1-04-34502-16/22-38
0005242720266

Број:
Деловодни број: 1-04-34502-16/22-38
Датум: 21.09.2026.
Београд

На основу чл. 9. став 1. тачка 32), 18. став 1. и 24. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23), чл. 6. и 9. став 5. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 19/25), члана 136. Закона о општем управном поступку („Службени гласник РС“, бр. 18/16, 95/18 - аутентично тумачење и 2/23 -УС) и чл. 12. став 1. тач. 2) и 32), 21. став 1. и 28. Статута Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, број 65/23), поступајући по захтеву, без броја, од 21.8.2026. године, подносиоца EXPRESS DELIVERY d.o.o. Beograd, Антифашистичке борбе 34, БЕОГРАД (НОВИ БЕОГРАД), матични број: 21803090,

Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге доноси

Р Е Ш Е Њ Е

I. Поштанском оператору EXPRESS DELIVERY d.o.o. Beograd, Антифашистичке борбе 34, БЕОГРАД (НОВИ БЕОГРАД), матични број: 21803090, даје се сагласност на Опште услове за обављање поштанских услуга, без броја, од септембра 2026. године.

II. Ово решење је коначно.

О б р а з л о ж е њ е

Дана 24.8.2026. године, Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор), поднет је Захтев за давање сагласности на Опште услове за обављање поштанских услуга, без броја, од 21.8.2026. године, од стране EXPRESS DELIVERY d.o.o. Beograd, Антифашистичке борбе 34, БЕОГРАД (НОВИ БЕОГРАД), матични број: 21803090, (у даљем тексту: EXPRESS DELIVERY), а који је у Регулатору истог дана заведен под интерним бројем: 1-04-34-502-16/22-31.

Уз Захтев за давање сагласности достављени су Општи услови за обављање поштанских услуга (у даљем тексту: Општи услови), без броја, од 21.8.2026. године, који су у Регулатору заведени под бројем: 1-04-34-502-16/22-32 дана 24.8.2026. године. Дана 18.9.2026. године, након усаглашавања електронским путем, ради добијања сагласности, EXPRESS DELIVERY d.o.o., је доставио Опште услове за обављање поштанских услуга, без броја, од септембра 2026. године, који су заведени у Регулатору под бројем: 1-04-34-502-16/22-35 дана 18.9.2026. године, на основу којих је утврђено чињенично стање од значаја за одлучивање у овој управној ствари.

Поштанске услуге се обављају у складу са Законом о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 19/25, у даљем тексту: Закон), Правилником о условима и начину обављања поштанских услуга („Службени гласник РС“, број 71/25), као и општим условима за обављање поштанских услуга, који морају бити усаглашени са Законом.

Поштанске услуге EXPRESS DELIVERY, подразумевају обављање поштанских услуга изван опсега универзалне услуге у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају на територији Републике Србије.

Одредбом члана 9. став 1. Закона прописана је обавеза поштанских оператора да донесу опште услове за обављање поштанских услуга у складу са тим законом и прописима донетим на основу њега.

Садржина општих услова за обављање поштанских услуга уређена је одредбом члана 9. став 2. Закона, а према одредби става 3. истог члана овог закона општи услови за обављање поштанских услуга поштанских оператора морају бити у складу са овим законом.

Одредбом члана 9. став 5. Закона прописано је да Регулатор даје сагласност на опште услове поштанских оператора.

Решавајући у овој управној ствари, а имајући у виду напред изнето, Регулатор је, у поступку утврђивања чињеничне грађе за доношење овог решења, закључио да су Општи услови усклађени са Законом, те су се стекли услови да на исте Регулатор да сагласност, па је решено као у ставу I. диспозитива овог решења.

Надлежност Регулатора да обавља регулаторне и друге послове из области поштанских услуга, у складу са посебним законом којим се уређују поштанске услуге прописана је чланом 9. став 1. тачка 32) Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту: ЗЕК) и чланом 12. став 1. тачка 32) Статута Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, број 65/23, у даљем тексту: Статут).

