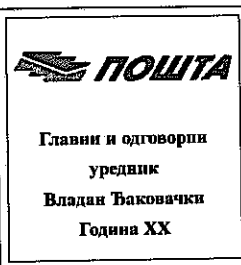


06/4

СЛУЖБЕНИ

ПТТ ГЛАСНИК



БРОЈ 643

ПРИЛОГ ПТТ ГЛАСНИКУ, СТРУЧНО-ИНФОРМАТИВНОМ
ЛИСТУ ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА ПТТ САОБРАЋАЈА „СРБИЈА”

2. август 2010.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ПТТ САОБРАЋАЈА „СРБИЈА”

ПРАВИЛНИК О ПОСЕБНИМ УСЛОВИМА ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА У ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ ПТТ САОБРАЋАЈА „СРБИЈА”

Београд, 2. август 2010. године

Садржај

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ.....	5	VII. ПАКЕТСКЕ УСЛУГЕ.....	12
ПРЕДМЕТ ПРАВИЛНИКА.....	5	ПАКЕТ.....	12
Члан 1.....	5	Члан 18.....	12
НАЧЕЛА У ОБАВЉАЊУ И КОРИШЋЕЊУ			
ПОШТАНСКИХ УСЛУГА.....	5	VIII. ПОСЕБНЕ УСЛУГЕ.....	12
Члан 2.....	5	Члан 19.....	12
ДОКАЗИВАЊЕ ИДЕНТИТЕТА КОРИСНИКА		ПРЕПОРУЧЕНА ПИСМОНОСНА ПОШИЉКА.....	13
ПОШТАНСКИХ УСЛУГА.....	5	Члан 20.....	13
Члан 3.....	5	ПОШИЉКА СА ОЗНАЧЕНОМ ВРЕДНОШЋУ.....	13
ПУНОМОЉЈЕ.....	6	Члан 21.....	13
Члан 4.....	6	ПОШИЉКА СА ПОВРАТНИЦОМ.....	14
РАДНО ВРЕМЕ.....	7	Члан 22.....	14
Члан 5.....	7	ОТКУПНА ПОШИЉКА.....	14
II. ПОЈМОВИ.....	7	Члан 23.....	14
Члан 6.....	7	ПОШИЉКА СА ЛИЧНИМ УРУЧЕЊЕМ	
III. ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ.....	8	ПРИМАОЦУ.....	15
ПОЈАМ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ.....	8	Члан 24.....	15
Члан 7.....	8	СУДСКО ПИСМО.....	15
IV. УНИВЕРЗАЛНЕ, РЕЗЕРВИСАНЕ		Члан 25.....	15
И НЕРЕЗЕРВИСАНЕ		ИЗДВОЈЕНА ПОШИЉКА.....	15
ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ.....	8	Члан 26.....	15
УНИВЕРЗАЛНА ПОШТАНСКА УСЛУГА.....	8	УСЛУГА ГРУПНОГ РУКОВАЊА	
Члан 8.....	8	– „CONSIGNMENT“.....	15
РЕЗЕРВИСАНЕ И НЕРЕЗЕРВИСАНЕ		Члан 27.....	15
ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ.....	8	ПОШИЉКА СА ПЛАЋЕНИМ ОДГОВОРОМ.....	15
Члан 9.....	8	Члан 28.....	15
V. ПИСМОНОСНЕ УСЛУГЕ.....	9	АВИОНСКА ПОШИЉКА.....	16
Члан 10.....	9	Члан 29.....	16
ПИСМО.....	9	ОБАВЕШТЕЊЕ О ДАНУ И ВРЕМЕНУ	
Члан 11.....	9	ОДРЖАВАЊА ИЗБОРА.....	16
ДОПИСНИЦА.....	10	Члан 30.....	16
Члан 12.....	10	ДОПИСНИЦА ЦРВЕНОГ КРСТА.....	16
ТИСКОВИНА (ШТАМПАНА СТВАР).....	10	Члан 31.....	16
Члан 13.....	10	IX. УСЛУГЕ ДОДАТНЕ ВРЕДНОСТИ ...	16
АДРЕСОВАНА ДИРЕКТНА ПОШТА.....	11	Члан 32.....	16
Члан 14.....	11	ЕКСПРЕС УСЛУГЕ.....	16
СЕКОГРАМ.....	11	Члан 33.....	16
Члан 15.....	11	КУРИРСКЕ УСЛУГЕ.....	17
ЕЛЕКТРОНСКА ПОШТА.....	12	Члан 34.....	17
Члан 16.....	12	УСЛУГЕ ПРАВЕЊА И ЛОЦИРАЊА	
VI. УПУТНИЧКЕ УСЛУГЕ.....	12	ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА	
Члан 17.....	12	TRACK & TRACE (T & T).....	17
		Члан 35.....	17
		УСЛУГЕ ПОЗИВНОГ ЦЕНТРА – CALL ЦЕНТАР.....	17
		Члан 36.....	17

УСЛУГЕ ПРИЕМА ИЛИ УРУЧЕЊА ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА НА МЕСТУ И У ВРЕМЕ КОЈЕ ЗАХТЕВА КОРИСНИК ПОШТАНСКИХ УСЛУГА	17	Збирни поштански сандучић	25
Члан 37.	17	Члан 54.	25
X. УСЛУГЕ ПО ПОСЕБНОМ ЗАХТЕВУ И УСЛУГЕ ПО СЛУЖБЕНОЈ ДУЖНОСТИ	17	Достављање поштанских поштиљака	25
Члан 38.	17	Члан 55.	25
УСЛУГЕ ПО ПОСЕБНОМ ЗАХТЕВУ ПОШИЉАОЦА	18	Испорука поштанских поштиљака	26
Члан 39.	18	Члан 56.	26
УСЛУГЕ ПО ПОСЕБНОМ ЗАХТЕВУ ПРИМОЦА	18	Уручење поштанских поштиљака преко поштанског преградка	26
Члан 40.	18	Члан 57.	26
УСЛУГЕ ПО ПОСЕБНОМ ЗАХТЕВУ ПОШИЉАОЦА И ПРИМОЦА	18	Рокови за уручење поштанских поштиљака и исплату упутница	26
Члан 41.	18	Члан 58.	26
УСЛУГЕ ПО СЛУЖБЕНОЈ ДУЖНОСТИ	19	Рокови за чување поштанских поштиљака у пошти	27
Члан 42.	19	Члан 59.	27
XI. ПЛАЋАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА	19	Потврђење уручења поштанских поштиљака	27
Плаћање поштарине	19	Члан 60.	27
Члан 43.	19	Одбијање пријема поштанских поштиљака	27
Враћање поштарине	20	Члан 61.	27
Члан 44.	20	Враћање већ уручених поштиљака	27
XII. УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ	21	Члан 62.	27
Опште одредбе	21	Неиспоручиве поштанске поштиљке	28
Члан 45.	21	Члан 63.	28
Адресовање поштанских поштиљака	21	XIII. РЕКЛАМАЦИЈЕ И ПОТРАЖИВАЊЕ ПОШИЉАКА	28
Члан 46.	21	Подношење рекламације	28
Паковање и затварање поштиљака	22	Члан 64.	28
Члан 47.	22	Рекламација због неуручења или прекорачења рока за уручење поштанске поштиљке	28
Предмети чији је пренос забрањен у поштанским поштиљкама	23	Члан 65.	28
Члан 48.	23	Рекламација због општебења или умањења садржине поштанске поштиљке	29
Отварање и препаковање поштанских поштиљака	23	Члан 66.	29
Члан 49.	23	Рекламација због неизвршене или делимично извршене поштанске услуге и рекламација због више наплаћене поштарине	29
Пријем поштанских поштиљака	23	Члан 67.	29
Члан 50.	23	XIV. ПОСТУПАК ЗА ОСТВАРИВАЊЕ НАКНАДЕ ШТЕТЕ И ДРУГА ПОТРАЖИВАЊА	29
Пријем регистрованих поштанских поштиљака	24	Члан 68.	29
Члан 51.	24	XV. ЗАВРШНА ОДРЕДБА	30
Уручење поштанских поштиљака	24	Члан 69.	30
Члан 52.	24		
Посебне одредбе о уручењу	25		
Члан 53.	25		

На основу члана 19. Статута Јавног предузећа ПТТ саобраћаја „Србија” („Службени ПТТ- гласник”, бр. 47/92, 210/99 и 285/02), а у вези са чланом 71. Правилника о општим условима за обављање поштанских услуга („Службени гласник РС”, број 24/10), генерални директор Јавног предузећа ПТТ саобраћаја „Србија” доноси

**ПРАВИЛНИК
О ПОСЕБНИМ УСЛОВИМА
ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ
УСЛУГА У ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЊУ
ПТТ САОБРАЋАЈА „СРБИЈА”**

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Предмет правилника

Члан 1.

Правилником о посебним условима за обављање поштанских услуга у Јавном предузећу ПТТ саобраћаја „Србија” (у даљем тексту: Посебни услови) уређују се јединствени услови, поступак за обављање поштанских услуга, рокови за уручење поштанских пошиљака и исплату упутница, поступак рекламације и потраживања пошиљака, као и поступак за остваривање накнаде штете и других потраживања у Јавном предузећу ПТТ саобраћаја „Србија” (у даљем тексту: Предузеће).

Посебним условима уређује се обављање поштанских услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, у складу са законом, општим условима за обављање поштанских услуга, као и актима Предузећа, међународним конвенцијама, уговорима, споразумима и другим међународним актима.

**Начела у обављању и коришћењу
поштанских услуга**

Члан 2.

У обављању поштанских услуга Предузеће се придржава начела савесности и поштења.

Предузеће је дужно да предузима све неопходне организационе и технолошке мере којима се корисницима услуга обезбеђују и пружају квалитетне и сигурне поштанске услуге, као и да обезбеди неповредивост поштанских пошиљака и тајност података. Предузеће и запослени у Предузећу дужни су да чувају тајност података, а ова обавеза остаје и у случају престанка радног односа запосленог.

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

**Доказивање идентитета корисника
поштанских услуга**

Члан 3.

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

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

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

Подаци из важеће исправе из става 1. овог члана (назив исправе, регистарски број исправе, назив и место издаваоца и сл.) уписују се у поштан-

ске исправе и документа, на за то предвиђеним местима.

Уколико лична исправа корисника поштанске услуге није исправна или ако запослени посумња у законитост њеног поседовања или посумња у истинитост изјаве сведока, сматра се да запослени није могао да утврди идентитет корисника поштанске услуге и нема обавезу да му услугу пружи.

У случајевима када постоји обавеза запосленог у јединици поштанске мреже (у даљем тексту пошта) да утврди идентитет корисника поштанске услуге, а корисника лично познаје, запослени у пошти не мора утврђивати његов идентитет, али је дужан да у поштанску исправу или документ из става 3. овог члана упише речи: „лично познат“, што запослени поште потврђује својим потписом и оверава отиском поштанског жига на тој исправи, односно документу.

Пуномоћје

Члан 4.

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

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

Пуномоћје које је издато у пошти важи до рока који је у њему назначен, а најдуже до истека календарске године у којој је издато.

Пуномоћје из става 3. овог члана сачињава се на обрасцу „Пуномоћ“, у два или више истоветних примерака, у зависности од броја пуномоћника. Један примерак пуномоћја депонује се у пошти у којој је пуномоћје издато, а пуномоћник задржава примерак за себе.

