



# **ОПШТИ УСЛОВИ за обављање универзалне поштанске услуге у „Пошта Србије“ д.о.о.**

Београд, 19. јун 2026. године

„Пошта Србије“ д.о.о.

На основу члана 9. став 1. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 19/25) и члана 27. став 1. тачка 19) Одлуке о изменама и допунама оснивачког акта Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд („Службени гласник РС“, број 115/25), а у вези члана 3. став 1. тачка 1) Правилника о условима и начину обављања поштанских услуга („Службени гласник РС“, број 71/25), доносим

**ОПШТЕ УСЛОВЕ  
ЗА ОБАВЉАЊЕ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У  
„ПОШТА СРБИЈЕ“ ДРУШТВО С ОГРАНИЧЕНОМ ОДГОВОРНОШЋУ, БЕОГРАД**

„Службени гласник РС“, број 54 од 19. јуна 2026. године

**I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

**1. Предмет**

**Члан 1.**

Општим условима за обављање универзалне поштанске услуге у „ПОШТА СРБИЈЕ“ ДРУШТВО С ОГРАНИЧЕНОМ ОДГОВОРНОШЋУ, БЕОГРАД (у даљем тексту: Општи услови) уређује се обављање универзалне поштанске услуге у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, у складу са законом, прописима донетим на основу закона, као и на основу међународних конвенција, споразума и других међународних аката потврђених од стране Републике Србије, као и општим актима „ПОШТА СРБИЈЕ“ ДРУШТВО С ОГРАНИЧЕНОМ ОДГОВОРНОШЋУ, БЕОГРАД (у даљем тексту: Пошта Србије), и то: назив и седиште поштанског оператора, територија на којој Пошта Србије обавља универзалну поштанску услугу, начела у обављању и коришћењу поштанских услуга, појам поштанске услуге, универзална поштанска услуга, резервисане поштанске услуге, нерезервисане поштанске услуге, радно време, утврђивање идентитета корисника поштанских услуга, пуномоћје, права, обавезе и одговорност Поште Србије и корисника, писмоносне услуге, упутничке услуге, пакетске услуге, врсте поштанских пошиљака, допунске поштанске услуге (услуге по захтеву корисника) и услуге по службеној дужности, плаћање поштанских услуга, услови за обављање универзалне поштанске услуге (адресовање, паковање и затварање, предмети чији је пренос забрањен, отварање и препакивање, пријем, уручење поштанских пошиљака, достава, испорука и уручење пошиљака, уручење преко прегратка, рокови за исплату поштанских упутница, рокови чувања поштанских пошиљака, потврђење уручења поштанских пошиљака, одбијање пријема, враћање већ уручених пошиљака, поступање са неиспоручивим пошиљкама и отварање неиспоручивих пошиљака), рекламације, потраживања пошиљака и приговор, поступак за остваривање накнаде штете и друга потраживања, рокови чувања документације и застарелост, овера исправа и образаца, као и друга питања у вези са обављањем универзалне поштанске услуге.

У међународном поштанском саобраћају услови за пријем пошиљака уређују се овим општим условима, као и актима Светског поштанског савеза, другим међународним споразумима и уговорима.

**2. Назив и седиште поштанског оператора**

**Члан 2.**

Пошта Србије послује под пословним именом: „ПОШТА СРБИЈЕ“ ДРУШТВО С ОГРАНИЧЕНОМ ОДГОВОРНОШЋУ, БЕОГРАД, а раније Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд.

Скраћено пословно име Поште Србије је: „Пошта Србије“ д.о.о..

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

Интернет страница Поште Србије: [www.posta.rs](http://www.posta.rs)

Адреса за пријем електронске поште: [posta.rs@posta.rs](mailto:posta.rs@posta.rs) .

Телефон контакт центра: 0700 100 300.

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

### 3. Територија на којој Пошта Србије обавља универзалну поштанску услугу

#### Члан 3.

Пошта Србије обавља универзалну поштанску услугу у унутрашњем поштанском саобраћају на територији Републике Србије, као и у међународном поштанском саобраћају у полазу из Републике Србије и у долазу у Републику Србију.

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

### 4. Начела у обављању и коришћењу поштанских услуга

#### Члан 4.

У обављању поштанских услуга, Пошта Србије се придржава начела савесности и поштења, као и других начела садржаних у законима и другим прописима која Пошта Србије примењује у обављању универзалне и других поштанских услуга.

Пошта Србије је дужна 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. Пошта Србије и запослени у Пошти Србије дужни су да чувају тајност података, а ова обавеза остаје и у случају престанка радног односа.

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.

### 5. Појмови

#### Члан 5.

Поједини изрази употребљени у овим општим условима имају следеће значење:

1) **поштанска услуга** је услуга која, по правилу, обухвата фазу пријема, усмеравања, преноса и уручење поштанских пошиљака/исплату поштанских упутница;

2) **поштански оператор, односно давалац поштанских услуга** је привредни субјект који обавља једну или више поштанских услуга, на основу дозволе;

3) **јавни поштански оператор** је привредни субјект са обавезом обављања универзалне поштанске услуге и правом на обављање резервисаних поштанских услуга и остваривање накнаде за неправедно финансијско оптерећење;

4) **идентификациони знак** је графички симбол, односно лого који на јединствен начин идентификује одређеног поштанског оператора;

5) **корисник поштанске услуге** је физичко или правно лице које користи поштанске услуге као пошиљалац поштанске пошиљке или прималац поштанске пошиљке;

6) **универзална поштанска услуга** је услуга од општег економског интереса која се у континуитету обавља на целокупној територији Републике Србије, у оквиру прописаног квалитета, по приступачним ценама и под једнаким условима за све кориснике, без дискриминације;

7) **резервисане поштанске услуге** су део универзалне поштанске услуге поверене јавном поштанском оператору, односно Пошти Србије, у оквирима одређеног лимита по маси и цени за писмоносне поштанске пошиљке, укључујући писмена у судском, управном и прекршајном поступку, као препоручене поштанске пошиљке без обзира на лимите, као и пријем и пренос електронске поруке у Јединствено електронско сандуче на Порталу еУправа;

8) **нерезервисане поштанске услуге** обухватају поштанске услуге из домена универзалне поштанске услуге које превазилазе утврђене лимите по маси и/или цени за резервисане услуге;

9) **ценовник поштанских услуга Поште Србије** је списак цена поштанских услуга које обавља Пошта Србије;

10) **Номенклатура** је списак поштанских услуга у оквиру универзалне поштанске услуге;

11) **поштанске пошиљке** су пошиљке које адресује пошиљалац, одговоран за тачност адресних података, на начин да се неспорно може утврдити прималац, а садржина тих пошиљака може бити кореспонденција, документ, књига, каталог, новине, часопис и/или роба;

12) **регистроване поштанске пошиљке** су пошиљке са регистрованим бројем пријема, о којима Пошта Србије води посебну евиденцију и за које се издаје потврда о пријему, а које се примаоцу уручују уз потпис или други одговарајући начин, који је прописан овим општим условима;

13) **поштарина** је цена коју корисник поштанске услуге плаћа Пошти Србије за извршење поштанске услуге;

14) **Регулатор** је Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге;

15) **поштански адресни код (ПАК)** је низ карактера који једнозначно одређују део улице коме припада адреса пошиљаоца или примаоца, јединствен за територију Републике Србије;

16) **поштанска мрежа јавног поштанског оператора** је систем приступних тачака и свих врста средстава међусобно повезаних у јединствену техничко-технолошку целину, коју јавни поштански оператор користи за обављање поштанских услуга на целокупној територији Републике Србије;

17) **приступне тачке поштанске мреже** су пријемна места (просторије поштанског оператора, поштански сандучићи, збирни сандучићи, пакетомати и други аутомати и др.), где пошиљалац може предати поштанску пошиљку на даљу отпрему;

18) **јединица поштанске мреже** је елемент поштанске мреже Поште Србије у ком се обављају поштанске услуге и мора бити дефинисана називом и поштанским бројем (у даљем тексту: пошта);

19) **одредишна пошта** је пошта која врши уручење поштанских пошиљака на означеној адреси или у просторијама поште;

20) **тајност података** подразумева заштиту података о личности, поверљивост пренетих или меморисаних података и заштиту приватности.

## II. ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

### 1. Појам поштанске услуге

#### Члан 6.

Поштанска услуга је услуга која подразумева свако поступање даваоца поштанских услуга са поштанским пошиљкама у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају и

обавља се на основу уговора по приступу или на основу закљученог уговора са корисницима поштанских услуга.

У зависности од начина обављања, садржине, димензија, вредности, масе, начина паковања и брзине преноса, поштанске услуге у смислу ових општих услова обухватају:

- 1) писмоносне услуге;
- 2) упутнице;
- 3) пакетске услуге;
- 4) допунске поштанске услуге: услуге по захтеву пошиљаоца и услуге по захтеву примаоца;
- 5) поштанске услуге по службеној дужности.

## **2. Универзална поштанска услуга**

### **Члан 7.**

Пошта Србије, у својству јавног поштанског оператора, у обавези је да универзалну поштанску услугу обавља на основу одговарајуће дозволе коју издаје Регулатор.

Универзална поштанска услуга обухвата:

- 1) пријем, усмеравање, пренос и уручење писмоносних пошиљака масе до 2 (два) килограма;
  - 2) пријем, усмеравање, пренос и уручење писмена у судском, управном и прекршајном поступку, без обзира на лимите;
  - 3) пријем, усмеравање, пренос и уручење пакета масе до 10 (десет) килограма;
  - 4) усмеравање, пренос и уручење пакета масе до 20 (двадесет) килограма у међународном долазном поштанском саобраћају;
  - 5) пријем, усмеравање, пренос и уручење секограма масе до 7 (седам) килограма, без наплате поштарине у унутрашњем поштанском саобраћају;
  - 6) пријем, пренос и исплату поштанских упутница.
- Најмање и највеће димензије пошиљака у међународном поштанском саобраћају морају бити у складу са актима Светског поштанског савеза.

## **3. Резервисане поштанске услуге**

### **Члан 8.**

Резервисане поштанске услуге обухватају:

- 1) пријем, усмеравање, пренос и уручење писмоносних поштанских пошиљака масе до 20 (двадесет) грама;
- 2) пријем, усмеравање, пренос и уручење писмена у судском, управном и прекршајном поступку, као препоручених писмоносних пошиљака, без обзира на лимите;
- 3) пријем и пренос електронске поруке у Јединствено електронско сандуче на Порталу еУправа.

Поштанске услуге не сматрају се резервисаним поштанским услугама, ако им је поштарина без допунских поштанских услуга виша од износа који је два и по пута већи од поштарине за пренос писмоносне пошиљке најбрже категорије према ценовнику Поште Србије.

Пошта Србије је овлашћена да резервисане поштанске услуге из става 1. овог члана обавља како у унутрашњем, тако и у међународном поштанском саобраћају.

## **4. Нерезервисане поштанске услуге**

### **Члан 9.**

Нерезервисане поштанске услуге обухватају:

- 1) пријем, усмеравање, пренос и уручење писмоносних поштанских пошиљака масе преко 20 (двадесет) грама до 2 (два) килограма;
- 2) пријем, усмеравање, пренос и уручење пакета масе до 10 (десет) килограма;
- 3) усмеравање, пренос и уручење пакета масе до 20 (двадесет) килограма у међународном долазном поштанском саобраћају;
- 4) пријем, пренос и исплату поштанских упутница.

### **III. НАЧИН И УСЛОВИ ОБАВЉАЊА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ**

#### **1. Радно време**

##### **Члан 10.**

Пријем и уручење поштанских пошиљака у оквиру универзалне поштанске услуге Пошта Србије обавља, по правилу, 5 (пет) дана у недељи, осим у дане државних и верских празника, више силе и одлуке надлежног органа у вези са угроженошћу здравља и сигурности запослених у Пошти Србије, а у случају других посебних околности, укључујући и географске услове, Пошта Србије је у обавези да доступност универзалне поштанске услуге обезбеди на начин да се пријем поштанских пошиљака и уручење поштанских пошиљака на адреси примаоца обављају најмање у једном, унапред одређеном, дану у току недеље, док се актом надлежног државног органа може прекинути или обуставити обављање појединих услуга које припадају универзалној поштанској услузи у циљу заштите општег интереса, јавног морала, јавне безбедности, кривичне истраге, јавне политике и у другим случајевима предвиђеним законом. Пошта Србије може одредити поште које ће радити суботом, недељом и у дане празника.

Изузетно, петодневну радну недељу не морају имати поште које опслужују становнике једног или више насељених места, у којима укупно има мање од 1.300 домаћинстава, а ниједно од њих није седиште општине. Пошта на овим подручјима ради најмање два дана у недељи, осим када је број пружених услуга (у просторијама поште) из опсега универзалне поштанске услуге мањи од 10 (десет) на недељном нивоу и у том случају пошта ради најмање једном недељено.

У случају више силе, у ванредним ситуацијама или у ситуацијама кад Пошта Србије није могла да утиче, Пошта Србије може, независно од прописаних критеријума о квалитету доступности, изменити радно време или привремено затворити пошту најдуже на период до 30 дана.

У случају инвестиционог одржавања зграде, пошта се може привремено затворити на период до 90 дана.

У случају потребе за привременим затварањем поште дужем од 30 дана Пошта Србије је у обавези да обавести Регулатора уз образложење о начину обезбеђивања пружања универзалне поштанске услуге на подручју затворене поште.

Пошта Србије доставља Регулатору једном месечно списак пошта са подацима о радним временима, изузецима од петодневне радне недеље, привременим затварањима и другим подацима који су од значаја за проверу правилне примене прописаних критеријума.

Пошта Србије одређује радно време пошта у складу са потребама корисника, уз обавезу да то радно време са корисницима у пословним просторијама испуњава следеће услове:

- 1) у урбаној средини – пошта мора да има минимално радно време радним даном пет сати. Уколико пошта не ради суботом, а обавља испоруку пошиљака, мора да се обезбеди најмање један радни дан у току радне недеље, најкраће до 18 часова;
- 2) у руралној средини – пошта мора да има минимално радно време радним даном три сата.