Одредбом члана 18. став 1. ЗЕК-а и члана 21. став 1. Статута Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, број 65/23, у даљем тексту: Статут), прописано је, између осталог, да директор Регулатора заступа и представља Регулатора и да је одговоран за законитост његовог рада.

Сходном применом одредбе члана 24. ЗЕК-а којом је регулисано одлучивање Регулатора и правна средства, између осталог, прописано је да Регулатор одлучује решењем, уз примену одредаба закона којим се уређује општи управни поступак.

Одредбом члана 28. Статута, прописано је, између осталог, одлучивање Регулатора о правима и обавезама поштанских оператора из посебног закона којим се уређују поштанске услуге, односно да Регулатор о истима одлучује решењем, уз примену одредаба закона којим се уређује општи управни поступак.

На основу наведеног одлучено је као у диспозитиву решења.

УПУТСТВО О ПРАВНОМ СРЕДСТВУ: Ово решење је коначно сагласно члану 24. став 3. ЗЕК-а и против истог се може тужбом покренути управни спор пред Управним судом, у року од 30 дана од дана достављања.

ДИРЕКТОР

Драган Пејовић

Доставити по ЗУП-у/лично:

- EXPRESS DELIVERY d.o.o. Beograd, Антифашистичке борбе 34, 11150 Београд, ПАК 190667;
- Сектору за поштанске услуге.

EXPRESS DELIVERY D.O.O. Beograd

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

EXPRESS DELIVERY D.O.O. BEOGRAD

Antifašističke borbe 34, Beograd

PIB: 113107616 | Matični broj: 21803090 | Internet stranica: https://sdek.rs | Kontakt telefon: +381 64 8844277 | Imejl: intlservice@sdek.rs

1) Naziv, sedište i kontakt podaci poštanskog operatora

Privredno društvo EXPRESS DELIVERY D.O.O. BEOGRAD, PIB 113107616, MB: 21803090, sa sedištem u Antifašističke borbe 34, Beograd, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti 5320 – "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je privredni subjekt ovlašćen za obavljanje poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge, na osnovu dozvole Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator), u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama ("Službeni glasnik RS", broj 19/2025, u daljem tekstu: Zakon) i ovim opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: opšti uslovi).

Internet stranica Poštanskog operatora je https://sdek.rs, kontakt telefon call centra je +381 64 8844277, a elektronska adresa za komunikaciju sa korisnicima je intlservice@sdek.rs.

Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan ugovor o pružanju poštanskih usluga, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, usmeravanje, prenos, pretovar, uručenje poštanskih pošiljaka, kao i eventualno skladištenje (klasično i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, i povrat neisporučenih pošiljaka.

Poštanska pošiljka je pošiljka koju adresuje pošiljalac, odgovoran za tačnost adresnih podataka, na način da se nesporno može utvrditi primalac, a sadržina te pošiljke može biti: korespondencija, dokument, knjiga, katalog, novina, časopis i/ili roba.

Poštanski operator će ove opšte uslove istaći na vidnom mestu u poslovnim prostorijama i objaviti ih na svojoj internet stranici https://sdek.rs, i time ih učiniti dostupnim korisnicima najmanje osam dana pre početka njihove primene, u skladu sa članom 9. stav 8. Zakona. Poštanski operator zadržava pravo jednostrane dopune i izmene opštih uslova, koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti Regulatora.

2) Vrste poštanskih usluga

Poštanski operator obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge, i to:

kurirske usluge – prijem registrovane poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prenos i uručenje istog dana na adresi primaoca, na teritoriji Republike Srbije, pod uslovom da je uručenje istog dana tehnički izvodljivo;

Република Србија
Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге
Београд
БРОЈ: 1-04-34502-16/22-35
ДАТУМ: 18-09-2026

EXPRESS DELIVERY

ekspresne usluge – prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima, s tim da u unutrašnjem poštanskom saobraćaju rok uručenja ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema pošiljke, a pošiljka se, u zavisnosti od destinacije i dogovora sa korisnikom, može uručiti i istog dana kada je preuzeta; u međunarodnom poštanskom saobraćaju usluga se obavlja preko ugovorenih partnera Poštanskog operatora.