Корисник поштанских услуга може једним пуномоћјем овластити највише три лица.

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

Када пошта врши издавање и оверу пуномоћја физичком лицу, запослени у пошти је у обавези да провери идентитет даваоца пуномоћја, а податке из личне исправе упише у Пуномоћ, на за то предвиђено место, сагласно члану 3. став 3. ових посебних услова.

Ако је давалац пуномоћја неписмен или због телесних недостатака или других разлога не може да стави свој потпис на Пуномоћ, давање пуномоћи потврдиће својим потписом сведок, а запослени у пошти ће у том случају на Пуномоћ

уписати податке из личне исправе даваоца пуномоћја и сведока.

Пуномоћје издато у пошти, као и пуномоћје које је издао суд или други надлежан орган, заводи се у „Очевидник пуномоћи“.

Када корисник услуга Предузећа даје пуномоћје лицу које има пребивалиште или боравиште на подручју друге одредишне поште, оверена и потписана Пуномоћ од стране даваоца пуномоћја заводи се у „Очевидник пуномоћи“ и отпрема се одредишној пошти ради уручења пуномоћнику, а у „Очевиднику пуномоћи“, у колону „Напомена“, уписује се број вредносног писма у којем је Пуномоћ отпремљена. Поштарину за ово вредносно писмо плаћа давалац пуномоћја.

Уколико корисник поштанског прегратка – физичко лице опуномоћи друго лице за преузимање пошиљака из поштанског прегратка, пуномоћје се издаје за уручење свих врста пошиљака.

Уколико је корисник поштанског прегратка – правно лице, то лице је у обавези да опуномоћи једно или више лица за преузимање пошиљака из поштанског прегратка и та пуномоћ се издаје за све врсте пошиљака. Овлашћено лице за давање пуномоћја може бити истовремено и пуномоћник.

Пуномоћје издато од надлежних државних органа односно правног лица важи до датума који је наведен у пуномоћју и мора бити оверено потписом овлашћеног лица у том државном органу/правном лицу и печатом тог државног органа/правног лица. Пуномоћник је у обавези да један примерак, односно оверени препис или оверену фотокопију тог пуномоћја, депонује у пошти. Уколико у пуномоћју није наведено до ког датума важи односно за који период се издаје, пуномоћ престаје да важи из разлога утврђених у наредном ставу овог члана.

Пуномоћје које издаје надлежни орган или Предузеће престаје да важи истеком рока, опозивом од стране даваоца пуномоћја, смрћу даваоца пуномоћја или пуномоћника, постављањем старатеља даваоцу пуномоћја, односно из других разлога прописаних законом.

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

У случају губитка Пуномоћи, пуномоћник је дужан да писаним путем обавести пошту код које је примао пошиљке. На исти начин дужан је да поступи и давалац пуномоћја, уколико је о губитку Пуномоћи обавештен од пуномоћника. Давалац пуномоћја у том случају даје пуно-

моћницима нову Пуномоћ, уколико то и даље жели.

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

Пуномоћје се не може издати лицу које нема пословну способност, неписменој особи или особи која се не може потписати.

Радно време

Члан 5.

Предузеће, као давалац универзалне поштанске услуге, дужно је да корисницима поштанских услуга пружа универзалну поштанску услугу сваки радни дан, а не мање од пет дана у недељи, осим у случајевима државних и других празника који се празнују у Републици Србији, у случају наступања више силе и угрожавања здравља и сигурности запослених.

Радно време пошта у којима се обављају универзалне поштанске услуге утврђује се посебним актом Предузећа, на који сагласност даје Републичка агенција за поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција).

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

За обављање појединих врста поштанских услуга, радно време у пошти мора бити посебно назначено на одговарајућим радним местима, уколико се разликује од радног времена из става 2. овог члана.

II. ПОЈМОВИ

Члан 6.

Поједини изрази употребљени у овим посебним условима имају следеће значење:

1. **поштанске услуге** су услуге које обухватају пријем, пренос (прерада и превоз) и уручење поштанских пошиљака;
2. **корисник поштанске услуге** је пошиљацац или прималац, односно овлашћено лице пошиљаоца или примаоца;
3. **јавни поштански оператор** је давалац поштанских услуга са обавезом пружања универзалне поштанске услуге и ексклузивним правом на обављање резервисаних услуга, сагласно Закону. Јавним поштанским оператором, у смислу Закона, сматра се Јавно предузеће ПТТ саобраћаја „Србија“;
4. **универзална поштанска услуга** представља скуп поштанских услуга које се константно обављају на територији Републике

Србије, под једнаким условима за све кориснике, у оквиру прописаног квалитета и по приступачним ценама;

5. **резервисане поштанске услуге** су услуге које држава гарантује поштанском оператору универзалне поштанске услуге, као ексклузивно право у оквирима одређеног лимита по маси и цени. Ексклузивно право на обављање резервисаних поштанских услуга има Предузеће, као јавни поштански оператор;
6. **нерезервисане поштанске услуге** обухватају поштанске услуге из домена универзалне поштанске услуге које превазилазе утврђене лимите по маси и/или цени за резервисане услуге и све друге поштанске услуге, укључујући и услуге додатне вредности;
7. **услуге додатне вредности** су поштанске услуге комерцијалног сервиса намењене корисницима који имају посебне захтеве у погледу квалитета (време и место пријема и уручења, брзина преноса, електронско праћење пошиљака од пријема до уручења и др.) и начина преноса чиме се могу означити као курирске, експресне, убрзане и сл.;
8. **ценовник поштанских услуга Предузећа** је попис цена поштанских услуга према којем Предузеће наплаћује своје услуге;
9. **поштанске пошиљке** су писмоносне пошиљке, пакети, упутнице и друге пошиљке, на којима је означена адреса или које су на други начин означене тако да се неспорно може утврдити прималац;
10. **писмо прве стопе масе** је писмо без посебних услуга, масе до 20 g;
11. **регистроване поштанске пошиљке** су пошиљке са регистрованим бројем пријема, за које се издаје потврда о пријему, а примаоцу се уручују уз потпис. Предузеће о овим пошиљкама води посебну евиденцију у свим или појединим фазама обављања поштанских услуга;
12. **поштарина** је цена коју плаћа корисник услуга Предузећа за извршење поштанске услуге. Поштарина за пренос поштанске пошиљке не укључује поштарину по вредности;
13. **општи услови за обављање поштанских услуга** су услови по којима поштански оператори обављају поштанске услуге и доноси их Агенција;
14. **поштански адресни код (ПАК)** је низ карактера који једнозначно одређује адресу

- примаоца, јединствен за територију Републике Србије;
15. **поштанску мрежу Предузећа** чине јединице поштанске мреже и други елементи поштанске мреже, међусобно повезани у јединствену техничко-технолошку целину, која обезбеђује несметано обављање поштанских и других услуга корисницима на територији Републике Србије;
 16. **јединица поштанске мреже** је елемент поштанске мреже Предузећа у ком се обављају поштанске услуге и мора бити дефинисана називом и поштанским бројем;
 17. **одредишна пошта** је пошта која врши уручење пошиљака на означеној адреси или у просторијама поште;
 18. **тајност података** подразумева заштиту личних података, поверљивост пренетих или меморисаних података и заштиту приватности.

III. ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Појам поштанске услуге

Члан 7.

Поштанске услуге су услуге пријема, преноса и уручења поштанских пошиљака.

У зависности од начина обављања, садржине, димензија, вредности, масе, начина паковања и брзине преноса, оне обухватају:

1. писмоносне услуге;
2. упутничке услуге;
3. пакетске услуге;
4. посебне услуге;
5. услуге додатне вредности;
6. услуге по посебном захтеву и услуге по службеној дужности.

IV. УНИВЕРЗАЛНЕ, РЕЗЕРВИСАНЕ И НЕРЕЗЕРВИСАНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Универзална поштанска услуга

Члан 8.

Услови и поступак за обављање универзалне поштанске услуге прописани су Законом и другим прописима којима се уређује обављање поштанских услуга у Републици Србији, актима Светског поштанског савеза и овим посебним условима за обављање поштанских услуга.

Универзална поштанска услуга, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, обухвата:

1. пријем, пренос и уручење свих писмоносних пошиљака, укључујући и регистроване пошиљке, масе до 2 kg, као и писмоносне пошиљке у електронској форми;
2. пријем, пренос и уручење пакета масе до 10 kg у унутрашњем поштанском саобраћају и пријем и пренос пакета масе до 10 kg у међународном поштанском саобраћају у полазу из Републике Србије;
3. пренос и уручење пакета масе до 20 kg из међународног поштанског саобраћаја;
4. пријем, пренос и исплату упутница;
5. пријем, пренос и уручење секограма масе до 7 kg.

Резервисане и нерезервисане поштанске услуге

Члан 9.

Резервисане поштанске услуге обухватају:

1. пријем и/или пренос и/или уручење свих писмоносних пошиљака, као и регистроване пошиљке, до утврђеног лимита по маси и цени, укључујући и
 - пријем, пренос и уручење пошиљака адресоване директне поште;
 - пријем, пренос и уручење обавештења о дану и времену одржавања избора;
 - пријем, пренос и уручење писмоносних пошиљака у електронској форми;
2. пријем и/или пренос и/или исплату упутница;
3. пријем и/или пренос и/или уручење судских писмена и писмена у управном и прекршајном поступку (у даљем тексту: судска писма), без обзира на лимите.

Лимите по маси и цени из става 1. тачка 1. овог члана утврђује Агенција уз сагласност Владе Републике Србије, при чему они не могу бити већи од 350 грама и петоструког износа поштарине за писмо прве стопе масе и најбржег степена преноса.

Нерезервисане поштанске услуге обухватају поштанске услуге из домена универзалне услуге које превазилазе утврђене лимите по маси и/или цени за резервисане услуге и све друге поштанске услуге, укључујући и услуге додатне вредности.

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

1. пријем, пренос и уручење свих писмоносних пошиљака, укључујући и регистроване пошиљке из домена универзалне услуге

- које премашују утврђене лимите по маси и цени за резервисане услуге;
2. пријем, пренос и уручење пакета масе до 10 kg у унутрашњем поштанском саобраћају и пријем и пренос пакета масе до 10 kg у међународном поштанском саобраћају у полазу из Републике Србије из домена универзалне услуге;
 3. пријем, пренос и уручење пакета у унутрашњем поштанском саобраћају масе од 10 kg до лимита по маси, који је утврђен актом Предузећа;
 4. пријем и пренос пакета у међународном поштанском саобраћају, масе од 10 kg до лимита по маси, који је утврђен актом Предузећа;
 5. пренос и уручење међународних пакета масе до 20 kg у долазу у Републику Србију из домена универзалне услуге;
 6. пренос и уручење међународних пакета у долазу у Републику Србију масе од 20 kg до лимита по маси који је утврђен актом Предузећа;
 7. услуге додатне вредности:
 - 7.1. експрес услуге;
 - 7.2. курирске услуге;
 - 7.3. услуге које се односе на посебне захтеве корисника у погледу квалитета поштанских услуга и начина преноса (време и место пријема и уручења, брзина преноса, електронско праћење пошиљака од места пријема до места уручења и сл.);
 8. услуге по посебном захтеву корисника поштанских услуга и услуге по службеној дужности.