Под урбаним срединама, сматрају се градски типови насељеног места, а под руралним срединама сматрају се остале средине, у складу са класификацијом типа насељеног места коју користи Републички Завод за статистику Републике Србије.

Пошта Србије може затворити пошту или изменити радно време поште, само уколико се после извршене анализе покаже да је промена оправдана, под условом да је задржан минимум квалитета доступности поштанске мреже, у складу са општим актом којим се уређују параметри квалитета, мерила и критеријуми за обављање универзалне поштанске услуге.

Пошта Србије доставља Регулатору захтев за сагласност за затварање поште, уз анализу оправданости.

Обавештење о радном времену поште са корисницима поштанских услуга мора бити видно истакнуто на улазу у пословне просторије где се пружају поштанске услуге.

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 11. овог члана.

Пошта Србије је дужна да у пословним просторијама у којима се пружају поштанске услуге истакне информацију о времену последње отпреме пошиљака, уколико је оно пре завршетка радног времена са корисницима поштанских услуга.

Пошта Србије је дужна да информацију о времену последње отпреме пошиљака назначи и на сваком другом пријемном месту (поштански сандучићи, збирни сандучићи, аутомати и др.).

## **2. Утврђивање идентитета корисника поштанских услуга**

### **Члан 11.**

У случајевима постојања обавезе утврђивања идентитета, корисник поштанских услуга свој идентитет потврђује 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 податке о личности (име и презиме);

- 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 личне исправе на основу којих се може утврдити идентитет њеног носиоца - страног држављанина, које садрже фотографију.

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

Запослени је дужан да одбије извршење поштанске услуге уколико констатује да исправа којом корисник услуге потврђује свој идентитет није исправна, посумња у законитост њеног поседовања или истинитост изјаве сведока. Тада се сматра да запослени није могао да утврди идентитет корисника поштанске услуге и нема обавезу пружања услуге.

У случајевима када постоји обавеза запосленог у пошти да утврди идентитет корисника поштанске услуге, а корисника лично познаје, запослени у пошти не мора утврђивати његов идентитет, али је дужан да у поштанску исправу или документ из става 2. овог члана упише речи: „лично познат“, што запослени поште потврђује својим потписом и оверава отиском поштанског жига на тој исправу, односно документу.

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

## **3. Пуномоћје**

### **Члан 12.**

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

Предаја пошиљака по пуномоћју/овлашћењу (посредна предаја) уређује се општим актима/процедурама Поште Србије.

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

Давалац пуномоћја може бити физичко или правно лице/предузетник, укључујући адвокате, стечајне управнике, јавне извршитеље, јавне бележнике и друге субјекте који обављају поверене послове и/или су носиоци јавних овлашћења (у даљем тексту: правно лице).

Пуномоћје мора садржати име и презиме даваоца пуномоћја, број важеће личне исправе даваоца пуномоћја, својеручни потпис даваоца пуномоћја, име, презиме и број важеће личне исправе лица које се опуномоћује (у даљем тексту: пуномоћник), садржај овлашћења који се односи на обим датог овлашћења и временски период важења, уколико се не односи на конкретну пошиљку.

Пуномоћје које даје физичко или правно лице, укључујући и пуномоћје које се даје адвокату, оверава надлежни орган и служба, уколико када је реч о правном лицу, правно лице није пуномоћје поднело на начин из ст. 10. и 11. овог члана.

Пуномоћје које даје физичко или правно лице може бити дато на поштанском обрасцу „Пуномоћ“ (образац П-71) и важи само за услуге које пружа Пошта Србије.

Присуство физичког лица као даваоца пуномоћја на обрасцу из става 7. овог члана је обавезно.

Пуномоћја из ст. 6. и 7. овог члана обавезно се у једном примерку депонују у пошти. За пуномоћја из става 6. овог члана, у пошти је могуће депоновати фотокопију пуномоћја, које на полеђини садржи потпис и констатацију запосленог поште да је фотокопија верна оригиналу.

Пуномоћје које издаје правно лице даје се на меморандуму правног лица или на обрасцу из става 7. овог члана, уз обавезан својеручни потпис регистрованог законског (статутарног) заступника правног лица, заступника огранка или другог регистрованог заступника у правном лицу, у складу са пренетим овлашћењем (у даљем тексту: заступник правног лица) и отисак печата тог правног лица, уколико то правно лице у свом пословању употребљава печат.

Изузетно, уколико правно лице у свом пословању не употребљава печат, пуномоћје из става 10. овог члана обавезно се предаје са изводом о основним регистрованим подацима тог правног лица, штампаним са интернет странице одговарајућег регистра, који садржи датум штампе или копијом оригиналног примерка извода о регистрацији правног лица или копијом оригиналног примерка решења о упису/регистрацији заступника правног лица. Извод и копије садрже податак о регистрованом заступнику правног лица и не могу бити старији од 5 (пет) дана од дана предаје тог пуномоћја пошти и по потреби одговарајућим документом о преносу овлашћења.

У случају из става 11. овог члана, запослени у пошти отискује поштански жиг и својеручно се потписује на пуномоћју, чиме потврђује да је претходно утврдио истоветност податка о заступнику правног лица, као даваоца пуномоћја, увидом у садржај тог пуномоћја и увидом у један од докумената из става 11. овог члана.

Пуномоћник правног лица је приликом доласка у пошту, у циљу реализације услуге по пуномоћју, у обавези да докаже свој идентитет на основу важеће личне исправе, чији је регистарски број наведен у пуномоћју, а у случају да је пуномоћје правног лица дато на меморандуму тог правног лица дужан је и да се својеручно потпише на одговарајућем обрасцу поште.

Пуномоћје које се издаје на обрасцу из става 7. овог члана, сачињава се у два или више истоветних примерака, у зависности од броја пуномоћника. Један примерак тог пуномоћја депонује се у пошти у којој је пуномоћје издато, а сваки пуномоћник задржава примерак за себе. Број пуномоћника није ограничен.

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

Када се пуномоћје издаје у пошти, на обрасцу из става 7. овог члана, запослени у пошти је у обавези да провери идентитет даваоца пуномоћја (физичког лица, заступника правног лица), а податке из личне исправе упише у тај образац, на за то предвиђено место, сагласно члану 11. став 2. ових општих услова. Приликом издавања тог пуномоћја, није неопходно присуство пуномоћника. Давалац пуномоћја ће запосленом у пошти дати неопходне податке пуномоћника (име и презиме, регистарски број идентификационог документа, односно важеће личне исправе пуномоћника), који ће бити уписани у образац пуномоћја, поред имена и презимена пуномоћника. Приликом реализације услуге по том пуномоћју и доказивања идентитета пуномоћника, у складу са ставом 13. овог члана, један примерак пуномоћја уручује се пуномоћнику.

У случају из става 16. овог члана, заступник правног лица као овлашћено лице за давање пуномоћја и преузимање поштанске пошиљке, дужан је да докаже својство заступника правног лица, уколико у свом пословању не употребљава печат, депоновањем документа из става 11. овог члана.

Када пуномоћје издаје правно лице на обрасцу из става 7. овог члана и попуњава га у просторијама правног лица, заступник правног лица није у обавези да долази у пошту, у ком случају пуномоћник уз то пуномоћје у пошти депонује и документ из става 11. овог члана, ради утврђивања својства даваоца пуномоћја (да ли је давалац пуномоћја заступник правног лица) или други одговарајући акт надлежног органа (нпр. акт о одређивању стечајног управника и сл.), уз доказивање свог идентитета у смислу става 13. овог члана.

Пуномоћје се не може издати лицу које нема пословну способност, лицу које је неписмено или се не може потписати.

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.

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

Када корисник услуга Поште Србије даје пуномоћје лицу за подручје 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 колони „Напомена“ уписује се број вредносног писма у којем је „Пуномоћ“ отпремљена. Поштарину за ово вредносно писмо плаћа давалац пуномоћја. На овај начин може се опуномоћити само једно лице.

Уколико корисник поштанског преградка опуномоћи једно или више лица за преузимање пошиљака из поштанског преградка, пуномоћје се по правилу, издаје за уручење свих врста пошиљака.

Пуномоћје из става 7. овог члана и пуномоћје правног лица издато на меморандуму правног лица важе до рока који је у њима назначен, а најдуже до истека календарске године у којој су издата, уколико није наступио неки од других законом прописаних разлога за отказ пуномоћја пре рока који је у њима назначен, у ком случају давалац пуномоћја мора депоновати нова пуномоћја, чији се пријем и евидентирање, такође, наплаћују по ценовнику.

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

Пуномоћје престаје да важи истеком рока на које је издато, 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 пуномоћја, 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 пуномоћја обавештен од пуномоћника. Давалац пуномоћја у том случају, даје пуномоћнику ново пуномоћје, уколико то и даље жели.

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

Депоноване копија докумената у поступку утврђивања идентитета, врши се након увида у оригинални примерак депонованог документа.

#### **4. Права, обавезе и одговорност Поште Србије**

##### **Члан 13.**

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

Обавеза Поште Србије је да ценовнике поштанских услуга и услове за остварење попушта истакне на видном месту у просторијама у којима пружа универзалну поштанску услугу и на својој интернет страници.

Пошта Србије је у обавези да за обављене поштанске услуге обрачунава поштарину у складу са ценовником поштанских услуга и условима за остварење попушта.

Приликом пријема поштанске пошиљке Пошта Србије је дужна да поред провере исправности опремљености пошиљке, утврди масу пошиљке и поштарину.

Пошта Србије је у обавези да одбије пријем пошиљке када има сазнања да је садржај те пошиљке забрањен за пренос. Када постоји основана сумња да се у поштанској пошиљци налазе предмети забрањени за пренос Пошта Србије је дужна да без одлагања о томе обавести надлежни орган и да по његовој одлуци комисијски отвори и прегледа садржину пошиљке.

У случајевима када запослени у Пошти Србије приликом пријема пошиљке процени да амбалажа у коју је упакована пошиљка не одговара природи и садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом, дужан је да укаже на неправилно паковање и да уколико се исто не отклони одбије пријем такве пошиљке.

Уколико поштанска пошиљка није адресована у складу са овим општим условима запослени у Пошти Србије, дужан је да захтева од корисника да отклони уочене недостатке у адресовању, а уколико корисник не поступи у складу са захтевом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

#### **5. Права, обавезе и одговорност корисника**

##### **Члан 14.**

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

Обавеза пошиљаоца је да поштанску пошиљку адекватно упакује тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података у складу са законом и овим општим условима. Пошиљалац је одговоран за правилно унутрашње и спољашње паковање којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, запослени који рукују пошиљком, као и опрема и средства која се користе при руковању са пошиљком.

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

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно име и презиме и тачну адресу примаоца и јасно означи назив пошиљаоца и презиме и тачну адресу.

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

## IV. ПИСМОНОСНЕ УСЛУГЕ

### Члан 15.

Писмоносне услуге које спадају у универзалну поштанску услугу обухватају фазе пријема, усмеравања, преноса и уручења писмоносних пошиљака масе до 2 килограма.

У писмоносне пошиљке из става 1. овог члана спадају:

- писмо,
- приоритетно писмо,
- препоручено писмо,
- вредносно писмо,
- откупно писмо,
- дописница,
- штампана ствар-тисковина,
- препоручена штампана ствар-тисковина,
- судско писмо,
- адресована директна пошта,
- секограм,
- мали пакет,
- праћени мали пакет.

Услуга од општег интереса је пријем, усмеравање, пренос и уручење обавештења о дану и времену одржавања избора. Писмоносна услуга од хуманитарног значаја је дописница Црвеног крста - позивница добровољним даваоцима крви.

Наведене услуге, Пошта Србије обавља у складу са ценовним ставовима из Ценовника резервисаних поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају.

### 1. Писмо

### Члан 16.

Писмо је свако писано саопштење у затвореном омоту (коверту), без означене вредности, као и свака друга пошиљка која, у погледу димензија и масе, одговара условима за писмо, уколико и не садржи писано саопштење.

Омот или паковање писма мора осигурати неповредивост садржине пошиљке у свим фазама обављања поштанских услуга.

Писмо може бити масе до 2 килограма 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 90x140 mm. Уколико је писмо у облику ваљка, димензије писма су следеће: збир дужине и два пречника може бити највише 1040 mm, с тим да највећа од тих димензија може бити 900 mm. Збир дужине и два пречника може бити најмање 170 mm, с тим да дужина писма може бити најмање 100 mm. Дозвољена толеранција димензија је 2 mm.

Писма са провидним делом на адресној страни, примају се 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;
- минималне димензије провидног дела су 90 mm (дужина) и 45 mm (ширина);
- провидни део не сме бити оивичен траком или оквиром у боји.

Писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају које садрже робу или друге предмете, примају се као мали пакети.

## **2. Приоритетно писмо**

### **Члан 17.**

Приоритетно писмо је нерегистровано писмо у унутрашњем поштанском саобраћају које се отпрама најбржим путем до одредишта и уручује се, по правилу, редовном доставом.

Приоритетно писмо приликом уручења има предност у односу на друге врсте нерегистрованих пошиљака.

Приоритетно писмо је у основи правоугаоног облика и у левом горњем углу има ознаку „Приоритетно“.

Приоритетно писмо може бити масе до 2 килограма 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 приоритетног писма су 90x140 mm.

## **3. Препоручено писмо**

### **Члан 18.**

Препоручено писмо је регистрована поштанска пошиљка, без означене вредности. Приликом предаје препорученог писма, пошиљалац може захтевати и следеће допунске поштанске услуге: враћање повратнице за регистровану пошиљку и уручење пошиљке са ознаком „Лично“, у складу са овим општим условима.

Препоручено писмо за иностранство прима се у складу са актима Светског поштанског савеза.

Димензије и маса препорученог писма морају одговарати димензијама и маси писма.

На препорученом писму масе преко 20 грама, маса мора бити назначена на пошиљци.

У препорученом писму у међународном поштанском саобраћају није дозвољено слати робу било које врсте, новац, хартије од вредности и друге драгоцене предмете.