Poštanski operator ove usluge pruža i za pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju (samostalno, kao i preko podugovarača[1]), i za pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju (preko franšiznog partnera CDEK i drugih ugovorenih partnera[2]).

Poštanski operator može ugovoriti sa podugovaračem (drugim poštanskim operatorom, špediterom ili drugim privrednim subjektom) da u njegovo ime i za njegov račun obavlja pojedine faze poštanske usluge; odgovornost za obavljanje poverenih poslova ostaje na Poštanskom operatoru (član 11. Zakona).

Registrovane poštanske pošiljke su poštanske pošiljke za koje Poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebnu evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis ili drugi odgovarajući način, koji je propisan ovim opštim uslovima.

Poštanski operator pruža poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge za pošiljke koje ispunjavaju sledeće uslove u pogledu dimenzija i mase: maksimalne dimenzije 80 x 80 x 80 cm, s tim da najveća stranica ne prelazi 274 cm; zbir obima pojedinačne kutije u pošiljci i njene visine ne prelazi 400 cm; masa do najviše 31 kg. Broj kutija (paketa) u jednoj pošiljci nije ograničen.

Dopunske poštanske usluge

U skladu sa članom 27. Zakona i Pravilnikom o uslovima i načinu obavljanja poštanskih usluga ("Službeni glasnik RS", broj 71/2025, u daljem tekstu: Pravilnik), dopunske poštanske usluge realizuju se na osnovu posebnih zahteva pošiljaoca ili primaoca u pogledu načina postupanja sa pošiljkama i pružanja dodatnih informacija u vezi sa poštanskom uslugom. Zahtev za dopunsku uslugu može se podneti u bilo kojoj fazi obavljanja poštanske usluge, u skladu sa mogućnostima, do uručenja, putem call centra, internet portala ili u poslovnici Poštanskog operatora. Poštanski operator pruža sledeće dopunske usluge:

Usluge po zahtevu pošiljaoca (član 6. stav 1. Pravilnika):

1) vraćanje povratnice za registrovane pošiljke – pošiljka za koju pošiljalac zahteva pisanu potvrdu uručenja na obrascu, koja se vraća i uručuje pošiljaocu;

2) vraćanje povratne dokumentacije za registrovane pošiljke – vraćanje potpisane otpremnice ili druge dokumentacije koja prati pošiljku;

---

[1] Spisak ugovorenih partnera Poštanskog operatora dostupan je na uvid u sedištu Poštanskog operatora i na zahtev se dostavlja Regulatoru.

[2] Spisak ugovorenih partnera Poštanskog operatora dostupan je na uvid u sedištu Poštanskog operatora i na zahtev se dostavlja Regulatoru.

3) plaćeni odgovor – pošiljka koja može da sadrži pisano saopštenje, dokumenta, katalog, brošuru, dopis i sl., a koju na zahtev pošiljaoca Poštanski operator preuzima od primaoca u posebnoj koverti sa oznakom "Plaćeni odgovor"; za sadržaj ove pošiljke odgovoran je pošiljalac plaćenog odgovora;

4) izmena ili ispravka adrese primaoca – pre uručenja pošiljke;

5) nadoslanje registrovane pošiljke na novu adresu;

6) uručenje pošiljke sa oznakom "Lično" – uručenje isključivo primaocu, odnosno staratelju, uz uočljivu oznaku "Lično" u levom gornjem uglu adresne strane;

7) postupanje sa izdvojenom (lomljivom) pošiljkom – poseban način rukovanja pošiljkom sa lomljivim sadržajem tokom svih faza prenosa;