V. ПИСМОНОСНЕ УСЛУГЕ

Члан 10.

Писмоносне услуге су услуге које обухватају пријем, пренос и уручење писмоносних пошиљака. У писмоносне пошиљке спадају:

- писмо;
- дописница;
- тисковина (штампана ствар);
- адресована директна пошта;
- секограм;
- електронска пошта;

Писмо

Члан 11.

Писмо је свако писано саопштење у затвореном омоту (коверту), као и свака друга пошиљка

која, у погледу димензија и масе, одговара условима за писмо, уколико и не садржи писано саопштење. Садржина писма може бити лична преписка, пословна кореспонденција, рачуни сваке врсте, фактуре, финансијска стања и извештаји, решења и сл., адресована на одређеног примаоца.

Омот или паковање писма мора осигурати неповредивост садржине пошиљке у свим фазама обављања поштанских услуга. Изузетно, у отвореном омоту се може примити писмоносна пошиљка која садржи честитку или разгледницу.

Писмо може бити масе до 2 kg и мора одговарати следећим димензијама: збир дужине, ширине и висине може бити највише до 900 mm, с тим да највећа од те три димензије може бити највише 600 mm. Најмање димензије писма су 90 x 140 mm.

Ако је писмо у облику ваљка, највећа димензија одговара збиру дужине и два пречника највише до 1040 mm, с тим да највећа од тих димензија може бити до 900 mm. Најмања димензија писма у облику ваљка је да збир дужине и два пречника могу бити најмање 170 mm, с тим да дужина писма може бити најмање 100 mm.

Стандардизовано писмо је затворена пошиљка правоугаоног облика предвиђена за аутоматизовану прераду, која мора да испуњава следеће услове:

- да има једнобојни омот;
- да има масу до 20 g;
- да има најмању димензију 90 x 140 mm до највише 120 x 235 mm (уз толеранцију 2 mm);
- као стандардизовано писмо се такође могу прихватити пошиљке следећих највећих димензија: 150 x 245 mm и 165 x 235 mm, уз толеранцију 2 mm, уколико се ради о масовнијем пријему ових пошиљака. Предузеће ће посебним актом одредити који број пошиљака се сматра масовнијим пријемом;
- да дужина није мања од ширине помножене са 1,41;
- да је адресована сагласно члану 46. ових посебних услова;
- да се ниједан ред у адреси не подвлачи линијом и да се слова у адреси и позадина не смеју сенчити;
- да мора бити затворена потпуним лепљењем преклопа за затварање омота (коверте), а адреса примаоца се налази на страни која нема преклоп за затварање;
- да је највећа дебљина стандардизованог писма 5 mm;

- адреса мора бити у правоугаоној зони која се налази на најмањем растојању од 40 mm од горње ивице омота (коверте) – толеранција 2 mm, 15 mm од бочне десне стране, 15 mm од доње ивице и на највећем растојању од 140 mm од бочне десне ивице;
- на адресној страни мора бити обезбеђен простор за франкирање и жигосање, у облику правоугаоника висине 40 mm (+/- 2 mm), рачунајући од горње ивице и дужине 74 mm, рачунајући од десне ивице. Унутар овог простора, поштанске марке или отисци за франкирање стављају се у горњи десни угао;
- никаква ознака или било какав непотребан знак не сме стајати: испод адресе; десно од адресе, рачунајући од простора намењеног за франкирање и жигосање, све до десне ивице пошиљке; лево од адресе у простору ширине најмање 15 mm почевши од првог реда адресе до доње ивице пошиљке; у простору од 15 mm, рачунајући од доње ивице пошиљке и 140 mm дужине рачунајући од десне ивице пошиљке, овај простор се може делимично преклапати са горе поменутих просторима.

Под стандардизованим писмом подразумева се и затворена пошиљка правоугаоног облика са провидним делом на адресној страни, уколико испуњава услове дефинисане ставом 5. овог члана.

Ове пошиљке се, поред наведеног, примају под следећим условима:

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

Стандардизованим писмом не сматрају се:

- пошиљке које не задовољавају услове из овог члана;
- пошиљке које садрже предмете који праве испупчења;
- пресавијене пошиљке отпремљене отворено (без омота), које нису са свих страна за-

творене и које нису довољно чврсте за механизовану прераду;

- пошиљке затворене металним спајалицама, копчама, ринглицама или пресавијеним кукицама.

Дописница

Члан 12.

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

Најмања димензија дописнице је 90 x 140 mm, а највеће 120 x 235 mm.

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

Дописницама се сматрају све разгледнице које одговарају димензијама за дописнице.

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

Дописница коју издаје Предузеће мора у заглављу на предњој страни имати назив „дописница – carte postale”.

Тисковина (штампана ствар)

Члан 13.

Тисковина или штампана ствар је отворена, писмоносна пошиљка која садржи књиге, новине и часописе и друге штампане садржаје који немају значај личног и пословног комуницирања и одштампане су на папиру, картону или другом материјалу.

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

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

Новине су тисковине које издаје издавач свакодневно или у одређеном раздобљу, а нису укоричене нити увезане.

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

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

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

Предузеће може уговорити са корисником пријем затворених тисковина предатих у великом броју.

Тисковина може бити масе до 2 kg и димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмо.

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

Изузетно, тисковине могу бити масе до 5 kg, ако је садржина недељива. Уколико корисник предаје више таквих тисковина, потребна је сагласност Предузећа.

У унутрашњем поштанском саобраћају могу се примити тисковине и до 10 kg, уз сагласност Предузећа. Оваква пошиљка може бити упакована и као пакет са тисковинама (затворена пошиљка), с тим да поред адресе примаоца у левом горњем углу стоји видљива ознака „Тисковина” или „Штампана ствар” и опис садржине.

У међународном поштанском саобраћају, тисковине које исти пошиљалац отпрема у већим количинама истом примаоцу могу се ставити у једну или више посебних врећа, тзв. „М” врећа. Најмања маса „М” вреће износи 2 kg, а највећа 30 kg. Назив примаоца мора бити написан на адресници направљеној од картона или одговарајућег материјала димензија 90 x 140 mm. На сваком омоту тисковина које су стављене у посебну врећу означава се адреса примаоца као на адресници. Пошиљалац је дужан да запосленом у пошти омогући увид у садржај вреће.

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

Адресована директна пошта

Члан 14.

Адресована директна пошта је писмоносна пошиљка која садржи идентичне рекламне, пропагандне, маркетиншке и огласне поруке које се

шаљу великом броју прималаца и нема карактер личног дописивања. Пошиљалац је у обавези да приликом предаје, достави на увид један примерак пошиљке коју шаље као адресовану директну пошту.

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

Пошиљке адресоване директне поште примају се од корисника на основу уговора.

Пошиљке адресоване директне поште могу бити масе до 1 kg, димензија предвиђених за писмо и морају бити адресоване на најмање 100 различитих адреса по једној предаји. Пошиљке адресоване директне поште које садрже обавештења од општедруштвеног и/или хуманитарног карактера морају бити адресоване на најмање 1000 различитих адреса по једној предаји.

Рачуни, фактуре, финансијска стања, пословна кореспонденција, лична преписка, честитке, извештаји банака не сматрају се адресованом директном поштом.

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

Секограм

Члан 15.

Секограм је отворена пошиљка, која садржи тисковине са знацима намењеним слепим лицима. Ти знаци састоје се од слова утиснутих на чврстој хартији или неком другом сличном материјалу бушењем или отискивањем, тако да хартија или други материјал, на коме су слова отиснута, добије одговарајуће испупчење.

Секограмом се сматра:

- клише са знацима секографије и
- звучни снимак или нарочита хартија намењена слепим лицима, под условом да га на пренос предаје нека установа за слепа и слабовида лица или да је та установа прималац.

Секограм може бити масе до 7 kg и димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмо.

На адресној страни секограма, у десном горњем углу, пошиљалац је дужан да стави ознаку „Секограм” у унутрашњем поштанском саобраћају или „*Cécogramme*” у међународном поштанском саобраћају.

Секограм у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају је ослобођен плаћања сваке поштарине, изузев поштарине за посебну услугу – авионска пошиљка.

Електронска пошта

Члан 16.

Писмоносне пошиљке у електронској форми (у даљем тексту: електронска пошта) обухватају пријем, електронски пренос и уручење електронски сертификованих писмоносних пошиљака.

VI. УПУТНИЧКЕ УСЛУГЕ

Члан 17.

Упутница је регистрована поштанска пошиљка којом пошиљалац дозначава назначени новчани износ примаоцу и може се преносити поштанско-саобраћајним везама и електронским путем.

Упутница се не може адресовати за примаоца – правно лице.

Највећи износ који се може дозначити по једној упутници утврђује се актом Предузећа.

Врсте упутница у зависности од брзине преноса, начина и места исплате су:

- поштанске упутнице и
- пост-нет упутнице.

Поштанска упутница је услуга преноса новца и исплаћује се на означеној адреси примаоца, или у пошти.

Пост-нет упутница је услуга најбржег преноса новца између физичких лица, која омогућава исплату упутничког износа примаоцу, непосредно након уплате од стране пошиљаоца, у пошти или на означеној адреси по захтеву пошиљаоца.

VII. ПАКЕТСКЕ УСЛУГЕ

Пакет

Члан 18.

Пакети су регистроване поштанске пошиљке са и без означене вредности, паковане на прописан начин, које садрже робу и друге предмете. На пакету или документу који прати пакет, мора се налазити опис садржине и мора бити уписана маса у kg и g, с тим да се сваки део од десет грама заокружује на више.

У пакетима је забрањено слати метални новац, новчанице, било какве хартије од вредности које гласе на доносиоца, путничке чекове, платину, злато или сребро, накит, драго камење и друге драгоцене предмете, као и преписку која се размењује између лица која нису пошиљалац и примаоца или лица која са њима станују, изузимајући архивски материјал. Забрањено је слати и другу робу и предмете чији је пренос забрањен прописима.

Највећа и најмања означена вредност на пакетима утврђује се актом Предузећа.

Највећа маса пакета је 31,5 kg, а по уговореним условима, може бити и већа. Услови за пријем пакета у међународном поштанском саобраћају прописани су актима Светског поштанског савеза, а у унутрашњем – овим посебним условима, као и актом којим се уређује обављање пакетских услуга у Предузећу.

Пакет масе преко 20 kg предаје се у поштама одређеним актом Предузећа, или у пословним просторијама корисника и под условима који се уговарају.

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

Гломазни пакет је сваки пакет чије димензије прелазе границе утврђене овим чланом, актом Предузећа којим се уређује обављање пакетских услуга, као и онај који се због свог облика или структуре не може сложити и преносити са осталим пакетима.

На гломазне пакете и на предњој страни документа који прати пакет ставља се ознака или налепница са текстом „ENCOMBRANT” (ГЛОМАЗНО).

Пакети не смеју бити мањих димензија од најмањих димензија предвиђених за писмо.

Пакет мора на адресној страни имати адресе пошиљаоца и примаоца и регистровани број пријема.

Предузеће може уговорити са корисницима коришћење пакетских услуга под другачији условима од услова утврђених овим посебних услова.

VIII. ПОСЕБНЕ УСЛУГЕ

Члан 19.

Под посебним услугама подразумевају се услуге у оквиру којих пошиљалац приликом предаје пошиљке захтева посебан поступак са пошиљком у свим или појединим фазама обављања поштанских услуга.

