу, класичним поштанским токовима.

Пошиљалац може изабрати електронско слање или долазак у пошту:

- Електронско слање врши се слањем попуњеног *xls* фајла чији је формат објављен на сајту [www.posta.rs](http://www.posta.rs). Документ садржи податке о појединачним упутницама и прослеђује се на е-адресу: [postanskauputnica@jp.ptt.rs](mailto:postanskauputnica@jp.ptt.rs). Пошиљалац је дужан да уз документ проследи следеће податке: назив пошиљача, матични број, контакт особу и телефон;
- На шалтеру поште пошиљалац предаје попуњен образац "Списак упутница" према штампаном тексту. Образац се оверава печатом пошиљача и потписом овлашћеног лица.

За слање упутница електронским путем, правно лице је обавезно да закључи уговор са Поштом Србије.

**Обавезе Поште Србије приликом пријема упутница**

**Члан 5.**

По извршеној провери исправности достављених података о упутницама, Пошта Србије издаје потврду о евидентираним упутницама на којој се налазе инструкције за уплату упутничког износа и поштарине. У зависности од начина слања упутница, пошиљаоцу се наведена потврда враћа електронским путем или исту преузима непосредно на шалтеру поште у тренутку евидентирања упутница.

Уплата упутничког износа и поштарине врши се безготовинским путем искључиво на основу *инструкција за плаћање* које издаје Пошта Србије. Инструкције за плаћање представљају информацију о битним елементима налога за плаћање а то су:

- број наменског текућег рачуна Поште Србије за промет поштанске упутнице;
- укупан упутнички износ;
- модел и позив на број одобрења за уплату упутничког износа;
- број текућег рачуна Поште Србије за уплату поштарине;
- укупан износ обрачунате поштарине;
- модел и позив на број одобрења за уплату поштарине.

Након реализованих уплата, Пошта Србије врши пријем упутница. За датум пријема упутнице узима се наредни радни дан од дана реализације плаћања (извод банке).Списак примљених упутница и рачун за уплаћену поштарину Пошта Србије доставља пошиљаоцу поштанским путем, а у зависности од начина слања и електронским путем.

Пошиљалац плаћа поштарину по важећем ценовнику поштанских услуга.

### **Рокови за пренос упутница**

#### **Члан 6.**

Рокови за пренос и уручење поштанске упутнице односно обавештења о приспећу су:

- два радна дана на ужем доставном подручју;
- три радна дана на ширем доставном подручју;
- пет радних дана на најширем доставном подручју.

У рокове преноса не рачунају се дан пријема упутнице, субота, недеља и дани државних празника и други нерадни дани, ако Пошта Србије не врши доставу односно исплату у те дане.

### **Исплата Поштанске упутнице**

#### **Члан 7.**

Примаоцу се упутница исплаћује, по правилу, на означеној адреси. У случају да достављач не затекне примаоца на адреси, исти се обавештава Извештајем о приспећу, на основу којег прималац може подићи новац истог дана, након раздужења достављача са доставе, у пошти наведеној у извештају, а од наредног дана у било којој пошти.

За упутнице са износом преко прописаног лимита за исплату на адреси, Пошта Србије има обавезу да уручи обавештење примаоцу на адреси на основу којег он може подићи новац на шалтеру било које поште, почев од дана пријема.

Прималац може да захтева исплату упутнице на шалтеру поште без Извештаја о приспећу или обавештења уз услов да поседује информацију о пријемном броју упутнице или познаје додатни податак о идентификацији примаоца који је навео пошиљалац.

Рок за исплату упутнице је 30 дана почев од наредног дана од дана њеног пријема.

### **Враћање упутница**

#### **Члан 8.**

Неисплаћене упутнице враћају се пошиљаоцу из следећих разлога:

- Прималац одбија пријем;
- Прималац је преминуо;
- Непотпуна адреса примаоца;
- Прималац је непознат на назначеној адреси;
- Прималац није подигао новац у прописаном року;

Покретањем поступка враћања, упутнице добијају службену ознаку RETOUR. Обавеза Поште Србије је да за све неисплаћене упутнице које припадају једном Списку примљених упутница од правног лица, сачини Списак неисплаћених упутница, изврши безготовинско враћање новчаних средстава у укупном износу неисплаћених упутница на текући рачун пошиљаоца са кога је извршена уплата упутничког износа.

На захтев пошиљаоца рок за враћање упутничког износа по основу неисплаћених упутница може бити и краћи од прописаног рока. Услов за враћање упутница пошиљаоцу јесте да су све неисплаћене упутнице које припадају једном списку раздужене са доставе.

Пошта Србије доставља пошиљаоцу, поштанским путем, Списак враћених (неисплаћених) упутница са разлозима враћања, а у зависности од начина слања упутница и електронским путем.

Ако након пријема упутница, дође до било каквих промена које се односе на текући рачун, назив или адресу пошиљаоца, исти је у обавези да о променама, писаним путем, обавести Пошту Србије, Сектор за упутнички промет, Таковска 2, ПАК:135403.

### **Праћење статуса упутница**

#### **Члан 9.**

Пошиљалац се може информисати о статусу упутнице на основу пријемног броја:

- позивањем броја 011/ 3 607 500,
- на интернет сајту Поште [www.posta.rs](http://www.posta.rs)
- слањем СМС поруке UPSTA<размак>број упутнице на број 2377.

О статусима свих упутница које припадају једном списку примљених упутница, пошиљалац се може информисати на интернет сајту Поште на основу јединственог броја списка.

### **Рекламациони поступак**

#### **Члан 10.**

Све информације о својој упутници пошиљалац може добити праћењем статуса на начин описан у претходном члану. Рекламациони поступак корисник може покренути и писаним путем (на обрасцу Потражница) обрађујући се пријемној пошти. На основу увида у статусе, запослени у пошти решава Потражницу, а ако је на основу расположивих података не може решити исту упућује надлежном сектору на решавање.

Рок за спровођење рекламационог поступка је 30 дана.

Правно лице које шаље упутнице електронским путем, рекламацију може упутити директно Сектору за упутнички промет, на е-адресу: [postanskauputnica@jp.ptt.rs](mailto:postanskauputnica@jp.ptt.rs).

### **Услуга по посебном уговору**

#### **Члан 11.**

Пошиљалац се на основу уговора са Поштом Србије може одредити за:

- исплату упутница искључиво на шалтерима пошта почев од дана пријема уз обавештавање корисника на адреси;
- периодично фактурисање поштарине;
- могућност да поштарину плаћа прималац и др...

### **ПОСЕБНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 12.**

Остваривање потраживања по захтеву за накнаду штете, у случајевима када је утврђена одговорност Поште Србије, регулише се у складу са Законом о поштанским услугама.

### **ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 13.**

Упутство се примењује од 10. 03. 2011. године.

**ДИРЕКТОР ДИРЕКЦИЈЕ  
ЗА ПОШТАНСКО ФИНАНСИЈСКЕ УСЛУГЕ**

  
  
**Светлана Лешевић**