Препоручено писмо мора на адресној страни имати „R“ налепницу са пријемним бројем и бар код ознаком. Налепница се по правилу, лепи у левом горњем углу, испод адресе пошиљаоца, уколико се она ту налази.

## **4. Вредносно писмо**

### **Члан 19.**

Вредносно писмо је регистрована поштанска пошиљка са означеном вредношћу, осигурана до висине вредности означене од стране пошиљаоца. Означена вредност, по правилу, одговара стварној вредности пошиљке, односно значају пошиљке за пошиљаоца, али је дозвољено означити и део те вредности.

Вредност писма означава се бројком и словима у десном делу адресне стране, у простору између адресе примаоца и простора за франкирање пошиљке.

Износ означене вредности не сме бити уписан графитном оловком.

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

Највећа означена вредност на вредносном писму у унутрашњем поштанском саобраћају утврђује се општим актом Поште Србије, а у међународном поштанском саобраћају актима Светског поштанског савеза.

Вредносно писмо у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају може да садржи новац, племените метале, вредне комаде накита, вредне предмете или документа, друге

хартије од вредности. У међународном поштанском саобраћају наведени предмети и документа могу се слати у вредносним писмима уколико је прописима којима се уређује царински надзор и девизна контрола дозвољено изношење из земље.

Вредносно писмо мора на адресној страни имати „V“ налепницу са пријемним бројем и бар код ознаком. Налепница се, по правилу, лепи у левом горњем углу, испод адресе пошиљаоца, уколико се она ту налази.

Вредносно писмо мора бити опремљено тако да не може бити оробљено без видљивог оштећења паковања.

За додатно обезбеђивање затварања и садржине вредносног писма користи се сигурносна поштанска залепница, провидна лепљива трака, поштанска заштитна лепљива трака, одговарајућа плomba, печатни восак са истоветним отиском печатњака и сл, у складу са чланом 57. ових општих услова.

У међународном поштанском саобраћају, вредносно писмо мора бити додатно обезбеђено, без обзира на висину означене вредности.

Приликом предаје вредносног писма у унутрашњем поштанском саобраћају, пошиљалац може захтевати и следеће допунске поштанске услуге: враћање повратнице за регистровану пошиљку, уручење пошиљке са ознаком „Лично” и електронска потврда о уручењу пошиљке - СМС порука, у складу са овим општим условима.

У међународном поштанском саобраћају, писмо са означеном вредношћу прима се у складу са актима Светског поштанског савеза, за земље које прихватају ову врсту пошиљке и то до појединачно одређених највећих дозвољених износа вредности према одредишним земљама. Пошиљалац може захтевати и допунску поштанску услугу – враћање повратнице за регистровану пошиљку.

Димензије и маса вредносног писма морају одговарати димензијама и маси писма.

На омоту вредносног писма не сме се ништа брисати, стругати, исправљати, лепити, прецртавати и подвлачити, нити стављати налепнице или ознаке, осим службених ознака и налепница. За паковање вредносног писма се по правилу не сме користити коверат са провидним делом.

На вредносном писму означава се тачна маса у грамима.

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

Означена вредност на вредносним писмима која се размеђују између пошта и одређених финансијских организација, може се посебно уговорити.

## **5. Откупно писмо**

### **Члан 20.**

Откупно писмо је регистрована поштанска пошиљка са означеном вредношћу у унутрашњем поштанском саобраћају која се уручује примаоцу, уз обавезну претходну наплату откупног износа у корист пошиљаоца те пошиљке.

На откупно писмо се, у левом горњем углу адресне стране, ставља ознака или налепница „ОТК“.

Пошиљалац је дужан да износ откупнине бројкама и словима испише на десној адресној страни вредносног писма у простору између адресе примаоца и простора за франкирање пошиљке.

Откупни износ не може бити већи од означене вредности писма, осим у случају када укључује 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 налогом за уплату и поштанском упутницом (у класичној или електронској форми). Пошта Србије може са корисником поштанских услуга уговорити услугу на тај начин да се откупни износ дозначава пошиљаоцу

путем више докумената једне врсте (нпр. плаћање по истом основу у корист најмање два субјекта и др.).

Када се откупни износ дозначава налогом за уплату, пошиљалац је дужан да на откупном писму испод адресе пошиљаоца, испише број текућег рачуна и евентуално модел и позив на број. Када се откупни износ дозначава поштанском упутницом, пошиљалац је дужан да на откупном писму испод адресе пошиљаоца испише ознаку „ПУ“. Када се откупни износ дозначава ПостНет упутницом, пошиљалац је дужан да на откупном писму испод адресе пошиљаоца испише ознаку „ПНУ“, а број свог мобилног телефона на полеђини откупног писма.

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

## **6. Дописница**

### **Члан 21.**

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

Најмање димензије дописнице су 90x140 mm, а највеће 120x235 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.

Дописница која не испуњава услове предвиђене одредбама овог члана, сматра се писмом у погледу наплате поштарине.

## **7. Штампана ствар - тисковина**

### **Члан 22.**

Штампана ствар-тисковина је отворена, писмоносна пошиљка која садржи књиге, новине и часописе и друге штампане садржаје који немају обележја личног дописивања и одштампане су у више истоветних примерака 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 није укоричена, нити увезана.

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 оштећења паковања.

Тисковина може бити димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмо.

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

Тисковине могу бити масе до 2 килограма.

Тисковина, у унутрашњем поштанском саобраћају, примљена на основу закљученог уговора, може бити упакована и као затворена пошиљка, с тим да поред адресе примаоца у левом горњем углу стоји видљива ознака „Тисковина“ или „Штампана ствар“.

## **8. Препоручена штампана ствар - тисковина**

### **Члан 23.**

Препоручена штампана ствар – тисковина у унутрашњем поштанском саобраћају је регистрована поштанска пошиљка, без означене вредности.

Приликом предаје препоручене штампане ствари – тисковине у унутрашњем поштанском саобраћају, пошиљалац може захтевати и следеће допунске поштанске услуге: враћање повратнице за регистроване пошиљке и уручење пошиљке са ознаком „Лично“, у складу са овим општим условима.

Препоручена штампана ствар – тисковина у међународном поштанском саобраћају прима се у складу са актима Светског поштанског савеза.

На препорученој штампаној ствари – тисковини масе преко 20 грама маса мора бити назначена на пошиљци.

Препоручена штампана ствар – тисковина у унутрашњем поштанском саобраћају, мора на адресној страни имати „R“ налепницу са пријемним бројем и бар код ознаком, док препоручена штампана ствар – тисковина у међународном поштанском саобраћају на адресној страни мора имати „L“ налепницу са пријемном бројем и бар код ознаком. Налепница се по правилу, лепи у левом горњем углу, испод адресе пошиљкоца, уколико се она ту налази.

## **9. Судско писмо**

### **Члан 24.**

Судска писма су писма која садрже судска писмена и писмена у управном и прекршајном поступку, као што су позиви, решења, одлуке, закључци и други службени списи које шаљу судови, јавна тужилаштва, органи за прекршаје, војне установе и други државни органи, када поступају у наведеним поступцима. Судска писма се предају, по правилу, као препоручена писма уз коришћење допунске услуге враћање повратнице за регистроване пошиљке. Судска писма не могу бити адресована на пост ресторана, изузев у случају налога суда.

На судском писму масе преко 20 грама, маса мора бити назначена на пошиљци. Судско писмо може бити масе до 2 килограма.

За опремање судских писама, по правилу, користе се стандардизоване коверте, чији је изглед дат у акту Поште Србије којим се уређују процедуре и поступци са судским писмима.

У случају да не користе стандардизоване коверте, пошиљкоци судских писама, дужни су да користе коверте које имају све елементе прописане актом из става 3. овог члана.

Ова услуга обавља се искључиво на основу закљученог уговора.

Судска писма морају на адресној страни имати налепницу словне ознаке „R“ са пријемним бројем или „RS“ са бар код ознаком. У горњем делу коверте на средини пошиљалац је у обавези да одштампа назначену ознаку поступка на који се односи садржај судског писма, састављену од слова „S“ нумерика.

Судска писма уручују се у складу са актом Поште Србије из става 3. овог члана.

## **10. Пријем и пренос електронске поруке у Јединствено електронско сандуче на Порталу еУправа**

### **Члан 25.**

Пријем и пренос електронске поруке у Јединствено електронско сандуче на Порталу еУправа (у даљем тексту: услуга еПоштар) је резервисана поштанска услуга поверена Пошти Србије, на основу закона којим се уређује обављање поштанских услуга.

Услуга еПоштар је услуга квалификоване електронске доставе електронске поруке кориснику Јединственог електронског сандучета на Порталу еУправа (у даљем тексту: еСандуче Управе), као означеном примаоцу, уз обезбеђење поузданог доказа о времену и датуму пријема у Пошти Србије, преноса и обезбеђења поузданог доказа о времену и датуму достављања примаоцу електронске поруке у еСандуче Управе.

Услуга је првенствено намењена привредним субјектима – пружаоцима услуга, ради достављања рачуна и пратеће документације, а коју могу користити и физичка и друга правна лица, осим органа у смислу закона којим се уређује електронска управа, који самостално обављају електронску доставу у еСандуче Управе.

Примаоци електронске поруке су физичка и правна лица, као корисници еСандучета Управе, укључујући и органе из става 3. овог члана.

Услуга еПоштар обавља се на основу уговора о пријему и преносу електронске поруке.

Пошиљаоцу се издаје потврда о пријему – доказ да је и када Пошта Србије примила електронску поруку, као и потврда о достави, системски креирана на Порталу еУправа, као доказ о датуму и времену пријема, прослеђивања и преузимања од стране примаоца, као корисника еСандучета Управе.

Садржина електронске поруке, поред рачуна, може бити и друга кореспонденција (извештаји, изводи, обавештења, промотивне и друге електронске поруке).

Услуге еПоштар обављају се у складу са актом Поште Србије којим се уређују процедуре и поступци обављања те услуге.

## **11. Адресована директна пошта**

### **Члан 26.**

Адресована директна пошта је писмоносна пошиљка која садржи идентичне рекламне, маркетиншке и огласне поруке које се шаљу великом броју прималаца и нема карактер личног дописивања.

Адресована директна пошта која се шаље у истој пошиљци, односно истом омоту са другом врстом пошиљке, не сматра се директном поштом у смислу ових општих услова. 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 општег друштвеног и/или хуманитарног значаја, уз писану сагласност Поште Србије.

Пошиљке адресоване директне поште примају се у унутрашњем поштанском саобраћају, на основу уговора. Уговором се прецизира обавеза отварања поштанског прегратка пошиљаоца ради враћања неуручених пошиљака.

Пошиљке адресоване директне поште могу бити масе до 1 килограма, димензија предвиђених за писмо и морају бити адресоване на најмање 100 различитих адреса по једној предаји.

Рачуни, фактуре, финансијска стања, пословна кореспонденција, лична преписка, извештаји банака и друге неидентичне поруке 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“.

У случају комерцијалног оглашавања, пошиљалац је у обавези да приликом предаје достави и попуњен образац- огласну декларацију која садржи податке о оглашивачу, огласној поруци, произвођачу огласне поруке и времену, начину и месту оглашавања.

## 12. Секограм

### Члан 27.

Свака пошиљка за слепа лица коју шаље или прима нека организација за слепа лица или се шаље од стране слепог лица или за слепо лице ослобођена је плаћања свих поштанских накнада.

Слепо лице означава особу која је у својој земљи регистрована као слепо или слабовидо лице или лице које испуњава критеријуме дефиниције Светске здравствене организације о слепим или слабовидим особама.

Организација за слепа лица означава институцију или удружење које помаже слепим лицима или их званично представља.

Секограми или пошиљке за слепа лица подразумевају преписку, литературу у било ком облику, укључујући звучне записе намењене искључиво потребама слепих или слабовидих особа, као и опрему или материјале сваке врсте направљене или прилагођене у циљу превазилажења проблема слепила.

Секограм може бити масе до 7 килограма и димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмо. Секограми морају бити упаковани тако да се лако и брзо може извршити провера њихове садржине.

Пошиљалац је дужан да на адресној страни пошиљке за слепа лица, у десном горњем углу, стави ознаку „Секограм“ у унутрашњем или „*Cécogramme*“ у међународном поштанском саобраћају. Препоручује се, посебно у међународном поштанском саобраћају, да пошиљалац на пошиљке за слепа лица ставља, поред адресе примаоца, белу етикету са следећим знаком:



## 13. Мали пакет

### Члан 28.

Мали пакет је нерегистрована писмоносна пошиљка у међународном поштанском саобраћају која садржи робу и друге предмете. У мали пакет дозвољено је ставити и сваки други документ који има карактер личног дописивања, с тим да је адресован на примаоца малог пакета и да га шаље пошиљалац који је наведен на малом пакету. Под наведеним условима мали пакети могу да садрже тонске, видео и остале електронске записе и сл.

У мали пакет дозвољено је стављати попис садржине, техничке услове, цену робе и адресу пошиљаоца и примаоца.

У левом горњем углу адресне стране малог пакета пошиљалац је обавезан да испод адресе пошиљаоца стави ознаку „*PETIT PAQUET*“.

Најмања димензија малог пакета је 105x148 mm, а највећа димензија малог пакета, као и димензије малог пакета у облику ваљка морају одговарати димензијама предвиђеним за писмо и може бити масе до 2 килограма.

Омот или паковање малих пакета морају бити обезбеђени тако да осигурају неповредивост садржине пошиљке у току преноса и уручења.

#### **14. Праћени мали пакет**

##### **Члан 29.**

Праћени мали пакет је регистрована писмоносна пошиљка у међународном поштанском саобраћају, која садржи робу, за који је у складу са актима Светског поштанског савеза обезбеђено праћење статуса приспећа у државу одредишта, приспећа у надлежну доставну, односно испоручну пошту, покушаја уручења и/или уручења.

Праћени мали пакет, мора на адресној страни имати „L“ налепницу са пријемним бројем и бар код ознаком. Праћени мали пакет мора имати логотип који може бити и црно-бели, у левом горњем углу, испод адресе пошиљаоца, уколико се она ту налази.