У посебне услуге спадају:

1. препоручена писмоносна пошиљка;
2. пошиљка са означеном вредношћу;
3. пошиљка са повратницом;
4. откупна пошиљка;
5. пошиљка са личним уручењем примаоцу;
6. судско писмо;
7. издвојена пошиљка;
8. услуга групног руковања „Consignment”;
9. пошиљка са плаћеним одговором;
10. авионска пошиљка;

11. обавештење о дану и времену одржавања избора и

12. дописница Црвеног крста.

Све поштанске пошиљке из става 2. овог члана, осим пошиљака из т. 9–12, су пошиљке са регистрованим бројем пријема. Пошиљка са плаћеним одговором и авионска пошиљка нису регистроване пошиљке, осим ако истовремено немају и другу посебну услугу. Обавештење о дану и времену одржавања избора и дописница Црвеног крста – позивница добровољним даваоцима крви су нерегистроване пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају и не могу имати другу посебну услугу.

У међународном поштанском саобраћају, поједине посебне услуге из овог члана обављају се само за оне државе с којима је закључен уговор или се примају уз начело узајамности, а у складу са одговарајућим условима за пријем поштанских пошиљака у међународном поштанском саобраћају.

Препоручена писмоносна пошиљка

Члан 20.

Препоручена пошиљка је регистрована писмоносна пошиљка, без означене вредности, за коју се пошиљаоцу издаје потврда о пријему пошиљке, а примаоцу се уручује уз потврђење пријема.

Све писмоносне пошиљке, осим адресоване директне поште у унутрашњем поштанском саобраћају, могу се предати као препоручене пошиљке. У међународном поштанском саобраћају, као препоручена пошиљка може се предати и „М” врећа.

Приликом предаје препоручене пошиљке, пошиљалац може захтевати уз ту посебну услугу и следеће посебне услуге: авионом, са повратницом, са личним уручењем примаоцу и са плаћеним одговором, у складу са овим посебним условима.

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

Препоручена писмоносна пошиљка се у фазама пријема и уручења уписује у одговарајуће поштанске исправе, на начин који се уређује актом Предузећа.

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

Пошиљка са означеном вредношћу

Члан 21.

Пошиљка са означеном вредношћу је регистрована пошиљка, осигурана до висине вредно-

сти означене од стране пошиљаоца. Означена вредност, по правилу, мора одговарати стварној вредности пошиљке, односно значају пошиљке за пошиљаоца, али је дозвољено означити и део те вредности.

У унутрашњем поштанском саобраћају као пошиљке са означеном вредношћу могу се примити писма, пакети и експрес пошиљка, до висине означене вредности која се утврђује актом Предузећа.

У међународном поштанском саобраћају као пошиљке са означеном вредношћу могу се примити писма и пакети за оне земље које ту услугу прихватају под условима прописаним актима Светског поштанског савеза.

Вредност означава пошиљалац бројком и словима, и то:

- на писмоносним пошиљкама са означеном вредношћу, вредност се означава на десној страни адресе, у простору између адресе примаоца и простора за франкирање пошиљке и
- за пакет и експрес пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају – на адресници; а на пакету у међународном поштанском саобраћају – на пакету и исправи која праги пошиљку.

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

Вредносно писмо у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају може да садржи вредне предмете или документа, хартије од вредности. У међународном поштанском саобраћају наведени предмети и документа могу се слати у вредносном писму уколико се, по важећим прописима којима се регулише царински надзор и девизна контрола, могу износити из земље.

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

За печатење ових пошиљака користи се одговарајућа пломба, печатни восак са истоветним отиском печатњака, сигурносна поштанска залепница и поштанска заштитна лепљива трака.

У унутрашњем поштанском саобраћају Предузеће прописује висину означене вредности изнад које се врши печатење пошиљака са означеном вредношћу.

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

Када се садржај вредносног писма и експрес пошиљке пакује у специјалне високосигурносне коверте (PVC амбалажа) које су снабдевене си-

гурносним затварањем и тако заштићене од неовлашћеног отварања, печатање није потребно.

Приликом предаје пошиљке са означеном вредношћу пошиљалац може захтевати и следеће посебне услуге: авионом, са повратницом, са откупнином, са личним уручењем и са плаћеним одговором, у складу са овим посебним условима.

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

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

Износ означене вредности не сме бити уписан обичном оловком.

На вредносном писму означава се тачна маса у грамира.

Предузеће може уговорити са корисницима поштанских услуга слање пошиљака са означеном вредношћу у унутрашњем поштанском саобраћају, које у погледу масе, димензија и означене вредности одступају од одредаба ових посебних услова.

Означена вредност на пошиљкама са означеном вредношћу које се размењују између пошта и одређених финансијских организација, може бити и већа од највеће означене вредности утврђене актом Предузећа.

Пошиљка са повратницом

Члан 22.

Пошиљка са повратницом је поштанска пошиљка за коју пошиљалац захтева писано потврђење уручења, по правилу, на обрасцу „ПОВРАТНИЦА”, која се враћа и уручује пошиљаоцу као нерегистрована писмоносна пошиљка.

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

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

Повратницу попуњава пошиљалац и предаје је заједно са пошиљком. Изузетно, код поштан-

ске упутнице, повратница се попуњава у одредишној пошти, у фази исплате.

На пошиљку са повратницом се, у левом горњем углу адресне стране, ставља ознака или налепница „AR” или се на одговарајући начин врши обележавање на Адресници.

Откупна пошиљка

Члан 23.

Откупна пошиљка је регистрована поштанска пошиљка са означеном вредношћу која се уручује примаоцу, уз обавезну претходну наплату откупног износа у корист пошиљаоца те пошиљке. Као прималац откупне пошиљке може бити назначено само физичко лице.

У међународном поштанском саобраћају откупне пошиљке се примају на основу билатералних споразума између Предузећа и поштанских оператора именованих од стране државе чланице Светског поштанског савеза.

Пошиљалац је дужан да, поред своје пуне адресе, у левом горњем углу адресне стране налепи троугласту налепницу са ознаком „ОТК” или испише „Откупнина”. Износ откупнине бројкама и словима пошиљалац исписује на десној адресној страни пошиљке у простору између адресе примаоца и простора за франкирање пошиљке, односно на документу који прати пошиљку.

Откупни износ представља означену вредност пошиљке, укључујући евентуално и износ поштарине.

У случају да је откупни износ једнак износу означене вредности, на пошиљци се означава само откупни износ.

Откупни износ може се пошиљаоцу дозначити путем налога за уплату или поштанске упутнице. Уколико се откупни износ дозначава пошиљаоцу налогом за уплату, пошиљалац је у обавези да попуњени налог преда заједно са пошиљком. Ако се откупни износ уплаћује поштанском упутницом, пошиљка се прима без документа за уплату откупнине. Одредишна пошта попуњава поштанску упутницу на основу података са пошиљке. Са поштанском упутницом се даље поступа у складу са актом Предузећа којим се уређују услови за обављање унутрашњег упутничког промета.

Предузеће може са корисником поштанских услуга уговорити услугу на тај начин да се откупни износ дозначава пошиљаоцу путем више докумената једне врсте, с тим да се откупни износ разликује од износа откупнине прописане овим чланом.

Пошиљка са личним уручењем примаоцу**Члан 24.**

Лично уручење примаоцу је посебна услуга која подразумева уручење пошиљке искључиво примаоцу. У унутрашњем поштанском саобраћају као пошиљке са личним уручењем могу се предати регистроване поштанске пошиљке, изузев пост-нет упутнице.

Пошиљке са личним уручењем примаоцу морају имати уочљивим словима исписану ознаку „Лично” или налепницу са истом ознаком, у левом горњем углу адресне стране.

У међународном поштанском саобраћају услугу личног уручења, Предузеће пружа у долазу. Те пошиљке носе ознаку „A remettre en main propre” и са њима се поступа у складу са важећим прописима.

Судско писмо**Члан 25.**

Судска писма су писмоносне пошиљке са посебном услугом која садрже судска писмена и писмена у управном и прекршајном поступку, као што су позиви, решења, одлуке, закључци и друге службене списе које шаљу судови, јавна тужилаштва, органи за прекршаје, војне установе и други државни органи, када поступају у наведеним поступцима и предају се као препоручене пошиљке са повратницом. Судско писмо увек садржи, као саставни део, повратницу, која је по правилу исте величине и боје као коверат писма и која је по горњој ивици перфорирана. Судска писма не могу бити адресована на пост рестаут.

Надлежни орган може сам да механографски израђује омот који, у погледу димензија, одговара условима за писмо из члана 11. ових посебних услова.

Судска писма се у поштанским исправама означавају ознаком „ARS”.

Судска писма се уручују у складу са посебним актом Предузећа којим се уређује уручење судских писама.

Издвојена пошиљка**Члан 26.**

Издвојена пошиљка је свака пошиљка која садржи предмете који су лако ломљиви и којим се рукује са посебном пажњом. Као издвојена пошиљка може се примити пакет, као и експрес пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају. У међународном поштанском саобраћају, издвојени пакети примају се само за оне земље које те

пакете прихватају. Гломазни пакети примају се као издвојене пошиљке.

Као издвојена пошиљка, ако то пошиљалац захтева, може се предати сваки пакет, као и експрес пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају, без обзира на садржину.

Пошиљка за коју је, за даљу отпрему, неопходно посебно одобрење надлежног органа или пошиљка која садржи живе животиње, прима се искључиво као издвојена пошиљка.

Под условом да су испуњени услови опреме и паковања, пошиљалац или пријемна пошта стављају на ломљиву пошиљку и на предњој страни документа који прати пошиљку, ознаку или налепницу беле боје са отиснутом сликом чаше у црвеној боји, која упозорава на ломљиву садржину пошиљке.

У међународном поштанском саобраћају издвојени пакети примају се само за оне земље које те пакете прихватају.

Услуга групног руковања – „Consignment”**Члан 27.**

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

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

Пошиљка са плаћеним одговором**Члан 28.**

Под пошиљком са плаћеним одговором подразумева се писмоносна пошиљка која у себи садржи плаћени одговор.

Плаћени одговор је писмоносна пошиљка (писмо или дописница) за коју пошиљалац не плаћа поштарину и која у унутрашњем поштанском саобраћају носи ознаку „Плаћени одговор”, односно у међународном поштанском саобраћају ознаку „IBRS/CCRI” (енглески назив услуге „International Business Reply Service”, скраћено „IBRS”, односно француски назив услуге „Correspondance commerciale réponse internationale”, скраћено „CCRI”). Плаћени одговор намењен је корисницима – правним лицима, који дистрибу-

ирају своје каталоге, брошуре, упитнике анкете и други рекламни материјал на велики број различитих адреса, очекујући одговоре.

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

Начин и поступање са плаћеним одговорима уређује се посебним актом Предузећа.

Авионска пошиљка

Члан 29.

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

Као авионске пошиљке могу се предати све писмоносне и пакетске пошиљке у међународном поштанском саобраћају, за она одређена за која је организован овакав вид транспорта. На авионске пошиљке се, у горњи леви угао адресне стране, ставља налепница плаве боје или отисак исте боје са текстом „PAR AVION” (Авионом).