8) postupanje sa glomaznom pošiljkom – uključujući pošiljke velike zapremine i paletirane pošiljke, u skladu sa tačkom 2. ovih opštih uslova;

9) uručenje pošiljke određenog dana, odnosno do određenog vremena – na osnovu zahteva korisnika, prijem, prerada, prevoz i uručenje pošiljke određenog dana ili do određenog vremena, po važećem cenovniku;

10) elektronska potvrda o uručenju pošiljke – obaveštenje pošiljaocu, putem SMS poruke ili elektronske pošte, da je pošiljka uručena primaocu; obaveštenje ima isključivo informativni karakter i ne zamenjuje potvrdu o uručenju pošiljke;

11) foto-potvrda uručenja – fotografski zapis mesta ili načina uručenja pošiljke, koji se na zahtev dostavlja pošiljaocu.

Usluge po zahtevu primaoca (član 6. stav 2. Pravilnika):

1) čuvanje registrovane pošiljke u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora van propisanih rokova, ali ne duže od 30 dana (ležarina);

2) nadoslanje poštanskih pošiljaka na novu adresu;

3) ponovna dostava poštanskih pošiljaka;

4) uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka lično primaocu.

Cene dopunskih usluga iz ove tačke određene su cenovnikom Poštanskog operatora.

Pored dopunskih usluga iz ove tačke, Poštanski operator, u skladu sa članom 7. Pravilnika, po službenoj dužnosti (bez posebnog zahteva i naknade) obavlja: vraćanje neuručene pošiljke pošiljaocu, prijem i evidentiranje punomoćja, prepakivanje pošiljke sa oštećenom sadržinom uz sačinjavanje zapisnika i obaveštavanje korisnika, čuvanje pošiljke radi isporuke u rokovima propisanim tačkom 13. ovih opštih uslova, kao i postupanje sa pošiljkama u međunarodnom poštanskom saobraćaju radi pripreme za carinski postupak.

EXPRESS DELIVERY

Vrste pošiljaka

Obične (registrovane) pošiljke bez naznačene vrednosti – pošiljke sa bar kodom, o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu, bez obaveze ličnog uručenja.

Vrednosna poštanska pošiljka – pošiljka osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.

Otkupna poštanska pošiljka – vrednosna pošiljka pri čijem uručenju se od primaoca preuzima iznos novca koji je naveo pošiljalac, a koji Poštanski operator uplaćuje pošiljaocu.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke Poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke, koja sadrži: ime i prezime, odnosno naziv i adresu primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masu, naznaku i iznos vrednosti (za vrednosnu pošiljku), naznaku "lomljivo" (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem) i poštarinu, u skladu sa članom 40. stav 5. Zakona. Sve pošiljke se dostavljaju isključivo zatvorene, bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine na zahtev primaoca.

Poštanski operator pruža i sledeće usluge u okviru međunarodnog poštanskog saobraćaja preko franšiznog partnera CDEK: **CDEK-Express** (B2C dostava robe iz onlajn prodavnica) i **CDEK Express Dokumenti** (međunarodna dostava dokumenata). Za sve navedene usluge izdaje se potvrda o prijemu pošiljke i vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka.

Usluga praćenja poštanskih pošiljaka (Track & Trace) dostupna je putem internet stranice i aplikacije Poštanskog operatora https://sdek.rs, od trenutka preuzimanja pošiljke do njenog uručenja. Korisnik može samostalno kreirati pozivnicu za preuzimanje pošiljke popunjavanjem elektronskog obrasca na portalu https://sdek.rs.

3) Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji cele Republike Srbije i u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Spisak zemalja u međunarodnom poštanskom saobraćaju sadržan je u cenovniku usluga Poštanskog operatora.

Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnicama čiji je spisak objavljen na internet stranici https://sdek.rs i koji se ažurira u skladu sa nastalim promenama.