#### **15. Обавештење о дану и времену одржавања избора**

##### **Члан 30.**

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

#### **16. Дописница Црвеног крста - позивница добровољним даваоцима крви**

##### **Члан 31.**

Дописница Црвеног крста - позивница добровољним даваоцима крви је писмоносна пошиљка чије димензије одговарају димензијама утврђеним чланом 21. ових општих услова.

Услови пријема, изглед дописнице и остале околности којима се ближе одређује обављање ове услуге уређују се уговором.

### **V. УПУТНИЦА**

##### **Члан 32.**

Упутница је регистрована поштанска пошиљка која се преноси поштанском мрежом или електронским путем, а служи као основ за исплату новчаног износа примаоцу.

Упутница може бити:

1) поштанска упутница у унутрашњем поштанском саобраћају која обухвата:

- упутницу у класичној форми - поштанска упутница и
- упутницу у електронској форми - ПостНет упутница

2) поштанска упутница у међународном поштанском саобраћају.

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

Пошиљалац поштанске упутнице може бити физичко и правно лице, а прималац само физичко лице.

Рок за пренос и исплату поштанске упутнице је наредног радног дана од дана уплате. Поштанска упутница је расположива за исплату пошиљаоцу и примаоцу у року од 30 дана од дана пријема. Наредних 30 дана, поштанска упутница расположива је за исплату само пошиљаоцу. По истеку 60 дана од дана пријема па наредних 5 (пет) година након истека године у којој је примљена, поштанска упутница расположива је за исплату пошиљаоцу и примаоцу.

Пошта Србије може са корисницима уговорити посебан поступак обављања пријема, преноса и исплате поштанске упутнице, рокове преноса, начин враћања неисплаћених упутница и начин плаћања поштарине.

ПостНет упутница је услуга брзог преноса и исплате новца, која омогућава исплату новчаног износа примаоцу, непосредно након уплате, у пошти или на означеној адреси, у складу са радним временом поште која врши исплату.

Рокови за пренос и исплату Постнет упутнице на адреси су:

- за уплате извршене радним даном до 15 часова, исплата се врши истог дана,
- за остале уплате, најкасније до 12 часова наредног радног дана.

Пошиљалац и прималац ПостНет упутнице може бити само физичко лице.

ПостНет упутница је расположива за исплату пошиљаоцу/примаоцу у року од 5 (пет) година након истека године у којој је примљена.

Поштанска упутница и Постнет упутница којом се дозначава откупни износ за откупну пошиљку расположива је за исплату само примаоцу у року од 5 (пет) година након истека године у којој је примљена.

Највећи износ који се може дозначити по једној поштанској упутници и ПостНет упутници, утврђује се актом Поште Србије.

Поштанска упутница у међународном поштанском саобраћају је услуга пријема, преноса и исплате новчаних средстава која се пружа у сарадњи са поштанским операторима или финансијским институцијама других држава. Рокови за расположивост и лимити за поштанске упутнице у међународном поштанском саобраћају уређени су билатералним уговорима са поштанским операторима или финансијским институцијама и доступни су на интернет страници Поште. Услови за пружање услуге поштанска упутница у међународном поштанском саобраћају утврђени су актом Поште Србије. Поштанска упутница у међународном поштанском саобраћају, која није исплаћена у иностранству у прописаном року, је расположива за исплату пошиљаоцу у року од 5 (пет) година након истека године у којој је примљена.

Приликом пријема и исплате поштанске упутнице и ПостНет упутнице, запослени у пошти дужан је да изврши увид у личну исправу корисника из члана 11. став 1. ових општих услова.

## **VI. ПАКЕТСКЕ УСЛУГЕ**

### **1. Пакет**

#### **Члан 33.**

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

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

У пакетима је забрањено слати робу и предмете забрањене законом, овим општим условима, као и актима Светског поштанског савеза.

Највећа означена вредност на пакетима у унутрашњем поштанском саобраћају утврђује се општим актом Поште Србије, а у међународном поштанском саобраћају актима Светског поштанског савеза.

У складу са овим општим условима, највећа маса пакета у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају у пријему је 10 (десет) килограма.

Услови за пријем пакета у међународном поштанском саобраћају прописани су актима Светског поштанског савеза, а у унутрашњем - овим општим условима.

Минималне димензије адресне стране пакета су 90x140 mm.

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

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

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

## **2. Пакет са означеном вредношћу**

### **Члан 34.**

Пакет са означеном вредношћу је регистрована поштанска пошиљка, осигурана до висине вредности 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 пакет са означеном вредношћу може се примити до висине означене вредности која се утврђује актом Поште Србије.

У међународном поштанском саобраћају пакет са означеном вредношћу може се примити за оне земље које ту услугу прихватају, под условима прописаним актима Светског поштанског савеза, међународним конвенцијама, уговорима, споразумима и другим међународним актима.

Вредност пакета означава пошиљалац, и то:

- на пакету у унутрашњем поштанском саобраћају – бројкама на адресници пакета и потврди о пријему пакета;

- на пакету у међународном поштанском саобраћају - бројкама и словима на пакету и бројкама на поштанској исправи која прати пакет, као и на потврди о пријему пакета.

Износ означене вредности не сме бити уписан графитном оловком.

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

Пакети са означеном вредношћу у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају могу да садрже новац, кованице, новчанице, племените метале, вредне комаде накита, вредне предмете или документа, друге хартије од вредности. У међународном поштанском саобраћају наведени предмети и документа могу се слати у вредносним пошиљкама уколико је прописима којима се уређује царински надзор и девизна контрола дозвољено изношење из земље.

Пакети са означеном вредношћу морају бити опремљени тако да не могу бити оробљени без видљивог оштећења паковања. За додатно обезбеђивање затварања и садржине ових пакета користи се сигурносна поштанска залепница, провидна лепљива трака, поштанска заштитна лепљива трака, одговарајућа плomba, печатни восак са истоветним отиском печатњака и сл, у складу са чланом 57. ових општих услова.

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

Приликом предаје пакета са означеном вредношћу у унутрашњем поштанском саобраћају, пошиљалац може захтевати услугу откупни пакет као и допунске поштанске услуге: поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом, поступање са гломазним пакетом, враћање повратнице за регистроване пошиљке, уручење пошиљке са ознаком „Лично“,

електронска потврда о уручењу пошиљке, враћање повратне документације, у складу са овим општим условима.

У међународном поштанском саобраћају, пакет са означеном вредношћу прима се у складу са актима Светског поштанског савеза, а пошиљалац може захтевати допунске поштанске услуге: поступање са издвојеним (ломљивими) пакетом, поступање са гломазним пакетом, за оне земље које те услуге прихватају, у складу са овим општим условима, док услугу враћање повратнице за регистроване пошиљке, не може захтевати.

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

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

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

### **3. Откупни пакет у унутрашњем поштанском саобраћају**

#### **Члан 35.**

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

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

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

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

Откупни износ може се пошиљаоцу дозначити налогом за уплату, поштанском упутницом и ПостНет упутницом. Пошта Србије може са корисником поштанских услуга уговорити услугу на тај начин да се откупни износ дозначава пошиљаоцу путем више докумената једне врсте (нпр., плаћање по истом основу у корист најмање два субјекта и др.).

Када се откупни износ дозначава налогом за уплату, пошиљалац је дужан да на адресници пакета испише број текућег рачуна и евентуално модел и позив на број. Када се откупни износ дозначава поштанском упутницом, пошиљалац је дужан да на адресници пакета испише ознаку „ПУ“. Када се откупни износ дозначава ПостНет упутницом, пошиљалац је дужан да на адресници пакета испише ознаку „ПНУ“, а број свог мобилног телефона на адресници пакета.

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

## **VII. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА**

#### **Члан 36.**

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

#### **Члан 37.**

Нерегистрована поштанска пошиљка је пошиљка за коју се приликом пријема не издаје потврда о пријему пошиљке и о којој не води евиденција ни у једној од фаза обављања

поштанске услуге. Нерегистроване поштанске пошиљке се, по правилу, уручују преко кућних сандучића, збирних сандучића, као и аутомата.

Као нерегистроване поштанске пошиљке, у смислу ових општих услова Пошта Србије врши пријем следећих врста писмоносних пошиљака:

1) Унутрашњи поштански саобраћај:

- писмо,
- приоритетно писмо,
- дописница,
- штампана ствар-тисковина,
- адресована директна пошта,
- обавештење о дану и времену одржавања избора,
- дописница Црвеног крста,
- секограм.

2) Међународни поштански саобраћај:

- писмо,
- дописница,
- штампана ствар-тисковина,
- секограм,
- мали пакет.

### **Члан 38.**

Регистроване поштанске пошиљке су поштанске пошиљке за које Пошта Србије издаје пошиљаоцу потврду о пријему пошиљке, о којима води посебну евиденцију и које се примаоцу уручују уз потпис или други одговарајући начин потврђења уручења. Уз сагласност или на захтев примаоца регистрована поштанска пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају може се уручити без потписа и потврђења.

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

1) препоручена писмоносна пошиљка, за коју корисник може да добије, на свој захтев, доказ о уручењу;

2) вредносна поштанска пошиљка, која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења садржине пошиљке, до висине вредности коју је навео пошиљалац;

3) откупна поштанска пошиљка је вредносна поштанска пошиљка при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је на пошиљци навео пошиљалац и који Пошта Србије уплаћује пошиљаоцу на текући рачун или упућује поштанском упутником или ПостНет упутником;

4) пакет;

5) пакет са означеном вредношћу, који је осигуран за случај губитка, оштећења или умањења садржине пошиљке, до висине вредности коју је навео пошиљалац;

6) откупни пакет је пошиљка са означеном вредношћу при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је на пошиљци навео пошиљалац и који Пошта Србије уплаћује пошиљаоцу на текући рачун или упућује поштанском упутником или ПостНет упутником;

7) судско писмо;

8) упутница, која је осигурана за случај губитка, до висине вредности коју је навео пошиљалац;

9) праћени мали пакет.

## **VIII. ДОПУНСКЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ И УСЛУГЕ ПО СЛУЖБЕНОЈ ДУЖНОСТИ**

### **Члан 39.**

Допунске поштанске услуге, у смислу ових општих услова, су услуге које се реализују на основу посебних захтева пошиљаоца или примаоца у погледу начина поступања са пошиљкама и пружања додатних информација у вези са универзалном поштанском услугом. Пошта Србије у одређеним случајевима пружа и услуге по службеној дужности.

Захтев за све допунске поштанске услуге се може поднети у било којој фази обављања поштанских услуга, у складу са могућностима, до уручења.

## **1. Услуге по захтеву пошиљаоца**

### **Члан 40.**

Услуге по захтеву пошиљаоца су:

- 1) враћање повратнице за регистроване пошиљке;
- 2) плаћени одговор;
- 3) уручење пошиљке са ознаком „Лично“;
- 4) измена или исправка адресе примаоца;
- 5) надослање регистроване пошиљке на нову адресу укључујући и „poste – restante“;
- 6) враћање пошиљке пре уручења;
- 7) издавање на увид уплаћене поштанске упутнице или издавање њене фотокопије;
- 8) издавање листинга уплаћених/исплаћених поштанских упутница;
- 9) издавање накнадне потврде о пријему вредносне и откупне пошиљке;
- 10) издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке (потврда или оверена фотокопија поштанске исправе коју издаје пошта која је уручила пошиљку);
- 11) поступање са издвојеном (ломљивом) пошиљком;
- 12) поступање са гломазним пакетом.

#### **1) Враћање повратнице за регистроване пошиљке**

За регистроване поштанске пошиљке у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају пошиљалац може захтевати писано потврђење уручења, на обрасцу „ПОВРАТНИЦА“, која се враћа и уручује пошиљаоцу као нерегистрована писмоносна пошиљка. Наведена услуга подлеже наплати поштарине у складу са ценовником.

Поштанске упутнице могу се предати са услугом враћања повратнице.

Повратницу попуњава пошиљалац и предаје је заједно са пошиљком. Изузетно, у унутрашњем поштанском саобраћају, код поштанске упутнице, вредносног и откупног писма, пакета са и без означене вредности и откупног пакета, повратница се попуњава у исплатној пошти, у фази исплате, односно уручења.

На регистровану пошиљку са захтеваном услугом враћање повратнице, у левом горњем углу адресне стране, ставља се ознака или налепница „AR“, а на одговарајући начин врши обележавање на потврди о пријему и адресници.

У међународном поштанском саобраћају, пошиљка са захтеваном услугом враћање повратнице за регистроване пошиљке, прима се под условом да поштански оператор одредишне земље прихвата ову услугу.

Са пошиљкама са повратницом у долазу у Републику Србију поступа се у складу са прописима којима се уређује међународни поштански саобраћај. На повратницама у међународном поштанском саобраћају, поред потписа примаоца великим словима и читко исписује се његово име и презиме или се читко и јасно исписује било каква друга напомена којом се јасно идентификује потписник.

#### **2) Плаћени одговор**

Плаћени одговор је писмоносна пошиљка (писмо или дописница) за коју пошиљалац не плаћа поштарину. У средишњем делу адресне стране плаћеног одговора, у простору изнад

адресе примаоца, између две паралелне хоризонталне линије, налази се одштампан текст: у унутрашњем поштанском саобраћају „Плаћени одговор“, а у међународном поштанском саобраћају „*Reply paid/Réponse payée*“ на енглеском или француском језику. Плаћени одговор намењен је корисницима – правним лицима, који дистрибуирају 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 прималац - правно лице, у складу са закљученим уговором којим се ближе уређују услови за пријем плаћених одговора. Тим уговором се између осталог регулише обавеза отварања поштанског преградка тог правног лица у одређеној испоручној пошти, ради уручења враћених плаћених одговора.

### **3) Уручење пошиљке са ознаком „Лично“**

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

Пошиљалац ову услугу може захтевати у унутрашњем поштанском саобраћају, приликом предаје свих врста регистрованих поштанских пошиљака, изузев ПостНет путника.

Пошиљке за које је захтевано лично уручење, морају имати уочљивим словима исписану ознаку „Лично“ или налепницу са истом ознаком, у левом горњем углу адресне стране, а такође се на одговарајући начин врши обележавање на адресници пакета. На поштанској упутници услуга „Лично“ обележава се на одговарајућем месту пријемног обрасца.