Посебне авионске пошиљке су аерограми, који искључиво садрже писано саопштење на унутрашњој страни типизираних омота (коверта). Аерограми морају бити правоугаоног облика и израђени тако да не ометају прераду поште. Пошиљка мора имати ознаку: „Aerogramme”, а може имати исту ознаку и на језику земље порекла. Предња страна намењена је за адресу, франкирање и службене ознаке или налепнице. Условне за израду и продају одређује Предузеће, сагласно одредбама аката Светског поштанског савеза.

Обавештење о дану и времену одржавања избора

Члан 30.

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

Дописница Црвеног крста

Члан 31.

Дописница Црвеног крста – позивница добровољним даваоцима крви је писмоносна пошиљка чије димензије одговарају димензијама утврђеним чланом 12. ових посебних услова.

Услови пријема, изглед дописнице и остале околности којима се ближе одређује обављање ове услуге утврђени су посебним актом Предузећа.

ИХ. УСЛУГЕ ДОДАТНЕ ВРЕДНОСТИ

Члан 32.

Услуге додатне вредности су поштанске услуге намењене корисницима који имају посебне захтеве у погледу квалитета поштанских услуга и начина преноса (време и место пријема и уручења, брзина преноса, електронско праћење и лоцирање пошиљака итд.) и обухватају:

- експрес услуге;
- курирске услуге;
- услуге праћења и лоцирања поштанских пошиљака (Track & Trace);
- услуге позивног центра (Call центар) и
- услуге пријема и уручења поштанских пошиљака на месту и у време које захтева корисник поштанских услуга.

Експрес услуге

Члан 33.

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

Експрес услуге у унутрашњем поштанском саобраћају обављају се у складу са актом Предузећа којим се уређује обављање експрес услуга у унутрашњем поштанском саобраћају, а у међународном поштанском саобраћају у складу са актом Предузећа којим се уређује обављање експрес услуга у међународном поштанском саобраћају и условима прописаним актима Светског поштанског савеза.

У експрес пошиљкама је забрањено слати новац и остале предмете забрањене Законом и актима Светског поштанског савеза.

У унутрашњем поштанском саобраћају могу се примити експрес пошиљке са или без означене вредности, односно са откупним, повратником, личним уручењем и као издвојена пошиљка.

У унутрашњем поштанском саобраћају експрес пошиљке се могу послати за она подручја која својим актом одреди Предузеће и уручују се најкасније наредног радног дана, уз гарантовање времена до којег ће пошиљке бити уручене примаоцима. Могу садржати писано саопштење, документа, робу, живе животиње (пчеле, пијавице

и свилене бубе) и друге предмете чији је пренос дозвољен Законом.

У унутрашњем поштанском саобраћају, под експрес услугом подразумева се Post express услуга која може бити:

- 1) услуга „Данас за сутра“;
- 2) услуга „Данас за данас“;
- 3) услуга „Данас за одмах“ на подручју града Београда;
- 4) услуга „Данас за одмах“ (у осталим местима у којима је организован пријем пошиљака на адреси пошиљаоца);
- 5) позивница – услуга пријема више од 10 пошиљака (позивница, честитки, наградних купона и сл.), масе до 50 g, на подручју истог града;
- 6) Post express збирна пошиљка – услуга преноса од 2 до 5 појединачних Post express пошиљака, под условом да пошиљалац (на једној адреси) по једној отпреми предаје Post express пошиљке за једног примаоца (на истој адреси). Post express збирна пошиљка се може примити као пошиљка са услугом „Данас за сутра“ или као пошиљка са услугом „Данас за данас“.

Експрес пошиљка у међународном саобраћају – EMS пошиљка је регистрована поштанска пошиљка, без означене вредности и без посебних услуга, за које се обезбеђују најкраћи рокови преноса.

Предузеће може, на захтев корисника експрес услуга, уговорити и другачији поступак обављања експрес услуга од поступка утврђеног актима Предузећа.

Курирске услуге

Члан 34.

Курирске услуге су поштанске услуге са додатном вредношћу које подразумевају пријем, превоз и уручење регистрованих поштанских пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају директно од пошиљаоца до примаоца, без прераде, на начин да исти запослени у Предузећу обавља послове пријема, превоза и уручења. Достављач који обавља курирску услугу мора у сваком тренутку бити доступан пошиљаоцу и поступати у складу са његовим захтевима.

Услуге које се не могу обавити на начин из става 1. овог члана, не сматрају се курирским услугама.

Курирске услуге обављају се у складу са актом Предузећа којим је регулисано обављање курирских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају, а Предузеће може, на захтев корисника ку-

рирских услуга, уговорити и другачији поступак вршења курирских услуга од поступка утврђеног актима Предузећа.

Услуге праћења и лоцирања поштанских пошиљака Track & Trace (T & T)

Члан 35.

Систем за електронско праћење и лоцирање поштанских пошиљака (T & T) омогућава кориснику поштанских услуга Предузећа да за одређене врсте регистрованих поштанских пошиљака, за које је предвиђена оваква врста услуге додатне вредности (препоручене пошиљке у међународном саобраћају, пошиљке са означеном вредношћу, пакете, експрес пошиљке у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају и за друге поштанске пошиљке, према одлуци Предузећа), добије информацију о њиховом статусу.

Услуге позивног центра – Call центар

Члан 36.

Call центар Предузећа је информациони позивни центар који корисницима поштанских услуга омогућава брз и једноставан начин да дођу до свих битних информација у погледу поштанских услуга које обавља Предузеће. Путем информационог позивног центра могу се, између осталог, добити и информације о статусу регистрованих пошиљака из члана 35. ових посебних услова за које је омогућена оваква услуга додатне вредности, као и о статусу упутница.

Услуге пријема и/или уручења поштанских пошиљака на месту и у време које захтева корисник поштанских услуга

Члан 37.

У складу са захтевима корисника поштанских услуга, Предузеће може уговорити пријем и/или уручење поштанских пошиљака на месту и у време које захтева корисник услуга.

X. УСЛУГЕ ПО ПОСЕБНОМ ЗАХТЕВУ И УСЛУГЕ ПО СЛУЖБЕНОЈ ДУЖНОСТИ

Члан 38.

Услуге по посебном захтеву и услуге по службеној дужности су поштанске услуге које Предузеће обавља на захтев корисника поштанских услуга и по службеној дужности.

Услуге по посебном захтеву пошиљача**Члан 39.**

Пошиљалац или овлашћено лице може захтевати следеће услуге:

1. надослање регистроване пошиљке, на нову адресу, осим за судска писма;
2. враћање пошиљака из пријемне поште, пре отпреме;
3. опозив упутнице пре исплате;
4. измена адресе за пошиљке у међународном поштанском саобраћају;
5. потраживање регистроване пошиљке;
6. издавање накнадне потврде о пријему пошиљке;
7. издавање фотокопије уплаћене упутнице;
8. издавање листинга уплаћених упутница и
9. паковање и адресовање пошиљке, попуњавање обрасца.

За извршење услуга из става 1. овог члана, изувез услуге из тачке 9. пошиљалац подноси захтев у писаној форми, уз плаћање поштарине утврђене Ценовником, уз обавезу да докаже свој идентитет и преда на увид потврду о пријему пошиљке, ако се захтев односи на регистровану пошиљку.

Захтев за услуге из става 1. т. 2, 3, 6. и 7. овог члана пошиљалац подноси пошти у којој је извршен пријем пошиљке.

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

У случају да пошиљалац захтева враћање регистроване пошиљке после отпреме из пријемне поште у унутрашњем поштанском саобраћају, подноси захтев за надослање пошиљке.

Пошиљалац може захтевати услугу издавање накнадне потврде о пријему пошиљке са означеном вредношћу, откупне пошиљке, пакета, експрес пошиљке и упутнице – и то у року од годину дана од пријема пошиљке.

Услугу која се односи на потраживање регистрованих пошиљака, пошиљалац остварује на начин прописан овим посебним условима.

Услуге по посебном захтеву примаоца**Члан 40.**

Прималац може захтевати следеће услуге:

1. чување поштанских пошиљака, осим судских писма, у пошти ван прописаних рокова, али не дужи од 30 (тридесет) дана;

2. надослање поштанских пошиљака, осим судских писма, на нову адресу;
3. достављање пост рестант пошиљке на адресу;
4. достављање регистрованих поштанских пошиљака „Лично”;
5. поновно достављање пакета и експрес пошиљака у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају;
6. издавање листинга исплаћених упутница и
7. коришћење поштанског преградка.

Захтев за услуге из става 1. т. 1–5. овог члана прималац подноси писаним путем у било којој пошти и плаћа поштарину утврђену Ценовником. Рок поступања према овом захтеву, не може бити дужи од 30 (тридесет) дана, ако се захтев односи на услугу из тачке 1. става 1. овог члана, нити дужи од 90 (деведесет) дана, за услуге из тачака 2, 3, 4 и 5 става 1. овог члана.

Ако се захтев из става 2. овог члана поднесе пошти која није надлежна за уручење пошиљке, прималац је у обавези да плати и поштарину за отпрему захтева одредишној пошти најбржим путем.

Поновно достављање пакета и експрес пошиљака у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, прималац може захтевати и усмено од одредишне поште. За ову услугу поштарина која је утврђена Ценовником, плаћа се приликом уручења пошиљке.

Услуга издавања листинга исплаћених упутница регулисана је актом Предузећа којим је уређен упутнички промет.

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

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

Услуге по посебном захтеву пошиљача и примаоца**Члан 41.**

Услуге које могу захтевати и пошиљалац и прималац су:

1. издавање на увид исплаћене упутнице или њене фотокопије и
2. издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке.

Захтев за услуге из става 1. овог члана може се поднети било којој пошти, у писаној форми, у року од годину дана од датума исплате упутнице, односно датума уручења пошиљке, на коју се захтев односи, уз обавезу подносиоца захтева да се идентификује и плати поштарину утврђену Ценовником.

Ако пошиљалац подноси захтев за услуге из овог члана, дужан је да приложи потврду о пријему упутнице, односно пошиљке.

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

Услуге по службеној дужности

Члан 42.

Услуге у вези с поштанским пошиљкама које Предузеће обавља без посебног захтева пошиљача или примаоца су следеће:

1. враћање неуручених пошиљака;
2. пријем и евидентирање пуномоћи;
3. препаковање пошиљака са оштећеним садржајем и сачињавање записника о неисправности пошиљке;
4. чување пошиљке ради испоруке, сагласно роковима утврђеним овим посебним условима (лежарина);
5. подношење пошиљака на царински преглед у извозу и увозу;
6. подношење пошиљака на жиговину или контролу надлежном органу;
7. обавештавање примаоца или пошиљача пошиљке да поднесе потребна или недостајућа документа на царински преглед;
8. пренос писма или дописнице за које није плаћена или је недовољно плаћена поштарина и
9. враћање више наплаћене поштарине.

Поштанске пошиљке из унутрашњег поштанског саобраћаја, осим неисплаћених откупних упутница, враћају се на адресу пошиљача која је означена на пошиљци, у следећим случајевима:

- прималац је одбио да прими пошиљку;
- прималац је непознат на означеној адреси;
- прималац није подигао пошиљку у прописаном року;
- адреса примаоца је непотпуна и
- прималац је преминуо.

Предузеће је у обавези да приликом враћања поштанских пошиљака, сагласно ставу 2. овог

члана, на омоту пошиљке назначи разлог враћања пошиљке.