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

### **4) Измена или исправка адресе примаоца**

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

### **5) Надослање регистроване пошиљке на нову адресу укључујући и „poste – restante“**

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

### **6) Враћање пошиљке пре уручења**

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

### **7) Издавање на увид уплаћене поштанске упутнице или издавање њене фотокопије**

За ову услугу се попуњава образац захтева за издавање на увид уплаћене поштанске упутнице или издавање њене фотокопије, уз обавезну идентификацију подносиоца захтева и наплату поштарине по Ценовнику.

### **8) Издавање листинга уплаћених/исплаћених поштанских упутница**

За ову услугу се попуњава образац захтева за издавање листинга уплаћених/исплаћених поштанских упутница, уз обавезну идентификацију подносиоца захтева и наплату поштарине по Ценовнику.

### **9) Издавање накнадне потврде о пријему вредносне и откупне пошиљке**

За ову услугу пошиљалац подноси захтев у писаној форми у пошти у којој је извршен пријем пошиљке. Пошиљалац има обавезу да докаже свој идентитет.

Пошиљалац може захтевати услугу издавање накнадне потврде о пријему вредносне и откупне пошиљке и то у року од годину дана од дана пријема вредносног писма, откупног писма, пакета са означеном вредношћу и откупног пакета.

**10) Издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке** (потврда или оверена фотокопија поштанске исправе коју издаје пошта која је уручила пошиљку)

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

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

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

### **11) Поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом**

Издвојен (ломљив) пакет је пакет који садржи предмете који су лако ломљиви и којим се рукује са посебном пажњом.

Као издвојен (ломљив) пакет, ако то пошиљалац захтева, може се предати сваки пакет у унутрашњем поштанском саобраћају, без обзира на садржину.

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

Издвојен (ломљив) пакет подлеже наплати поштарине за поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом.

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

### **12) Поступање са гломазним пакетом**

Гломазни пакет је сваки пакет чије димензије прелазе димензије из става 7. члана 33, као и онај који се због свог облика или структуре не може сложити и преносити са осталим пакетима. Збир дужине и обима пакета на најширем месту попречно може бити највише 3500 mm, с тим да највећа димензија може бити до 2000 mm, уколико постоје техничке могућности за пријем и пренос гломазног пакета.

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

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

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

## 2. Друге допунске поштанске услуге

### Члан 41.

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

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

#### **1) Паковање писмоносних пошиљака, паковање пакета, адресовање пошиљака, попуњавање образаца**

Ове услуге пошиљалац захтева усмено, у било којој пошти.

#### **2) Електронска потврда о уручењу пошиљке - СМС порука**

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

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

#### **3) Издавање и достављање потврђења о извршеном уручењу пакета**

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

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

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

#### **4) Враћање повратне документације**

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

Документација се уручује пошиљаоцу у вредносном писму, у складу са роковима за уручење поштанских пошиљака.

## 3. Услуге по захтеву примаоца

### Члан 42.

Услуге по захтеву примаоца су:

- 1) чување регистроване пошиљке у пошти, ван прописаних рокова, али не дуже од 30 дана;
- 2) надослање поштанских пошиљака на нову адресу укључујући и „poste – restante”;
- 3) поновна достава писмоносних пошиљака;
- 4) поновна достава пакета;
- 5) коришћење поштанског преградка;
- 6) достава „poste – restante” пошиљке на адресу;
- 7) издавање на увид исплаћене поштанске упутнице или издавање њене фотокопије;
- 8) издавање листинга исплаћених поштанских упутница;
- 9) уручење регистрованих поштанских пошиљака лично;
- 10) издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке.

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

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

Прималац подноси захтев за ову услугу у писаној форми, у било којој пошти и плаћа поштарину утврђену ценовником, уз обавезу да докаже свој идентитет.

Рок поступања према овом захтеву не може бити дужи од 30 (тридесет) дана.

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

Прималац подноси захтев за ову услугу у писаној форми, у било којој пошти и плаћа поштарину утврђену ценовником, уз обавезу да докаже свој идентитет.

Рок поступања према овом захтеву не може бити дужи од 90 (деведесет) дана.

**3) Поновна достава писмоносних пошиљака и пакета**

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

**4) Коришћење поштанског преградка**

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

**5) Достава „poste – restante” пошиљке на адресу**

Прималац подноси захтев за ову услугу у писаној форми, у било којој пошти и плаћа поштарину утврђену ценовником, уз обавезу да докаже свој идентитет.

Рок поступања према овом захтеву не може бити дужи од 90 (деведесет) дана.

**6) Издавање на увид исплаћене поштанске упутнице или издавање њене фотокопије**

За ову услугу се попуњава образац захтева за издавање на увид исплаћене поштанске упутнице или издавање њене фотокопије, уз обавезну идентификацију подносиоца захтева и наплату поштарине по Ценовнику.

**7) Издавање листинга исплаћених поштанских упутница**

За ову услугу се попуњава образац захтева за издавање листинга исплаћених поштанских упутница, уз обавезну идентификацију подносиоца захтева и наплату поштарине по Ценовнику.

#### **8) Уручење регистрованих поштанских пошиљака лично**

Прималац подноси захтев у писаној форми, у било којој пошти и плаћа поштарину утврђену ценовником, уз обавезу да докаже свој идентитет.

Рок поступања према овом захтеву не може бити дужи од 90 (деведесет) дана.

#### **9) Издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке**

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

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

### **4. Услуге по службеној дужности**

#### **Члан 43.**

Услуге по службеној дужности су:

- 1) враћање пошиљаоцу неуручене регистроване пошиљке, осим судских писама;
- 2) пријем и евидентирање пуномоћја;
- 3) препакивање пошиљке са оштећеним садржајем, сачињавање записника о неисправности пошиљке и обавештавање корисника;
- 4) чување пошиљке ради испоруке, сагласно роковима утврђеним овим општим условима;
- 5) пренос нерегистрованих писама или дописница за које није плаћена или је недовољно плаћена поштарина;
- 6) поступање са пошиљкама у међународном поштанском саобраћају у циљу припреме за царински поступак.

Услуге из става 1. овог члана пружају се уз плаћање поштарине утврђене ценовником.

## **IX. ПЛАЋАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА**

### **1. Опште одредбе о плаћању поштарине**

#### **Члан 44.**

Поштарина за обављање поштанских услуга наплаћује се према ценовнику поштанских услуга, по правилу од пошиљаоца унапред, ако уговором са корисником поштанских услуга, односно уговором по приступу није другачије одређено.

Ценовник поштанских услуга и услове за остваривање попушта Пошта Србије дужна је да истакне у пошти, на видном месту за кориснике поштанских услуга и на својој интернет страници. Пошта Србије је дужна да на захтев корисника, 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 уређују уговором између Поште Србије и корисника поштанске услуге, а које се морају назначити на пошиљци.

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

## **2. Повратна поштарина**

### **Члан 45.**

За враћене неуручене регистроване пошиљке из унутрашњег и међународног поштанског саобраћаја, ако за њихово неуручење није одговорна Пошта Србије, од пошиљаоца се приликом уручења наплаћује повратна поштарина у складу са ценовником и другим актима Поште Србије.

За пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају које се враћају пошиљаоцу, а за које је назначено да поштарину плаћа прималац, од пошиљаоца се поред повратне поштарине наплаћује и поштарина која би била наплаћена приликом пријема.

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

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

Пошта Србије уговором са корисником поштанских услуга уређује начин регулисања повратне поштарине.

## **3. Плаћање откупног износа и поштарине за уплату откупног износа**

### **Члан 46.**

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

Откупни износ којим је пошиљка оптерећена може се уплатити:

- налогом за уплату,
- поштанском упутницом и ПостНет упутницом.

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

## **4. Поштарина за чување пошиљке ради испоруке-Лежарина**

### **Члан 47.**

Од корисника поштанских услуга наплаћује се поштарина за чување пошиљке ради испоруке, лежарина, за коју му је достављено обавештење о приспећу пошиљке, осим уколико уговором са корисником није другачије уговорено. Лежарина се наплаћује по данима, изузев

за дан када је достављено обавештење о приспећу пошиљке, дане када пошта не ради и дан када је пошиљка уручена.

У унутрашњем поштанском саобраћају, лежарина се наплаћује за све регистроване писмоносне пошиљке и за пакете у складу са ценовницима Поште Србије. У међународном поштанском саобраћају, лежарина се наплаћује за све писмоносне пошиљке масе преко 500 (петсто) грама и за све пакете.

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

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

## **5. Враћање поштарине**

### **Члан 48.**

Пошта Србије, на захтев пошиљача или овлашћеног лица, враћа пошиљачу наплаћену поштарину, у следећим случајевима:

1) када пошиљалац захтева да му се пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају врати пре уручења, уколико је пошиљка још увек у пријемној пошти, пошиљачу се враћа износ наплаћене поштарине. Уколико је регистрована поштанска пошиљка већ отпремљена из пријемне поште, пошиљачу се не враћа поштарина;

2) уколико пошиљалац захтева да му се пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати из пријемне поште пре отпреме, пошиљачу се враћа износ наплаћене поштарине, која укључује и наплаћену поштарину за подношење на царински преглед. Уколико је регистрована пошиљка у међународном поштанском саобраћају већ отпремљена из поште, а није отпремљена из државе, пошиљачу се враћа поштарина у висини дела поштарине који остане када се износ наплаћене поштарине умањи једноструким износом поштарине која би се наплатила за исту пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају; за праћене мале пакете наплаћена поштарина умањује се једноструким износом поштарине за препоручено писмо исте стопе масе у унутрашњем поштанском саобраћају. Уколико пошиљка није поднета на царински преглед, пошиљачу се враћа и наплаћена поштарина за подношење на царински преглед;

3) када се пошиљка у међународном поштанском саобраћају врати пошиљачу из поште царињења због тога што не задовољава услове предвиђене царинским или девизним прописима, пошиљачу се враћа поштарина у висини дела поштарине који остане када се износ наплаћене поштарине умањи једноструким износом поштарине, која би се наплатила за исту пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају; за праћене мале пакете наплаћена поштарина умањује се једноструким износом поштарине за препоручено писмо исте стопе масе у унутрашњем поштанском саобраћају; за нерегистроване мале пакете наплаћена поштарина умањује се једноструким износом поштарине за писмо исте стопе масе у унутрашњем поштанском саобраћају. У овом случају пошиљачу се не враћа наплаћена поштарина за подношење на царински преглед. Ако је Пошта Србије одговорна за враћање пошиљака у међународном поштанском саобраћају из поште царињења, пошиљачу се враћа целокупни износ наплаћене поштарине, која укључује и наплаћену поштарину за подношење на царински преглед;

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

## **X. УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ**

### **1. Територијална доступност поштанске мреже**

#### **Члан 49.**

Пошта Србије, као давалац универзалне поштанске услуге, у обавези је да организује и одржава поштанску мрежу у складу са Законом и условима које посебним актом дефинише Регулатор.

Пошта Србије је дужна да обезбеди пријем и уручење 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, изузетака у погледу радних времена дефинисаним у члану 10. став 2. ових општих услова, као и изузетака у погледу доставе из ст. 8 и 9. овог члана.

Пријем и уручење поштанских пошиљака у оквиру универзалне поштанске услуге Пошта Србије обавља, по правилу, 5 (пет) дана у недељи.

Пошта Србије је дужна да обезбеди доступност поштанске мреже за пријем пошиљака из опсега универзалне поштанске услуге на начин да проценат становника који гравитира уличном мрежом до најближе поште (пословне просторије Поште Србије у раду са корисницима) буде следећи:

1) на нивоу територије општине:

- до 2,5 km удаљености потребно је да буде обухваћено минимално 48% становника,
- до 5 km удаљености потребно је да буде обухваћено минимално 67% становника,
- до 10 km удаљености потребно је да буде обухваћено минимално 86% становника,

2) на нивоу Републике Србије:

- до 2,5 km удаљености потребно је да буде обухваћено минимално 71% становника,
- до 5 km удаљености потребно је да буде обухваћено минимално 83% становника,
- до 10 km удаљености потребно је да буде обухваћено минимално 98% становника.

Пошта Србије је дужна да обезбеди доступност поштанске мреже за пријем пошиљака из опсега универзалне поштанске услуге (у складу са дозволом) на територији сваке општине.

Пошта Србије је дужна да на захтев Регулатора достави податке којима располаже у циљу анализе квалитета доступности поштанске мреже.

У односу на број домаћинстава по насељеним местима (до 1000 домаћинстава), Пошта Србије доставу пошиљака из опсега универзалне поштанске услуге врши по унапред утврђеној динамици и то:

1) у насељеним местима до 250 домаћинстава, достава пошиљака врши се најмање један радни дан у недељи;

2) у насељеним местима од 250 до 500 домаћинстава, достава пошиљака врши се најмање два радна дана у недељи;

3) у насељеним местима од 500 до 1.000 домаћинстава, достава пошиљака врши се најмање сваки други радни дан, односно најмање у просеку 2,5 радна дана недељно (наизменично, прве недеље три, а друге недеље два радна дана).

Изузеци од петодневне доставе пошиљака у насељеним местима са више од 1000 домаћинстава, односе се на делове доставних територија насељених места која имају просечно мање од 2,5 пошиљке недељно по домаћинству из опсега универзалне поштанске услуге, где се достава пошиљака врши најмање сваки други радни дан, односно најмање у просеку 2,5 радна дана недељно (наизменично, прве недеље три, а друге недеље два радна дана).

Изузеци од петодневне доставе пошиљака из опсега универзалне поштанске услуге, који се односе на посебна географска подручја, достава врши најмање једном недељно:

1) домаћинства која се налазе на већој удаљености од 500 метара од јавног пута;

2) домаћинства до којих не постоји одговарајућа саобраћајница за несметани приступ запосленом код Поште Србије;

3) домаћинства која се налазе у брдско-планинским подручјима са изузетно отежаним условима за приступ.

Пошта Србије је у обавези, да за све случајеве у достави пошиљака из опсега универзалне поштанске услуге, достави Регулатору „Листу са изузецима од петодневне доставе”, са образложењем, једном годишње, а Регулатор може захтевати и ванредно достављање.

Пошта Србије је у обавези да на сајту прикаже податке о данима доставе по доставним територијама.

Приликом дефинисања изузетака од петодневне доставе, Пошта Србије је дужна да води рачуна о испуњењу рокова преноса поштанских пошиљака који су прописани посебним актом Регулатора.

## **2. Адресовање поштанских пошиљака**

### **2.1. Опште одредбе о адресовању**

#### **Члан 50.**

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

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

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

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.

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно своје име и презиме и тачну адресу.

У унутрашњем поштанском саобраћају адреса примаоца исписује се на српском језику, ћириличким или латиничким писмом и арапским бројевима, као и адреса на језику и писму националне мањине који је у службеној употреби, и то испод или десно од текста на српском језику и писму, а изузетно на други одговарајући начин у складу са техничким могућностима, тако да не угрози читљивост података исписаних на српском језику.

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

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

### **2.2. Адреса пошиљаоца**

#### **Члан 51.**

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

Адреса пошиљаоца је обавезна на свим поштанским пошиљкама, осим на нерегистрованим пошиљкама или уколико је на омоту означено „за лицитацију“/„за конкурс“ и сл. Уписивање адресе пошиљаоца је обавезно и на нерегистрованим пошиљкама у случају предаје пошиљака путем уговора, односно пошиљака ослобођених од плаћања поштарине или дела поштарине.

### **2.3. Место и начин уписивања адресе**

#### **Члан 52.**

Ако је пошиљка у омоту, адреса примаоца се исписује на страни која нема преклоп за затварање. Дозвољено је да се у доњем десном делу адресне стране пошиљке налепи налепница са адресом примаоца.

Ако се за уписивање адресе примаоца користи адресница, најмања димензија адреснице мора бити 90x140 mm.

Пошиљке са провидним делом на адресној страни морају бити опремљене тако да се кроз провидни део види само адреса примаоца, или да она буде одвојена од других, евентуално, кроз провидни део видљивих ознака. Провидни део мора бити постављен тако да остави довољно простора за франкирање и жигосање пошиљака.

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 налепнице су 70x90 mm.

Пошта Србије са корисником поштанских услуга може уговорити изглед и димензије адреснице/налепнице другачије од наведених одредаба.

Испод адресе примаоца не сме се налазити никакав графички знак или натпис. Адреса и остали подаци на пошиљци и на исправама не могу се попуњавати графитном оловком.

## 2.4. Обавезни елементи адресе

### Члан 53.

У унутрашњем поштанском саобраћају, подаци у адреси пошиљке морају бити назначени један испод другог и то следећим редом:

- титула, име и презиме или назив примаоца,
- улица и број, подброј, број стана или број поштанског преградка, или број и назив пакетомата, или број и назив војне поште или ознака „пост рестант“/„*poste restante*“,
- назив насељеног места (одредишта),
- поштански број и назив одредишне поште,
- поштански адресни код (ПАК).

За пошиљке које су адресоване на пакетомат, „пост рестант“, поштански преградак или на војну пошту, пошиљалац није у обавези да наведе назив насељеног места, ни поштански адресни код (ПАК) одредишне поште.

У случају регистрованих пошиљака део адресе може чинити и број контакт телефона и/или електронска адреса корисника.

## 2.5. Посебне одредбе о адресовању пошиљака

### Члан 54.

За пошиљке које гласе на примаоца који је подстанар или на физичко лице које привремено борави у просторијама правног лица (хотел, одмаралиште, болница, студентски или ђачки дом, војне експедиције и сл), приликом адресовања, поред имена и презимена примаоца, исписује се и име и презиме станодавца (нпр. Петар Петровић код Јована Јовановића), односно назив правног лица.

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

Пошиљке адресоване на поштански преградак морају садржати име и презиме или назив корисника поштанског преградка, текст: Поштански преградак (или скраћено - ПП) са бројем, поштански број и назив поште у којој се налази преградак.

Пошиљке адресоване на пакетомат морају садржати име и презиме или назив примаоца, контакт телефон примаоца, поштански број пакетомата и реч: „Пакетомат“ (нпр. 11801 Пакетомат).

Поштанска упутница и ПостНет упутница се адресују попуњавањем пријемног обрасца. ПостНет упутница за исплату на шалтеру не садржи адресу примаоца, јер је доступна за исплату у било којој пошти. Поштанска упутница, као откупни документ за пошиљку, не може гласити на пост рестант.

За пошиљке са услугом враћање повратнице за регистровану пошиљку, адреса примаоца на повратници мора бити идентична адреси пошиљаоца на пошиљци.

Пошта Србије није одговорна за последице узроковане непрописним адресовањем поштанских пошиљака, које је пошиљалац предао убацивањем у поштански сандучић или на неки други посредан начин.

### **3. Паковање и затварање пошиљака**

#### **3.1. Опште одредбе о паковању**

##### **Члан 55.**

Под паковањем пошиљке подразумева се 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 обезбеди неповредивост садржине и тајност података, заштити садржину пошиљке, друге пошиљке, запослене и поштанску опрему у складу са законом и правилима паковања прописаним овим општим условима.

Уколико запослени приликом пријема процени да амбалажа у коју је упакована пошиљка не одговара природи и садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом, дужан је да укаже на неправилно паковање и да уколико се исто не отклони одбије пријем такве пошиљке.

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

Уколико пошиљалац пакује пошиљку, запослени на пријему, у пошти или на адреси пошиљаоца, дужан је да упозори корисника на обавезу правилног паковања пошиљке и да га упути на услове правилног паковања прописане овим општим условима, који су доступни на интернет страници Поште Србије и у поштама.

Услови за паковање и затварање, у зависности од врсте пошиљке, ближе су уређени у главама IV и VI ових општих услова.

У случају када пошта има организовану услугу паковања пошиљака и када пошиљалац захтева услугу паковања, иста се обавља у складу са одредбама ових општих услова.

#### **3.2. Посебне одредбе о паковању пошиљака**

##### **Члан 56.**

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

Пакет који садржи предмете од стакла и остале ломљиве предмете и захтева посебну пажњу приликом пријема, усмеравања, преноса и уручења, пошиљалац је дужан да преда уз коришћење допунске услуге Поступање са издвојеним (ломљивим) пакетом. На потврди о пријему пакета запослени уноси ознаку да је пакет са ломљивим садржајем, а у горњем левом углу адресне стране пакета лепи налепницу „Ломљиво“, која упозорава на садржину пакета.

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

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

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

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

### **3.3. Затварање пошиљака**

#### **Члан 57.**

За затварање пошиљке, зависно од врсте и вредности, могу се користити одговарајућа средства: лепак, лепљива трака, 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);

- печачење пошиљке воском: место затварања пошиљке обезбеђује се наношењем печатног воска и утискивањем печатњака;

- лепљење поштанске сигурносне залепнице: место затварања пошиљке обезбеђује се лепљењем залепнице;

- лепљење поштанске сигурносне лепљиве траке и провидне лепљиве траке: место затварања пошиљке обезбеђује се лепљењем траке, а пошиљалац је дужан да стави отисак печата, уколико исти употребљава у свом пословању, 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.

Пошта Србије може уговорити са корисником поштанских услуга и другачији поступак затварања садржине пошиљке са означеном вредношћу, зависно од њене врсте.

Пошиљалац, по правилу, сваку пошиљку чији облик то дозвољава, односно чија амбалажа не обезбеђује пуну сигурност садржаја пошиљке у фазама обављања поштанских услуга, повезује унакрсно канапом, пластичном траком, чија јачина одговара маси пошиљке.

### **3.4. Предмети чији је пренос забрањен за пренос у поштанским пошиљкама**

#### **Члан 58.**

Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже:

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

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

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

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

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

б) живе животиње;

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

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

Ако постоји основана сумња да пошиљка у унутрашњем саобраћају садржи неке предмете чији је пренос забрањен законом и другим прописима, запослени Поште Србије може од лица која предаје пошиљку захтевати отварање ради увида у садржину, као и утврђивање идентитета.

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

Ако се отварањем утврди да пошиљка садржи забрањене предмете, Пошта Србије је у обавези да пошиљке чији је садржај законом забрањен преда, уз записник, надлежном органу, који потврђује пријем пошиљке на другом примерку записника.

### **3.5. Отварање и препакивање поштанских пошиљака**

#### **Члан 59.**

Пошта Србије може комисијски отворити и прегледати садржину пошиљке у случају када:

- пошиљка не може да се уручи примаоцу, нити врати пошиљаоцу (неиспоручива пошиљка);

- постоји основана сумња да се у пошиљци налазе забрањени предмети;

- постоји одлука надлежног органа;

- пошиљка у међународном поштанском саобраћају подлеже царинском надзору и девизној контроли у смислу царинских и девизних прописа, у присуству надлежних органа;

- по спољном изгледу пошиљке може да се закључи да је садржина пошиљке доступна, оштећена, умањена или покварена, уз комисијско сачињавање записника и препакивање садржине пошиљке;

- прималац или овлашћено лице приликом уручења уложи приговор због видног оштећења или умањења садржине, и у том случају Пошта Србије је у обавези да након уручења пошиљке исту комисијски отвори у присуству примаоца или овлашћеног лица и о томе сачини записник.

## **4. Пријем поштанских пошиљака**

### **4.1. Опште одредбе о пријему пошиљака**

#### **Члан 60.**

Пријем поштанских пошиљака обавља се у просторијама Поште Србије, посредством поштанских сандучића, збирних сандучића, аутомата, посредством овлашћеног лица Поште Србије на адреси корисника или електронским путем. По основу закљученог уговора са корисником, пријем поштанских пошиљака може се вршити и на адреси по захтеву корисника. Поступак пријема поштанских пошиљака путем пакетомата уређује се посебним актом Поште Србије.

Пријем поштанских упутница врши се у пословним просторијама Поште Србије или електронски.

Путем поштанских и збирних поштанских сандучића примају се само нерегистроване писмоносне пошиљке.

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

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

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

Ако се датум, отиснут машином за франкирање или механографски и датум предаје пошиљака не слажу, изузетно се може одобрити пријем таквих пошиљака, ако разлика између датума утиснутог машином 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 механографског отиска или отиска машине за франкирање.

Приликом пријема поштанске пошиљке Пошта Србије дужна је да поред провере исправности опремљености пошиљке, утврди масу пошиљке и поштарину.

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

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

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.

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

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

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

Поштанске пошиљке, изузев пошиљака дефинисаних у члану 69. став 6. ових општих услова, не отпремају се из поште ако не испуњавају услове за пренос и уручење, и враћају се пошиљаоцу, по правилу, нежигосане. Ако на овим пошиљкама не постоји адреса пошиљаоца, пошиљке се сматрају неиспоручивим.

## **4.2. Пријем поштанских пошиљака од корисника на основу закљученог уговора**

### **Члан 61.**

Пошиљалац који предаје пошиљке на основу закљученог уговора, пошиљке предаје преко лица опуномоћеног за предају свих врста пошиљака. Пошта Србије, односно запослени врше увид у личну исправу из члана 11. став 1. ових општих услова пуномоћника за предају пошиљака и евидентирају регистарски број личне исправе, у циљу утврђивања идентитета пуномоћника или идентификацију врше на основу депонованог пуномоћја.

Пријем и евидентирање пуномоћја наведених у ставу 1. овог члана се не наплаћује. Пошта Србије води посебну евиденцију лица опуномоћених за потписивање Пријемне књиге-лист.

Пошиљалац који предаје пошиљке по уговору, по правилу, дужан је да Пријемну књигу-лист овери својим печатом, уколико правно лице, као пошиљалац, у свом пословању употребљава печат, а ако то није случај, нити је употреба печата изричито уговорена, Пријемну књигу-лист оверава штампилем или исту својеручно потписује пуномоћник правног лица, на за то предвиђено место у Пријемној књизи-листу, а свој идентитет и идентитет даваоца пуномоћја доказује у складу са чланом 11. ових општих услова.

Пошта Србије са корисницима може уговорити обављање поштанских услуга које се у погледу димензија, масе и рокова преноса могу разликовати од услова прописаних овим општим условима.

### **4.3. Пријем регистрованих поштанских пошиљака**

#### **Члан 62.**

Пошиљалац је у обавези да приликом предаје регистроване поштанске пошиљке преда и читко попуњену потврду о пријему пошиљке.

Потврдом о пријему пошиљке сматра се: образац Потврда о пријему пошиљке, Потврда о пријему пакета, пакетска адресница, спроводница, Пријемна књига – лист, образац или део обрасца за уплату поштанске упутнице и списак поштанских упутница и сваки други документ, укључујући и електронску потврду, којим се потврђује пријем регистроване пошиљке.

За пријем поштанске упутнице којом се дозначава откупни износ не издаје се Потврда о пријему.

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

Када се пријем пошиљака врши на адреси пошиљаоца, потврда о пријему пошиљке не садржи отисак поштанског или терминалног жига.

Потврда о пријему пошиљке може се, уз сагласност корисника, издати и електронским путем.

Приликом предаје регистроване поштанске пошиљке, 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, осим код пошиљака код којих се попуњава, односно сачињава адресница код пријема пакета.

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 пошиљаоца, пошиљке из овог става могу се примити и без обрасца Пријемна књига – лист, уз Потврду о пријему пошиљке.

Образац Пријемну књигу – лист могу штампати и корисници под условом да садржи све прописане елементе и уз сагласност Поште Србије. Документација која се налази на пошиљци или прати пошиљку, мора садржати све податке као и потврда о пријему пошиљке из става 4. овог члана.

Уколико се регистрована поштанска пошиљка након пријема не може отпремити истог дана (примљена после последње отпреме пошиљака), обавеза Поште Србије је да о томе обавести пошиљаоца и стави напомену на потврди о пријему пошиљке.

#### **4.4. Пријем вредносних, откупних пошиљака и поштанских упутница**

##### **Члан 63.**

Запослени у Пошти Србије дужни су да при пријему вредносних и откупних и пошиљака и поштанских упутница изврше увид у личну исправу корисника са фотографијом и евидентирају регистарски број важеће личне исправе у циљу утврђивања идентитета пошиљаоца и спречавања прања новца и финансирања тероризма и промета робе нерегистрованих субјеката.