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

Пошиљачу се не враћају:

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

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

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

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

XI. ПЛАЋАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Плаћање поштарине

Члан 43.

Поштанску услугу корисник плаћа према ценовнику поштанских услуга Предузећа или се плаћање обавља у складу са уговором.

Цена за извршење поштанских услуга плаћа се, по правилу, унапред, ако уговором Предузећа и корисника поштанских услуга није другачије одређено.

Извод из ценовника поштанских услуга Предузећа (у даљем тексту: Ценовник) мора бити истакнут у пошти, на видном месту за кориснике поштанских услуга, односно, на захтев корисни-

ка поштанских услуга, пошта је у обавези да му омогући увид у Ценовник.

Доказ да је поштарина плаћена може бити поштанска марка, отисак машине за франкирање, отисак терминалног или машинског жига и ознаке које се регулишу уговором између Предузећа и корисника поштанске услуге или посебним актом Предузећа.

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

Поштарину за уплату откупног износа у корист пошиљалоца, прималац плаћа приликом уручења откупне пошиљке.

За враћене неуручене регистроване пошиљке из унутрашњег и међународног поштанског саобраћаја, ако за њихово неуручење није одговорно Предузеће, од пошиљалоца се приликом уручења наплаћује повратна поштарина у складу са Ценовником.

У унутрашњем поштанском саобраћају за враћање неуручених поштанских пошиљака наплаћује се поштарина као приликом пријема, умањена за цену неизвршених посебних услуга. Предузеће изузетно може прописати или уговорити са корисником поштанских услуга и случајеве у којима се од пошиљалоца не наплаћује повратна поштарина.

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

Корисник поштанских услуга плаћа поштарину за чување пошиљке ради испоруке, лежарину, за коју му је остављен извештај о приспећу пошиљке. Лежарина се наплаћује по данима, изузев за дан када је достављен извештај о приспећу пошиљке, дане када пошта не ради и дан када је пошиљка уручена.

У унутрашњем поштанском саобраћају лежарина се наплаћује за све пакете и за регистроване писмоносне пошиљке изнад масе утврђене актом Предузећа. У међународном поштанском саобраћају, лежарина се наплаћује за све писмоносне пошиљке масе преко 500 g, пакете и за експрес пошиљке.

За пошиљке из става 11. овог члана које су адресоване на пост рестант и које се по захтеву корисника чувају у пошти, лежарина се наплаћује од дана приспећа пошиљке, с тим да се не наплаћује за дане када пошта не ради и дан уручења пошиљке.

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

Враћање поштарине

Члан 44.

Пошта, на захтев пошиљалоца или овлашћеног лица, враћа пошиљалоцу наплаћену поштарину у следећим случајевима:

1. када пошиљалац захтева да му се пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају врати из пријемне поште пре отпреме – у износу 80% од наплаћене поштарине. Уколико је пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају већ отпремљена из пријемне поште, пошиљалоцу се не враћа поштарина;
2. када пошиљалац захтева да му се пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати из пријемне поште пре отпреме – пошта задржава 20% од поштарине која би се наплатила за исту пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају (када је у питању „М” врећа, рачуна се поштарина за пакет одговарајуће масе, са наплаћеном основном (минималном) поштарином по вредности, а за експрес пошиљку у међународном поштанском саобраћају рачуна се поштарина за експрес пошиљку одговарајуће масе у унутрашњем поштанском саобраћају). Пошиљалоцу се у овом случају враћа и наплаћена поштарина за подношење на царински преглед;
3. када пошиљалац захтева опозив пост-нет упутнице за исплату на адреси корисника, у том случају враћа се део поштарине у висини разлике ценовних ставова за пренос пост-нет упутнице са исплатом на адреси примаоца и преноса пост-нет упутнице са исплатом на шалтеру. У свим осталим случајевима, приликом опозива поштанске и пост-нет упутнице, пошиљалоцу се не враћа наплаћена поштарина;
4. када се регистрована пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати пошиљалоцу из поште царинења због тога што не задовољава услове предвиђене царинским или девизним прописима – у висини дела поштарине који остане када се износ наплаћене поштарине умањи једно-

струким износом поштарине, која би се наплатила за исту пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају. У овом случају пошиљаоцу се не враћа наплаћена поштарина за подношење на царински преглед. Ако је Предузеће одговорно за враћање пошиљака у међународном поштанском саобраћају из поште царинења, пошиљаоцу се враћа целокупни износ наплаћене поштарине.

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

ХП. УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Опште одредбе

Члан 45.

Предузеће обавља универзалну поштанску услугу и у обавези је да организује и одржава поштанску мрежу у складу са Законом и условима које посебним актом дефинише Агенција.

Предузеће је дужно да обезбеди пријем поштанских пошиљака из домена универзалне поштанске услуге, у току дана, сваки радни дан, а не мање од 5 (пет) дана у недељи, осим у случајевима државних и верских празника, више силе и угрожености здравља и сигурности запослених. Предузеће може одредити поште које ће радити суботом, недељом и у дане празника.

Поделу доставних подручја на којима се обавља универзална поштанска услуга одређује Предузеће, на начин да се обухвате сва насељена места у Републици Србији. Ова подела је извршена на:

- уже доставно подручје, на коме се универзална поштанска услуга обавља сваки радни дан, а не мање од 5 (пет) дана у недељи, осим у случајевима државних и других празника који се празнују у Републици Србији, више силе и угрожености здравља и сигурности запослених;
- шире доставно подручје на коме се универзална услуга обавља најмање два пута недељно и
- најшире доставно подручје на коме се универзална услуга обавља најмање једном недељно.

Предузеће, у посебним околностима и географским условима, уз сагласност Агенције, може другачије да уреди обављање универзалне поштанске услуге.

Адресовање поштанских пошиљака

Члан 46.

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

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

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

Најмање десна половина адресне стране пошиљке је намењена за адресу примаоца, поштанске марке, отиске за франкирање и жигосање или за налепнице које их замењују. Адреса примаоца мора бити паралелна са дужом страном пошиљке.

Пошиљке са провидним делом на адресној страни морају бити опремљене тако да се кроз провидни део види само адреса примаоца. Провидни део мора бити постављен тако да остави довољно простора за франкирање и жигосање пошиљака.

На свим регистрованим пошиљкама пошиљалац је у обавези да назначи своју адресу, осим на пошиљкама на којима је назначено „за конкурс”, „за лицитацију” и сл.

Поштанска улутница, као откупни документ за пошиљку, не може гласити на пост рестант.

Уписивање адресе пошиљаоца на нерегистрованим пошиљкама није обавезно, осим у случају предаје пошиљака путем уговора, односно и пошиљака ослобођених од плаћања поштарине или дела поштарине.

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

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

Регистрована поштанска пошиљка мора бити адресована на само једног примаоца.

Дозвољено је да се у доњем десном делу адресне стране пошиљке, осим за вредносна писма, налепи или причврсти адреса примаоца исписана на папиру или платну. Ако се за исписивање адресе примаоца користи адресница, најмања димензија адреснице мора бити 90 x 140 mm.

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

може уговорити и другачије минималне димензије налепнице од наведених.

Подаци у адреси пошиљке морају бити назначени један испод другога, и то следећим редом:

- титула, име и презиме или назив примаоца;
- улица и број, подброј, број улаза, спрат, број стана, село, насеље и сл. или број поштанског преградка, број или назив војне поште или ознака „пост рестант“/„*poste restante*“;
- назив насељеног места (одредишта), поштански број и/или поштански адресни код (ПАК), као и назив одредишне поште и
- назив или скраћеница државе у међународном поштанском саобраћају.

Испод адресе примаоца не сме се налазити никакав графички знак или натпис.

Пошиљке које гласе за иностранство адресују се у складу са прописима одредишне земље, с тим да се у задњој линији адресе исписује назив одредишне земље.

У међународном поштанском саобраћају, адреса примаоца се исписује латиницом и арапским бројевима, с тим да адреса може бити исписана и писмом одредишне земље, уз услов да се назив одредишне земље мора исписати и латиницом.

За пошиљке које гласе на примаоца који је подстанар, на адреси, поред имена и презимена примаоца, исписује се и име и презиме станодавца (нпр. Петар Петровић код Јована Јовановића).

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

Пошиљке адресоване на поштански преградак, осим броја поштанског преградка, морају садржати пун назив или име и презиме корисника поштанског преградка, одредиште, поштански број и назив поште.

У унутрашњем поштанском саобраћају, адреса примаоца се исписује ћирилицом или латиницом и арапским бројевима.

Адреса и остали подаци на пошиљци и на исправама не могу се попуњавати графитном оловком.

Предузеће може одбити пријем пошиљке ако није адресована на начин прописан овим посебним условима. Предузеће није одговорно за последице узроковане непрописним адресовањем поштанских пошиљака, које је пошиљалац предао убацивањем у поштански сандучић или на неки други посредан начин.

Приликом пријема пошиљке са повратницом, адреса пошиљалаца на пошиљци мора бити идентична адреси примаоца на повратници.

Паковање и затварање пошиљака

Члан 47.

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

Пошиљалац је у обавези да упакује пошиљку тако да заштити њен садржај, запослене који обављају прераду пошиљака, друге пошиљке и поштанску опрему.

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

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

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

- паковање и затварање пошиљака са означеном вредношћу у наменској високосигурносној амбалажи, при чему није дозвољено лепити службене налепнице или средства за затварање истих преко рубова (ивица омота пошиљке).
- печатење пошиљке воском: место затварања пошиљке обезбеђује се наношењем печатног воска и утискивањем отиска печатњака;
- лепљење поштанске сигурносне залепнице: место затварања пошиљке обезбеђује се лепљењем залепнице;
- лепљење поштанска сигурносне лепљиве траке: место затварања пошиљке обезбеђује се лепљењем траке, а пошиљалац је дужан да стави отисак печата, факсимил потписа или на неки други начин стави своју оверу преко траке, тако да су делови отиска, односно потписа видљиви на траци и омоту;
- канап са пломбом са отиском пломбир клешта, брава, катанац, пластична сигурносна затворница;
- Предузеће може уговорити са корисником поштанских услуга и другачији поступак затварања садржине пошиљке са означеном вредношћу, зависно од њене врсте.

Пошиљалац је дужан да сваку пошиљку чији облик то дозвољава, односно чија амбалажа не

обезбеђује пуну сигурност садржаја пошиљке у фазама обављања поштанских услуга, повеже унакрсно канапом, чија јачина одговара маси пошиљке.

Услови за паковање и затварање, у зависности од врсте пошиљке, ближе су дефинисани у поглављима V, VII, VIII и IX ових посебних услова.

У случају да пошиљалац предаје пошиљку која не испуњава услове у погледу паковања и затварања, дужан је да неправилности отклони, а у супротном запослени одбија пријем исте, изузев у случајевима предвиђеним посебним актима Предузећа.

У случају када Предузеће има организовану услугу паковања пошиљака и када пошиљалац захтева услугу паковања, Предузеће је у обавези да поступа у складу са ст. 1–7. овог члана.

Предмети чији је пренос забрањен у поштанским пошиљкама

Члан 48.

Предузеће не може вршити пријем и пренос поштанских пошиљака које садрже животиње и друге материје, предмете робу чији је пренос законом забрањен.

Ако постоји основана сумња да пошиљка садржи неке предмете чији је пренос забрањен законом и актима Светског поштанског савеза, запослени Предузећа може од особе која предаје пошиљку захтевати отварање ради увида у садржину, као и утврђивање идентитета.

Ако се отварањем утврди да пошиљка садржи забрањене предмете, Предузеће је у обавези да:

- пошиљке чији је садржај законом забрањен преда, уз записник, надлежном органу, који потврђује пријем пошиљке на другом примерку записника;
- пошиљке које садрже живе животиње, чији је пренос законом забрањен, одмах врати пошиљаоцу.

Предузеће је у обавези да, на омоту пошиљке коју враћа и за коју је утврђено да садржи предмете чији је пренос у поштанским пошиљкама забрањен, означи разлог враћања пошиљке.

Ако се претпостави да пошиљка садржи експлозивни или лако запаљиви материјал, Предузеће је дужно да одмах обавести надлежни орган.

Отварање и препаковање поштанских пошиљака

Члан 49.

Предузеће може комисијски отворити и прегледати садржај пошиљке под условима:

- ако се пошиљка не може уручити примаоцу, нити вратити пошиљаоцу (неиспоручива пошиљка);
- ако постоји основана сумња да се у пошиљци налазе забрањени предмети;
- ако пошиљка у међународном поштанском саобраћају подлеже царинском надзору и девизној контроли у смислу царинских и девизних прописа, у присуству надлежних органа и
- ако се по спољном изгледу пошиљке може закључити да је садржај пошиљке доступан, оштећен или умањен, уз комисијско сачињавање записника и препаковање садржаја пошиљке.

Ако прималац или овлашћено лице приликом уручења изрази сумњу због оштећења или умањења садржине, Предузеће је у обавези да пошиљку комисијски отвори у присуству примаоца или овлашћеног лица и о томе сачини записник.

Пријем поштанских пошиљака

Члан 50.

Пријем поштанских пошиљака врши се под условима и на начин предвиђен овим посебним условима, сагласно закону и другим прописима.

Пријем поштанских пошиљака је преузимање пошиљака од корисника поштанских услуга, у пословним просторијама Предузећа, на адреси пошиљаоца и путем поштанских и збирних поштанских сандучића.

Путем поштанских и збирних поштанских сандучића примају се само нерегистроване писмоносне пошиљке. На адреси пошиљаоца примају се оне врсте пошиљака које Предузеће прописује посебним актом.

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

Предузеће може да прописује да се поједине врсте пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају, из безбедносних разлога, примају отворене.

Пријем пошиљака у међународном поштанском саобраћају, чија садржина подлеже царинском надзору и девизној контроли, обавља се у складу са прописима који регулишу ову област и актима Светског поштанског савеза. Пошиљке у међународном поштанском саобраћају пошиљалац предаје отворене да би запослени Предузећа, у присуству пошиљаоца, извршио контролу са-

држине пошиљке, у смислу прописа којима се уређује царинска и девизна контрола поштанских пошиљака. По извршеној контроли, пошиљалац затвара пошиљку у присуству запосленог Предузећа.

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

Предузеће је дужно да на свим писмоносним пошиљкама стави отисак поштанског жига.

Изузетно, Предузеће може са корисницима са којима закључује уговор, уговорити да се нерестроноване пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају не оверавају датумом пријема, већ да за њих важи датум отиснут на документу који представља потврду о пријему.

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

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

Поштанске пошиљке, изузев пошиљака дефинисаних у члану 42. став 6. ових посебних услова, не отпремају се из поште ако не испуњавају услове за пренос и уручење, и враћају се пошиљачу, по правилу, нежигосане. Ако на овим пошиљкама не постоји адреса пошиљача, пошиљке се сматрају неиспоручивим.

Пријем регистрованих поштанских пошиљака

Члан 51.

Предузеће је дужно да пошиљачу изда потврду о пријему пошиљке приликом пријема препоручене пошиљке, судског писма, пошиљке са означеном вредношћу, пакета, експрес пошиљке, регистроване електронске поште и упутница.

Потврдом о пријему пошиљке сматра се: образац Потврда о пријему пошиљке, пакетска адресница, експрес адресница, спроводница, Пријемна књига – лист, образац или део обрасца за

уплату упутнице и списак упутница и сваки други документ којим се потврђује пријем пошиљке, прописан актом Предузећа.

Потврда о пријему пошиљке мора садржати све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, датум пријема, маса пошиљке, вредност, наплаћена поштарина и посебне услуге и отисак поштанског или терминалног жига. Када се пријем пошиљака врши на адреси пошиљача, потврда о пријему пошиљке не садржи отисак поштанског или терминалног жига.

Приликом предаје пошиљке за коју се издаје потврда о пријему, пошиљалац својим потписом на потврди потврђује: веродостојност уписаних података и захтеваних услуга. Све понуђене услуге на потврди о пријему пошиљке, а које пошиљалац не захтева морају се прецртати.

Потврда о пријему пошиљке може садржати и друге податке, који су предвиђени овим посебним условима, у зависности од врсте пошиљке.

Пошиљалац приликом предаје пошиљке или новца предаје, по правилу, и попуњени образац из става 2. овог члана.

Пошиљалац који редовно или повремено предаје пет или више пошиљака, пошиљке предаје груписане по врстама, уз образац Пријемна књига – лист, који се попуњава у једном или више примерака, зависно од врсте пошиљака и начина плаћања поштарине. На изричит захтев пошиљача, пошиљке из овог става могу се примити и без обрасца Пријемна књига – лист, уз Потврду о пријему пошиљке.

Уписивање пошиљака у Пријемну књигу – лист врши сам пошиљалац према штампаном тексту обрасца.

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

Уручење поштанских пошиљака

Члан 52.

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

Уручење регистрованих поштанских пошиљака потврђује се потписом примаоца/овлашћеног лица или другим обликом потврде њеног преузимања на одговарајућем поштанском документу.

Изузетно, пошиљке без означене вредности, као и пошиљке са означеном вредношћу и упутнице до висине утврђене актом Предузећа, могу

се уручити на адреси примаоца и одраслом члану породичног домаћинства старијем од 16 година, као и лицу стално запосленом у домаћинству, односно пословној просторији примаоца, под условом да се прималац не затекне на означеној адреси и уколико запослени зна или утврди да су та лица у наведеном односу са примаоцем.

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

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

Ако је прималац правно лице, поштанске пошиљке се уручују лицу које је овлашћено за пријем или лицу које је прималац опуномоћно.

Ако правно лице престане да постоји, поштанске пошиљке се уручују његовом правном следбенику на основу решења надлежног органа, на начин и под условима утврђеним посебним актом Предузећа.

Поштанске пошиљке, изузев упутница, адресоване на адвоката, могу се уручити и лицу запосленом у адвокатској канцеларији.

Поштанске пошиљке адресоване на физичко лице, ако у адреси примаоца као ближу ознаку имају назив правног лица, уручују се том правном лицу (посредовањем). Посредовањем се могу уручити све поштанске пошиљке, осим улутница и пошиљака које су оптерећене откупним, царинским и другим дажбинама, као и пошиљке за које је захтевана посебна услуга са личним уручењем.

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

Ове пошиљке уручују се:

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

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

Посебне одредбе о уручењу

Члан 53.

Регистроване пошиљке, изузев пошиљака са ознаком лично, могу се уручити законском заступнику и другим лицима које је прималац овластио за пријем пошиљака.

Откупна и оцарињена пошиљка уручују се примаоцу или овлашћеном лицу уз претходну наплату износа којима су те пошиљке оптерећене, уз наплату поштарине за уплату откупног односно износа царинске дажбине. На захтев примаоца или овлашћеног лица Предузеће је дужно да изда рачун за наплаћени износ откупнине, царинске дажбине и поштарине.

Оштећене и препаковане пошиљке уручују се лично примаоцу, законском заступнику или овлашћеном лицу у просторијама поште, заједно са записником о неисправности пошиљке.

Збирни поштански сандучић

Члан 54.

Корисницима поштанских услуга, који живе у ретко насељеним подручјима, поштанске пошиљке се могу уручивати путем збирних поштанских сандучића. У градским срединама могу се поставити на улазима у велике тржне и пословне центре. Збирни поштански сандучићи постављају се, по правилу, уз пут, на правцу кретања запосленог који врши доставу пошиљака.

Збирни поштански сандучић је раздвојен у више преградака за уручење нерегистрованих писмоносних пошиљака и на преградак који служи као поштански сандучић.

За уручење пошиљака путем збирних поштанских сандучића, Предузеће мора прибавити писану сагласност примаоца пошиљака.

Достављавање поштанских пошиљака

Члан 55.

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

Све поштанске пошиљке достављају се на адресу примаоца, осим оних које се према овим посебним условима уручују у просторијама Предузећа. Покушај доставе се, по правилу, врши само једанпут, осим ако посебним уговором није другачије одређено.

Нерегистроване писмоносне пошиљке уручују се убацивањем у кућне и збирне поштанске сандучиће, у стану или пословној просторији корисника, лично примаоцу или овлашћеном лицу.

Ако се поштанска пошиљка из било ког разлога не може уручити на адреси, примаоцу се оставља Извештај о приспећу пошиљке у кућни или збирни сандучић, с назнаком где, када и у ком року пошиљку може преузети у просторијама поште.

Извештај о приспећу пошиљке оставља се и у случају:

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

Испорука поштанских пошиљака

Члан 56.

Испорука поштанских пошиљака подразумева предају пошиљака примаоцу или овлашћеном лицу у просторијама поште и то у следећим случајевима:

- када је примаоцу остављен Извештај о приспећу пошиљке, у складу са одредбама ових посебних услова;
- када су пошиљке адресоване на примаоце – кориснике поштанских преградака, без обзира да ли те пошиљке у адреси имају ознаку броја преградка;
- када су пошиљке насловљене на физичка лица, а у адреси примаоца имају назив корисника поштанског преградка;
- када су пошиљке адресоване на пост ре-стант и
- у другим случајевима, у складу са уговореним условима са корисником.

Уручење поштанских пошиљака преко поштанског преградка

Члан 57.

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

Предузеће може са корисником уговорити да се поједине поштанске пошиљке приспеле на поштански преградка уручују на адреси.

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

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

Рокови за уручење поштанских пошиљака и исплату упутница

Члан 58.

Под роковима за уручење поштанских пошиљака и исплату упутница подразумева се време од пријема пошиљке/упутнице до уручења примаоцу.

Датум пријема утврђује се на основу:

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

Предузеће је дужно да поштанске пошиљке из домена универзалних услуга уручује у следећим роковима:

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

Рокови уручења пост-нет упутнице за коју је назначено да се исплати на адреси примаоца утврђени су актом Предузећа којим се регулише обављање упутничких услуга.

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

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

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

Рокови за исплату упутница чији је пошиљалац правно лице, теку од наредног радног дана од дана реализације плаћања.

Рокови за уручење експрес пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају утврђени су актом Предузећа којим се регулише обављање експрес услуга у унутрашњем поштанском саобраћају.

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

Рокови за чување поштанских пошиљака у пошти

Члан 59.