Пошта Србије је дужна да податке из става 1. овог члана чува као пословну тајну, користи у сврху за коју су прикупљени и да само по захтеву суда или другог надлежног органа, за потребе поступка који се води пред тим органом, достави тражене податке.

Податке из става 1. овог члана Пошта Србије је дужна да чува 12 месеци, на начин прописан законом којим се уређује тајност података.

#### **4.5. Поступања са пошиљком у случају оштећења или умањења садржине**

##### **Члан 64.**

Пошта Србије је у обавези да предузме све радње које ће обезбедити да се поштанске пошиљке на сигуран, безбедан и ефикасан начин пренесу од пошиљаоца до примаоца.

У случају да приликом поступања са пошиљком од пријема до уручења дође до оштећења или умањења садржине пошиљке, Пошта Србије је дужна да у најкраћем року обезбеди садржину пошиљке, сачини записник о неисправности, обавести корисника и уручи га кориснику заједно са пошиљком.

У случају рекламације у вези оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке, Пошта Србије је дужна да прибави фотографије унутрашње и спољашње амбалаже, као и фотографије оштећења садржине пошиљке.

Пошта Србије је дужна да по пријему рекламације у случајевима оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке сачини записник који мора садржати све податке о пошиљци, пошиљаоцу и примаоцу.

Записник се, по правилу, сачињава у присуству корисника поштанских услуга, а може се сачинити и доставити кориснику и електронским путем.

#### **5. Уручење поштанских пошиљака**

##### **Члан 65.**

Уручење поштанских пошиљака обухвата доставу поштанских пошиљака примаоцу на адреси, путем кућних, збирних сандучића, пакетомата или других аутомата, испоруку у пословним просторијама Поште Србије или на друго сигурно место по избору корисника.

Пошта Србије, по правилу, уручује регистровану поштанску пошиљку лично примаоцу, пуномоћнику или овлашћеном лицу.

Уручење регистроване поштанске пошиљке врши се уз претходно утврђивање идентитета лица коме се пошиљка уручује, у складу са чланом 11. ових општих услова.

Изузетно, уколико немају ознаку „лично“, пошиљке без означене вредности, као и пошиљке са означеном вредношћу и поштанске упутнице до висине утврђене актом Поште Србије, могу се уручити на адреси примаоца и одраслом члану породичног домаћинства, као и лицу запосленом у домаћинству, као и запосленом лицу затеченом у 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.

Регистрована поштанска пошиљка се може уручити и преко кућног сандучића примаоца, збирног сандучића, пакетомата, других аутомата, или сигурних места по захтеву или уз сагласност корисника достављеним у просторијама Поште Србије или средствима електронских комуникација (СМС/Вибер порука, имејл, наменска апликација и др.). Сигурно место подразумева локацију коју прималац одреди као безбедну и погодну за остављање поштанске пошиљке, при чему прималац пошиљке преузима одговорност за случај крађе, оштећења и утицаја неповољних временских услова. Уручење на сигурном месту корисницима услуга омогућава доставу: испред врата, на балкону/тераси, у дворишту, испред гараже и сл. Прималац подноси захтев у писаној форми одредишној пошти, уз обавезу да докаже свој идентитет.

За уручење пошиљака на алтернативним локацијама (пословне просторије Поште Србије, пакетомати и други аутомати и др) Пошта Србије је дужна да информише примаоца писаним путем, на погодан начин (СМС/ Вибер порука, имејл и др.) о року чувања пошиљке, пре прибављања сагласности примаоца за надослање пошиљке. У случају неуручења пошиљке на алтернативној локацији, Пошта Србије је дужна да информише примаоца о даљем статусу пошиљке.

Регистроване поштанске пошиљке за које је пошиљалац захтевао допунске поштанске услуге: враћање повратнице за регистроване пошиљке, враћање повратне документације, уручење пошиљке са ознаком „Лично”, не могу се уручити у складу са ставом 7. овог члана.

У просторијама поште, поштанске пошиљке које немају ознаку „лично“, пошиљке без означене вредности, као и пошиљке са означеном вредношћу до висине утврђене актом Поште Србије могу се уручити и одраслом члану породичног домаћинства када то лице донесе извештај о приспећу пошиљке или приложи обавештење достављено средствима електронске комуникације (СМС/Вибер порука, имејл и др.) и када на увид, запосленом у пошти, поднесе важећу личну исправу са адресом на коју гласи тражена поштанска пошиљка. У просторијама поште, судска писма и поштанске упутнице могу се уручити искључиво примаоцу, овлашћеном лицу, законском заступнику и старатељу.

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

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

Поштанске пошиљке адресоване на адвоката, могу се уручити и лицу запосленом на адреси адвокатске канцеларије.

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

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 Пошта Србије уговорила са надлежном институцијом.

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

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

Судска писма уручују се у складу са посебним законима и према технолошком упутству Поште Србије.

Поступак уручења поштанских пошиљака путем пакетомата уређује се посебним актом Поште Србије.

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

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

Потврђење уручења поштанских пошиљака врши се сагласно члану 72. ових општих услова.

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

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

## **6. Достава поштанских пошиљака**

### **Члан 66.**

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

Покушај доставе се, по правилу, врши само једанпут, осим ако посебним уговором није другачије одређено.

Пошта Србије, по правилу, уручује нерестризоване поштанске пошиљке преко кућних сандучића, збирних сандучића, као и аутомата.

Уколико се због својих димензија не могу убацивати у кућни сандучић, за поштанске пошиљке, за које је овим општим условима прописано да се могу доставити убацивањем у кућни сандучић, Пошта Србије може да остави извештај о приспећу пошиљке.

Пошта Србије је дужна да регистровану поштанску пошиљку достави на означену адресу примаоца. Изузетно, уз сагласност примаоца пошиљка се може уручити испред стамбене зграде примаоца или на другој локацији. Уколико поштанска пошиљка није уручена на назначеној адреси, обавеза Поште Србије, односно запосленог је да примаоцу остави извештај о приспећу пошиљке који садржи обавештење у ком року и где прималац може преузети поштанску пошиљку. Уместо остављања извештаја о приспећу пошиљке Пошта Србије за обавештење примаоца о приспелим поштанским пошиљкама може користити и средства електронских комуникација (СМС/вибер порука, имејл и др.), уз инструкције за даље поступање.

Извештај о приспећу пошиљке оставља се и у случају када:

- прималац или овлашћено лице стави приговор на исправност пошиљке или на износ царинских дажбина;
- у одредишну пошту стигне регистрована пошиљка коју прати записник о неисправности пошиљке;
- у одредишну пошту стигне оштећена регистрована пошиљка за коју је потребно сачинити записник о неисправности пошиљке;
- поштанска упутница гласи на већи износ од лимита утврђеног актом Поште Србије за исплату на достави.

Уместо остављања извештаја о приспећу пошиљке Пошта Србије за обавештење примаоца о приспелим поштанским пошиљкама из става б. овог члана могу се користити и средства електронских комуникација (СМС/Вибер порука, имејл и др.).

Достављањем извештаја о приспећу пошиљке или слањем обавештења путем средстава електронских комуникација (СМС/Вибер порука, имејл или др.) примаоцу, пре истека рока за

уручење пошиљке, сматра се да је Пошта Србије испунила своју обавезу и пошиљку уручила у прописаном року.

## **7. Испорука поштанских пошиљака**

### **Члан 67.**

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

- када је примаоцу остављено обавештење о приспећу пошиљке (извештај о приспећу пошиљке, СМС/Вибер порука, имејл и др.), у складу са одредбама ових општих услова, као и уговореним условима;

- када су пошиљке адресоване на примаоце - кориснике поштанских преградака, без обзира да ли те пошиљке у адреси имају ознаку броја преградка;

- када су пошиљке насловљене на физичка лица, а у адреси примаоца имају назив корисника поштанског преградка;

- када су пошиљке адресоване на пост рестант;

- када је ПостНет упутница примљена за исплату на шалтеру;

- у складу са условима уговореним са корисником;

- на захтев примаоца или овлашћеног лица, након царифења пошиљке.

Поштанске пошиљке које се уручују у пословним просторијама Поште Србије, примаоци могу преузети у роковима који су утврђени овим општим условима.

## **8. Уручење поштанских пошиљака преко поштанског преградка**

### **Члан 68.**

Корисник поштанских услуга може захтевати да му се пошиљке уручују путем поштанског преградка. Пошта Србије 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.

Пошта Србије може са корисником уговорити да се поједине поштанске пошиљке приспеле на поштански преградак 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, Пошта Србије ће отказати употребу поштанског преградка.

## **9. Враћање пошиљака пошиљаоцу**

### **Члан 69.**

Ако пошиљалац није другачије одредио, поштанске пошиљке из унутрашњег поштанског саобраћаја, осим неисплаћених откупних поштанских упутница и и неисплаћених откупних ПостНет упутница, враћају се на адресу пошиљаоца, која је означена на пошиљци, у следећим случајевима:

- прималац одбио пријем;

- прималац непознат;

- непотпуна адреса;

- нетачна адреса;

- истекао рок чувања;

- прималац пресељен;

- прималац преминуо.

Пошта је у обавези да приликом враћања поштанских пошиљака, сагласно ставу 2. овог члана, на омоту пошиљке назначи разлог враћања пошиљке и исто овери поштанским жигом.

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

Пошиљаоцу се не враћају:

1) нерегистроване пошиљке из унутрашњег и међународног поштанског саобраћаја, на којима нема адресе пошиљаоца,

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 општим 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 пошиљаоца, са неплаћеном или недовољно означеном поштарином, пошиљке се не отпремају у одредиште, већ се враћају пошиљаоцу, под условом да на поштанске марке није отиснут поштански жиг. Ако на овим пошиљкама није назначена адреса пошиљаоца, са њима се поступа, сагласно ставу 4. овог члана.

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

## **10. Рокови за уручење поштанских пошиљака и исплату упутница**

### **Члан 70.**

Под роковима за уручење поштанских пошиљака и исплату поштанских упутница, подразумева се време од пријема пошиљке/упутнице до уручења, односно исплате упутнице примаоцу. Пошта је у обавези да све примљене поштанске пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају уручи примаоцима у роковима не дужим од пет радних дана. Пошта Србије је у обавези да се придржава рокова уручења у складу са актом Регулатора којим се уређују параметри квалитета за обављање универзалне поштанске услуге.

Датум пријема утврђује се на основу:

- отиска жига на потврди о пријему пошиљке или на поштанској исправи;
- отиска жига на пошиљци;
- датума и времена (сат и минут) означеног на обрасцу за пријем поштанске пошиљке;
- датума отиснутог машином за франкирање или механографски;
- датума на Списку примљених поштанских упутница за пошиљаоце правна лица.

За пошиљке у међународном поштанском саобраћају не постоје гарантовани рокови уручења.

У рокове за уручење поштанских пошиљака из домена универзалне поштанске услуге не рачуна се:

- 1) дан пријема пошиљке;
- 2) нерадни дани и дани када се не обавља достава поштанских пошиљака.

У смислу правилника којима се уређују параметри квалитета, мерила и критеријуми за обављање универзалне поштанске услуге и рачунања рокова уручења, нерадним данима и данима када се не обавља достава поштанских пошиљака, сматрају се дани државних и верских празника који се празнују нерадно, као и субота и недеља, када ЛПО/давалац универзалне поштанске услуге по правилу не обавља доставу поштанских пошиљака из оквира универзалне поштанске услуге.

Такође, у рокове се не рачуна и време кашњења због непотпуне и нетачне адресе примаоца, због више силе или ванредне ситуације.

У рачунању рокова уручења све поштанске пошиљке за које је покушано уручење, сматрају се урученим.

Ако је пошиљка примљена после последње отпреме пошиљака из поште, рокови за уручење се продужавају за један радни дан, о чему се приликом пријема одмах обавештава пошиљалац. Уколико је писмоносна пошиљка убачена у поштански сандучић после предвиђеног времена последњег пражњења, рок се продужава за један радни дан.

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

## **11. Рокови за чување поштанских пошиљака**

### **Члан 71.**

Поштанске пошиљке, осим судских писама, чувају се у пошти 5 (пет) радних дана, осим у следећим случајевима:

1) 15 (петнаест) дана - за пошиљке из међународног поштанског саобраћаја за примаоце на подручјима на којима се достава врши више од једанпут недељно;

2) 20 (двадесет) дана - за поштанске пошиљке адресоване на пост ресторант;

3) 20 (двадесет) дана - за пошиљке из међународног поштанског саобраћаја за примаоце на подручјима на којима се достава врши једном недељно;

4) упутнице се електронски чувају у року у ком су расположиве за исплату;

Рокови за чување поштанских пошиљака теку од наредног дана од дана достављања обавештења о приспећу пошиљке (извештај о приспећу пошиљке, СМС/Вибер порука, имејл и др.), односно од дана приспећа за пошиљке које гласе на пост ресторант и кориснике поштанских преградака.

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

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

## **12. Потврђење уручења поштанских пошиљака**

### **Члан 72.**

Регистроване поштанске пошиљке, по правилу, уручују се примаоцу или овлашћеном лицу уз потпис на одговарајућој поштанској исправи или уређају.

Уместо потписа уручење се може потврдити електронским путем системима који поуздано бележе датум уручења и информацију о примаоцу пошиљке (наменске апликације, веб страница, код, СМС Вибер поруке, имејл и др.).

За потврђење уручења на поштанској исправи не сме се употребљавати графитна оловка.

Регистрована поштанска пошиљка у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају може се уручити и без потписа уз претходну сагласност садржану у писаном захтеву примаоца.

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

Када је прималац неспособан за писање због неког телесног недостатка, за потврђење уручења може користити факсимил. У случају употребе факсимила, запослени у пошти прво приступа идентификацији корисника на основу личне исправе, а затим врши упоређивање отиска факсимила на поштанској исправи са отиском факсимила на идентификационој исправи. Отисак факсимила на поштанској исправи мора бити стављен у присуству запосленог у пошти. У случају да прималац не користи факсимил, запослени поште, након идентификације корисника на основу личне исправе, читко уписује његово име и презиме штампаним словима на поштанској исправи, дан и месец уручења и разлог због чега прималац није ставио потпис.

Када у име примаоца пошиљку прима овлашћено лице, члан домаћинства или лице запослено код примаоца, запослени у пошти мора на одговарајућој поштанској исправи или на уређају означити и однос тог лица према примаоцу (лице овлашћено за пријем поште, супружник, дете, секретар/ица и сл.). Поред потписа или другог облика потврђења преузимања пошиљке, запослени мора назначити име и презиме примаоца, написано великим штампаним словима или читко и јасно исписати другу напомену којом се неспорно идентификује потписник.

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

У просторијама поште, уколико правно лице у свом пословању не употребљава печат, заступник правног лица, као и остали заступници правног лица уписани у одговарајући регистар могу лично преузети пошиљку адресовану на правно лице, уз претходно доказивање свог идентитета, на основу важеће личне исправе и својства заступника/осталог заступника правног лица, достављањем једног од три документа из члана 12. став 11. ових општих услова, не старијих од 5 (пет) дана од дана преузимања те пошиљке, који остаје у пошти и чува се уз поштанску исправу. Запослени у пошти, у одговарајућој поштанској исправи уписује регистарски број личне исправе и напомену „Не употребљава печат“, која се исписује уколико правно лице није у пошти депоновало пуномоћје.

Изузетно, када заступник правног лица, не поседује један од три документа из члана 12. ових општих услова, обавеза запосленог у пошти је да заступника идентификује и да проверу података о регистрованом заступнику изврши увидом у регистар Агенције за привредне регистре. Запослени не штампа извод из тог регистра, већ у одговарајућој поштанској исправи уписује име и презиме, регистарски број личне исправе и напомену „Заступник - увид у АПР“.

Поштанске пошиљке са услугом враћање повратнице за регистровану пошиљку уручују се уз потврђење уручења на одговарајућој поштанској исправи и на повратници, уз обавезно потписивање и уписивање датума уручења пошиљке, што запослени у пошти оверава отиском жига на повратници.

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

### **13. Одбијање пријема поштанских пошиљака**

#### **Члан 73.**

Прималац, односно пошиљалац може да одбије пријем пошиљке.

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

## 14. Враћање већ уручених пошиљака

### Члан 74.

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

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

За враћене отворене погрешно уручене пошиљке, пошта сачињава записник о неисправности пошиљке.

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

## 15. Поступање са неиспоручивим поштанским пошиљкама

### Члан 75.

Поштанска пошиљка сматра се неиспоручивом уколико:

1) пошиљку није могуће уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу;

2) поштарина није плаћена или је делимично плаћена, а пошиљалац и прималац су одбили да плате неплаћени износ поштарине.

Пошта је у обавези да комисијски прегледа неиспоручиве поштанске пошиљке, што подразумева њихово отварање, уколико:

1) је истекао рок чувања и није могуће утврдити адресу пошиљаоца;

2) постоје видљиви докази о оштећењу поштанске пошиљке чији садржај може оштетити друге поштанске пошиљке или угрозити сигурност и безбедност опреме и запослених;

3) постоји одлука надлежног органа.

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

- кореспонденцију, комисијски одмах уништити;

- поштанску пошиљку која садржи робу и друге предмете чувати 6 (шест) месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа;

- исправе и документа, пронађена у поштанској пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, доставити у року од 30 (тридесет) дана од дана комисијског прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој територији је та пошиљка примљена.

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

Упутница постаје ванредни приход Поште Србије по истеку расположивости за исплату и тада постаје неисплатива, при чему се за поштанске упутнице комисијски утврђује да се нису могле уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу, а за ПостНет упутнице и поштанске упутнице у међународном поштанском саобраћају комисијски утврђује да су исправно примљене, али да нису исплаћене ни примаоцу ни пошиљаоцу. Поштанска упутница може се исплатити пошиљаоцу, на писани захтев, и после истека рока у ком је поштанска упутница расположива за исплату ако се утврди неправилност у поступању са поштанском упутницом.

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

Ако је садржина неиспоручиве поштанске пошиљке подложна кварењу, Пошта Србије предметну пошиљку уништава или је продаје непосредном погодбом.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке.

Средства добијена јавном продајом исплаћују се пошиљаоцу ако у року од годину дана од дана извршене продаје поднесе захтев за исплату, умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава. Ако пошиљалац не поднесе захтев за исплату у предвиђеном року, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход Поште Србије.

Поступак са неиспоручивим пошиљкама уређује се посебним актом Поште Србије.

## **XI. РЕКЛАМАЦИЈЕ, ПОТРАЖИВАЊЕ ПОШИЉАКА И ПРИГОВОРИ**

### **1. Подношење рекламације**

#### **Члан 76.**

Уколико корисник или овлашћено лице сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини, да је погрешно обрачуната и наплаћена поштарина, може изјавити рекламацију Пошти Србије у року од 60 (шездесет) дана у унутрашњем поштанском саобраћају и у року од 6 (шест) месеци у међународном поштанском саобраћају, рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

Рекламацију за поштанску упутницу и ПостНет упутницу, корисник може поднети у року од 3 (три) године од дана уплате/исплате. Рекламацију за поштанску упутницу у међународном поштанском саобраћају, корисник може поднети у року од 6 (шест) месеци од дана уплате/исплате.

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

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

За рекламације које корисници подносе телефонским путем, а које не могу бити решене у непосредној комуникацији, корисник се упућује да исте поднесе писаним путем, електронским путем и непосредно у пословним просторијама Поште Србије.

Рекламација мора да садржи: број поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљаоца и примаоца, као и податке о вредности пошиљке и откупном износу, уколико је предмет рекламације вредносна или откупна пошиљка. Приликом подношења рекламације, по правилу, корисник доставља и потврду о пријему пошиљке.

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

Пошта Србије је у обавези да се о основаности рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају изјасни у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације и да донесе одлуку о поднетој рекламацији у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема рекламације, док одлуку о основаности рекламације у међународном поштанском саобраћају доноси у роковима прописаним актима Светског поштанског савеза.

У случају да корисник не поднесе рекламацију у законском року губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари по одредбама закона и овим општим условима.

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

### **Члан 77.**

Корисник или овлашћено лице може да поднесе рекламацију Пошти Србије ако сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или му није уручена у прописаном року према одредбама ових општих услова, прилажући на увид потврду о пријему пошиљке. Рекламација се може поднети у било којој пошти, без обзира да ли је пошиљалац у њој предао пошиљку на пренос.

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

## **3. Рекламација због оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке**

### **Члан 78.**

Прималац или овлашћено лице може да изјави рекламацију због оштећења или умањења садржаја регистроване пошиљке одмах приликом уручења, а најкасније наредног радног дана. Рекламација се подноси пошти која је уручила предметну пошиљку. У том случају, пошта је дужна да изврши комисијски преглед пошиљке у присуству примаоца или овлашћеног лица, сачини Записник о неисправности пошиљке и да прибави фотографије унутрашње и спољашње амбалаже, као и фотографије оштећења садржине пошиљке. Записник мора садржати све податке о пошиљци, пошиљаоцу и примаоцу и може се доставити кориснику средствима електронских комуникација укључујући имејл или мобилне апликације уколико је уговором са корисником тако дефинисано.

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

Оштећење или умањење садржаја регистроване пошиљке може да рекламира и лице, које је у складу са одредбама ових општих услова, примило пошиљку.

Ако се рекламира оштећење или умањење садржаја нерегистроване пошиљке прималац или овлашћено лице, може поднети рекламацију у писаној форми, без права на накнаду штете.

## **4. Рекламација због неизвршене или делимично извршене поштанске услуге и рекламација због више наплаћене поштарине**

### **Члан 79.**

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

Рекламација из става 1. овог члана подноси се у писаној форми, електронским путем и непосредно у пошти, уз достављање потврде о пријему пошиљке.

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

## **5. Приговор на одлуку о основаности рекламације**

### **Члан 80.**

За универзалну поштанску услугу, након окончаног рекламационог поступка, корисник има право да Пошти Србије, организационом делу надлежном за услуге и продају, поднесе приговор у року од 15 дана од дана уручења писаног одговора. Пошта Србије је дужна да у року од 15 дана од дана пријема приговора одлучи о основаности приговора корисника.

Против одлуке из става 1. овог члана којом се одбија рекламација, корисник може поднети приговор Регулатору у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема те одлуке, односно у року од 90 (деведесет) дана од дана подношења рекламације, због недостављања одлука из става 1. овог члана и става 8. члана 76. ових општих услова.

## **XII. ПОСТУПАК ЗА ОСТВАРИВАЊЕ НАКНАДЕ ШТЕТЕ**

### **Члан 81.**

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

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

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

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

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

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

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

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

5) губитак или погрешну исплату упутнице - износ у висини износа означеног на упутници, увећан за износ наплаћене поштарине за пријем, пренос и исплату упутнице;

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

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

8) више наплаћену поштарину - износ више наплаћене поштарине;

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

Обрачунати износ из става 4. тач. 1) - 7) овог члана увећава се за једну повратну поштарину уколико је иста наплаћена приликом враћања поштанске пошиљке пошиљаоцу, а у случају да поштарина није наплаћена Пошта Србије је дужна да надокнади штету кориснику који је уговорорио услугу са Поштом Србије, при чему корисник остварује накнаду штете у висини која је прописана ставом 4. тач. 1), 3) и 5) ових општих услова умањену за износ поштарине.

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

Пошта Србије је у обавези да штету из става 4. овог члана накнади кориснику који је платио поштарину.

Ако корисник оствари право на накнаду штете, Пошта Србије је у обавези да исплати ту накнаду у року од 30 (тридесет) дана од дана доношења одлуке из става 8. члана 76. ових општих услова или одлуке из става 1. члана 80. или достављања одлуке Регулатора из става 2. члана 80. ових општих услова.

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

Пошта Србије се ослобађа одговорности за накнаду штете у случајевима:

- 1) настанка штете услед више силе;
- 2) пријема, усмеравања, превоза и уручења поштанске пошиљке у складу са законом и другим актима донетим на основу закона;
- 3) настанка штете услед пропуста пошиљаоца у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем њене садржине;
- 4) прекорачења рока или неизвршења услуге због непотпуне или нетачне адресе.

Пошиљалац који има правно на накнаду штете може се исте одрећи у корист примаоца, на основу писане сагласности. Образац сагласности доступан је на корпоративном сајту Поште Србије.

Пошта Србије је обавезна да о пронађеној пошиљци или њеног дела обавести пошиљаоца или овлашћено лице, које у случају да захтева накнадну испоруку дужан је да Пошти Србије врати примљени износ накнаде, а у супротном Пошта Србије има право да је уништи или прода.

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

## **1. Рокови чувања документације и застарелост**

### **Члан 82.**

Рок чувања поштанских исправа које се односе на пријем, пренос и уручење поштанских пошиљака износи 18 (осамнаест) месеци.

Рок чувања документације продужава се за документ који се односи на налог за уплату и износи 5 (пет) година од дана издавања налога за уплату, наплату и потраживања.

Документација о пошиљкама из рекламационих поступака чува се до истека рока права корисника на потраживање надокнаде штете, а документација о пошиљкама које се односе на судске поступке, чува се до окончања судског поступка.

Потраживања корисника за накнаду штете застаревају истеком рока од 3 (три) године.

Застарелост из става 4. овог члана, почиње да тече за:

- 1) потраживања накнаде штете због мање или више наплаћене поштарине или других трошкова - од дана плаћања;
- 2) потраживања која се односе на откупнину - након 15 (петнаест) дана од дана када је истекао рок за уручење поштанске пошиљке;
- 3) потраживање накнаде штете због оштећења или умањења садржине вредносне поштанске пошиљке или због прекорачења рока за уручење регистроване поштанске пошиљке - од дана уручења поштанске пошиљке, односно од дана истека рока за уручење;
- 4) потраживања накнаде штете због губитка поштанске пошиљке - након 30 (тридесет) дана од истека рока за уручење поштанске пошиљке;
- 5) потраживања накнаде штете по основу исплате упутнице неовлашћеном лицу од дана исплате упутнице.

Застаревање се прекида када се Пошти Србије достави захтев за исплату потраживања у писаној форми или се покрене поступак за вансудско решавање спора пред Регулатором у

складу са законом. Застаревање почиње изнова да тече када је кориснику или овлашћеном лицу достављен писани одговор на тај захтев.

Застаревање не може да наступи пре истека рока од 30 (тридесет) дана од дана добијања одговора Поште Србије у вези са захтевом за потраживање.

Накнадни захтеви у вези са истим предметом не прекидају застаревање.

### **XIII. ОВЕРА ИСПРАВА И ОБРАЗАЦА**

#### **Члан 83.**

У поштанским исправама и обрасцима који су у употреби у Пошти Србије, а који садрже место отиска печата, без обзира на начин на који је то означено (нпр. ознака: “МП” или др.), правно лице, као корисник поштанских услуга, није дужан да те исправе и обрасце оверава печатом, уколико у свом пословању не употребљава печат, у ком случају се поштанске исправе и обрасци оверавају својеручним потписом овлашћеног лица у правном лицу.

### **XIV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 84.**

Пошта Србије у обавези је да ове опште услове истакне на видном месту у поштама, објави на својој интернет страници и на други начин учини јавно доступним корисницима.

#### **Члан 85.**

Ступањем на снагу ових општих услова престају да важе Општи услови за обављање универзалне поштанске услуге у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд („Службени гласник РС“, број 118/25).

#### **Члан 86.**

Ови општи услови, по добијању сагласности Регулатора, ступају на снагу наредног дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

*Обрадио: Миодраг Јекић  
Контролисао: Бојана Николић  
Сагласан: Милош Ђурић*

*Одобрио: др Владимир Димитријевић  
Одобрио: Владимир Шарић*

**ПОШТА СРБИЈЕ д.о.о.  
В.Д. ДИРЕКТОРА**

---

**Зоран Анђелковић**