Поштанске пошиљке из члана 56. ових посебних услова чувају се у пошти:

- 24 сата – ако пошиљка садржи живе животиње;
- 5 (пет) радних дана – за примаоце који се налазе на ужем доставном подручју поште;
- 10 (десет) дана – за примаоце на ширем и најширем доставном подручју поште;
- 15 (петнаест) дана – за пакете из међународног саобраћаја за примаоце на ужем или ширем доставном подручју и
- 30 (тридесет) дана – за пошиљке адресоване на пост рестант, за пакете из међународног саобраћаја за примаоце на најширем доставном подручју.

Поштанска упутница је расположива за исплату примаоцу 30 (тридесет) дана, почев од наредног дана од дана пријема те упутнице

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

Потврђење уручења поштанских пошиљака

Члан 60.

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

Ако је прималац пошиљке неписмен, потврђење уручења пошиљке врши се отиском кажипрста на одговарајућој поштанској исправи. Отисак кажипрста примаоца оверава запослени у Предузећу својим потписом.

Када је прималац неспособан за писање због неког телесног недостатка, потврђење уручења

пошиљке потврђује сведок чији се идентитет утврђује у складу са одредбама ових посебних услова.

Када у име примаоца пошиљку прима овлашћено лице, члан домаћинства или лице стално запослено код примаоца, запослени у Предузећу мора на одговарајућој поштанској исправи означити и однос тог лица према примаоцу (овлашћено лице, муж, жена, син, секретарица и сл.). Поред потписа или другог облика потврђења преузимања пошиљке, запослени мора назначити име и презиме примаоца, написано великим штампаним словима, или, читко и јасно исписана друга напомена којом се неспорно идентификује потписник.

Када је прималац пошиљке правно лице или предузетник, потврђење уручења врши се потписом опуномоћеног лица или отиском печата правног лица и потписом лица које преузима пошиљку. Предузеће за поједине пошиљке може прописати и другачији начин потврђења уручења пошиљке на адреси правног лица.

Поштанске пошиљке са повратницом уручују се уз потврђење уручења на одговарајућој поштанској исправи и на повратници, уз обавезно уписивање датума уручења пошиљке.

Одбијање пријема поштанских пошиљака

Члан 61.

Прималац односно пошиљалац може да одбије пријем пошиљке, изузев за пошиљке за које је Предузеће прописало или уговорило другачије.

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

Враћање већ уручених пошиљака

Члан 62.

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

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

За враћене отворене пошиљке пошта сачињава записник о неисправности пошиљке.

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

Неиспоручиве поштанске пошиљке**Члан 63.**

Поштанску пошиљку за коју се утврди да се не може уручити примаоцу нити вратити пошиљаоцу (у даљем тексту: неиспоручива пошиљка), Предузеће је дужно да комисијски прегледа и по потреби отвори ради евентуалног утврђивања адресе примаоца или пошиљаоца.

Ако се ни после комисијског прегледа пошиљка не може уручити примаоцу или вратити пошиљаоцу, Предузеће ће:

- нерегистровану писмоносну пошиљку, која садржи само писано саопштење, комисијски одмах уништити;
- остале пошиљке чувати једну годину, рачунајући од дана комисијског прегледа и
- упутницу за коју се утврди да је неиспоручива (неисплатива) Предузеће је дужно да чува три године, рачунајући од дана када је неиспоручивост утврђена.

У случају када прималац и пошиљалац одбију пријем поштанске пошиљке, изузев упутнице, сматра се да су се одрекли права власништва у корист Предузећа. Такве пошиљке се могу одмах продати или уништити.

Исправе и документа, пронађена у поштанској пошиљци, достављају се у року од 30 (тридесет) дана од дана комисијског прегледа органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој територији је та пошиљка примљена.

Услове у вези с поступком са неиспоручивим поштанским пошиљкама и садржином тих пошиљака Предузеће уређује посебним актом.

XIII. РЕКЛАМАЦИЈЕ И ПОТРАЖИВАЊЕ ПОШИЉАКА**Подношење рекламације****Члан 64.**

Корисник може Предузећу поднети рекламацију, и то:

- за неуручење пошиљке или прекорачење рока за пренос и њено уручење, у року од шест месеци рачунајући рок од наредног дана од дана пријема пошиљке;
- за оштећење или умањење садржаја регистроване пошиљке, одмах приликом уручења пошиљке или најкасније наредног радног дана и
- за неизвршење услуге или делимично извршења услуге, као и за више наплаћену по-

шттарину, у року од шест месеци рачунајући рок од наредног дана од дана захтевања услуге.

Предузеће је у обавези да се о основаности рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају изјасни у року од 30 (тридесет) дана од дана њеног подношења.

Предузеће је у обавези да рекламације у међународном поштанском саобраћају решава у складу са актима Светског поштанског савеза.

Ако корисник не поднесе рекламацију у роковима предвиђеним законом и овим посебним условима, губи права која му припадају по одредбама ових аката.

Рекламација због неуручења или прекорачења рока за уручење поштанске пошиљке**Члан 65.**

Пошиљалац или овлашћено лице може да поднесе рекламацију Предузећу ако сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или му није уручена у прописаном року према одредбама ових посебних услова.

Ако се рекламација из става 1. овог члана односи на регистроване пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају пошиљалац или овлашћено лице покреће потражни поступак у пошти, односно попуњава образац „Потражница” прилажући на увид потврду о пријему пошиљке.

За пошиљке од чијег пријема није прошло више од 10 (десет) дана не може се покренути потражни поступак, осим за упутнице и експрес пошиљке и пакете са посебним карактеристикама у погледу рокова преноса у унутрашњем поштанском саобраћају, за које се потражни поступак може покренути, по истеку рока за уручење. За експрес пошиљке у међународном поштанском саобраћају потражни поступак се може покренути по истеку 3 (три) радна дана од дана пријема.

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

За нерегистроване пошиљке се не покреће потражни поступак.

Рекламацију због прекорачења рока за уручење поштанске пошиљке може поднети и прималац уколико је платио пошттарину за њен пренос.

За покретање потражног поступка у унутрашњем поштанском саобраћају, пошиљалац или овлашћено лице плаћа пошттарину према Ценовнику, осим за потраживање пошиљака са повратником које се врши без наплате пошттарине.

Потраживање пошиљака у међународном поштанском саобраћају врши се без наплате поштарине, осим када пошиљалац захтева да се потражница отпреми факсом. У том случају од корисника се наплаћује цена за пријем факс документа у међународном саобраћају.

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

Начин спровођења потражног поступка у унутрашњем и у међународном поштанском саобраћају уређује се актом који регулише спровођење рекламационог поступка у Предузећу. Потраживање експрес пошиљака у међународном поштанском саобраћају уређује се актом Предузећа који регулише поступање са експрес пошиљкама у међународном поштанском саобраћају и актима Светског поштанског савеза.

Рекламација због оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке

Члан 66.

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

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

Уколико се рекламација из става 1. овог члана изјави ван прописаних рокова, запослени у пошти неће сачињавати записник о неисправности пошиљке. У том случају прималац или овлашћено лице, може поднети рекламацију у писаној форми, без права на накнаду штете.

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

Оштећење или умањење садржаја регистроване пошиљке може да рекламира и лице, које је у складу са одредбама ових посебних услова, примило пошиљку. У том случају, ако је рекламација оправдана и поднета у прописаном року, накнаду штете може потраживати прималац или овлашћено лице.

Рекламација због неизвршене или делимично извршене поштанске услуге и рекламација због више наплаћене поштарине

Члан 67.

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

Рекламација из става 1. подноси се пошти у којој је пошиљка примљена, односно у којој је услуга захтевана, прилажући на увид потврду о пријему пошиљке.

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

XIV. ПОСТУПАК ЗА ОСТВАРИВАЊЕ НАКНАДЕ ШТЕТЕ И ДРУГА ПОТРАЖИВАЊА

Члан 68.

Подносилац рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају има право на накнаду штете, у складу са одредбама закона и ових посебних услова, ако је рекламација поднета у предвиђеним роковима.

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

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

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

Ако је утврђена одговорност Предузећа, корисник или овлашћено лице има право на исплату накнаде штете у следећим случајевима, и то:

- 1) за губитак или потпуно оштећење регистроване пошиљке без означене вредности

- десетоструки износ наплаћене поштарине за ту пошиљку;
- 2) за губитак или потпуно оштећење пошиљке са означеном вредношћу – износ означен на пошиљци увећан за наплаћену поштарину по вредности и десетоструки износ плаћене поштарине за ту пошиљку, изузимајући поштарину по вредности;
 - 3) за случајеве из тачке 1) и 2) овог става, ако је у питању пошиљка за коју је уговорено да прималац плати поштарину – износ накнаде се умањује за поштарину, која није наплаћена;
 - 4) за губитак или погрешну исплату упутнице – износ у висини упутничког износа увећан за наплаћену поштарину по вредности и десетоструки износ плаћене поштарине за упутницу, изузимајући поштарину по вредности;
 - 5) за прекорачење рока за пренос и уручење регистроване пошиљке без означене вредности – петоструки износ плаћене поштарине за ту пошиљку;
 - 6) за прекорачење рока за пренос и уручење пошиљке са означеном вредношћу – петоструки износ наплаћене поштарине за ту пошиљку, изузимајући поштарину по вредности;
 - 7) за оштећење или умањење садржаја регистроване пошиљке – износ у висини утврђеног или процењеног дела оштећења или умањења садржаја пошиљке, али не већи од износа који би се исплатио у случају губитка или потпуног оштећења пошиљке;
 - 8) за неуручење регистроване пошиљке за које је одговорно Предузеће, у случају да се пошиљка вратила пошиљаоцу који је платио и повратну поштарину – петоструки износ плаћене поштарине за ту пошиљку, изузимајући поштарину по вредности, када је у питању пошиљка са означеном вредношћу;

- 9) за неизвршење услуге или делимично извршење услуге – износ плаћене поштарине;
- 10) за више наплаћену поштарину – износ више наплаћене поштарине.

Кориснику се враћа и наплаћена поштарина за рекламациони поступак.

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

Исплата накнада штете кориснику се може извршити по више основа, наведених у ставу 7. овог члана, с тим да укупан износ не буде већи од износа који би се исплатио у случају губитка, потпуног оштећења пошиљке или погрешне исплате упутница.

Исплата накнада штете за Post express збирну пошиљку врши се у складу са актом Предузећа који регулише обављање експрес услуга у унутрашњем поштанском саобраћају.

Предузеће не одговара за губитак, оробљење или оштећење пошиљке са означеном вредношћу када се утврди да је лажно означена виша вредност од стварне вредности садржине пошиљке.

Право на накнаду штете и висина накнаде штете за пошиљке у међународном поштанском саобраћају прописани су актима Светског поштанског савеза.

ХV. ЗАВРШНА ОДРЕДБА

Члан 69.

Овај правилник ступа на снагу даном добијања сагласности Агенције.*

**ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР
ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА
ПТТ САОБРАЋАЈА „СРБИЈА”
Горан Ћирић, дипл. инж. , с. р.**

* На Правилник о посебним условима за обављање поштанских услуга у Јавном предузећу ПТТ саобраћаја „Србија”, број 2010-51510/8 од 16.07.2010. године, Републичка агенција за поштанске услуге дала је сагласност на 24. седници, одржаној дана 23.07.2010. године, сагласно допису Републичке агенције за поштанске услуге, број 2010-27/9 од 26.07.2010. године.

19.4