Kurirske usluge Poštanski operator obavlja prema zonama utvrđenim Cenovnikom kurirskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

4) Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga – plaćanje poštarine

Poštarina je cena koju korisnik plaća za izvršenje poštanske usluge, prema važećem cenovniku, po pravilu unapred, ako ugovorom Poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno. Cenovnik je istaknut na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora i na internet stranici https://sdek.rs. Poštanski operator je dužan da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga i da primenjuje poštarinu u skladu sa tim cenovnikom.

Za korisnike sa kojima ima zaključen ugovor, Poštanski operator može odobriti popust na cene iz zvaničnog cenovnika, pod uslovima rabatne politike koja je sastavni deo cenovnika Poštanskog operatora, u skladu sa članom 28. Zakona.

Cene kurirskih usluga utvrđene su Cenovnikom kurirskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, koji se primenjuje uporedo sa Cenovnikom poštanskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

Uslugu prenosa pošiljke može platiti pošiljalac ili primalac, u skladu sa dogovorom, odnosno ugovorenim odnosom. U cenu usluge uračunavaju se zahtevane dopunske usluge; sve dopunske usluge dodatno se obračunavaju na osnovnu cenu. Ukoliko primalac odbije da plati dopunsku uslugu čije je plaćanje na njemu, Poštanski operator zadržava pravo da za tu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja pošiljke.

Ukoliko prilikom prijema poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca Poštanski operator nema tehničke mogućnosti za precizno utvrđivanje mase pošiljke, masa i poštarina se, nakon provere u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora, menjaju u slučaju neslaganja. U tom slučaju Poštanski operator je dužan da o izmenama mase i poštarine obavesti korisnika na pogodan način (SMS poruka, imejl ili drugim pisanim putem), u skladu sa članom 13. Pravilnika. Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere mase i zapremine pošiljke.

Ukoliko je poštarina pogrešno obračunata i naplaćena u iznosu većem od propisanog cenovnikom, korisnik ima pravo na povraćaj više naplaćenog iznosa, na način opisan u tački 14. ovih opštih uslova.

5) Međunarodni poštanski saobraćaj

Poštanski operator će u ime naručioca posla obaviti preuzimanje, skladištenje, sortiranje, carinjenje i uručenje pošiljaka iz Srbije u zemlje Evropske unije i druge zemlje, kao i preuzimanje pošiljaka na teritoriji Republike Srbije, carinjenje i isporuku na teritoriji drugih država. Preuzimanje i uručenje pošiljaka van teritorije Srbije Poštanski operator vrši preko svojih ugovorenih partnera, uključujući franšiznog partnera CDEK[3]. Cena usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju definisana je cenovnikom.

Poštanski operator neće preuzimati pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju koje nemaju potpunu carinsku dokumentaciju, niti pošiljke koje zakonom nisu predviđene za prenos u međunarodnim poštanskim tokovima. Pošiljalac je dužan da pre slanja pošiljke istu pokaže Poštanskom operatoru, zbog specifičnosti međunarodnog poštanskog saobraćaja. Poštanski operator ne odgovara za produženje tranzitnog vremena usled zadržavanja pošiljke od strane carinskih organa zbog nekompletne carinske dokumentacije i/ili neispravnih sastojaka unutar pošiljke.

---

[3] Spisak ugovorenih partnera Poštanskog operatora dostupan je na uvid u sedištu Poštanskog operatora i na zahtev se dostavlja Regulatoru.

EXPRESS DELIVERY

6) Naručivanje usluge i radno vreme poštanskog operatora

Prijem zahteva (pozivnica) za preuzimanje pošiljaka vrši se putem call centra, internet portala https://sdek.rs i putem korisničke aplikacije.

Radno vreme Poštanskog operatora je radnim danima od 09-17h, a radno vreme za prijem pošiljaka preko call centra je radnim danima od 09-16h, osim vikenda i verskih i državnih praznika. Radno vreme je istaknuto na vidljiv način na ulazu u poslovne prostorije, u skladu sa članom 12. Zakona, kao i na internet stranici Poštanskog operatora.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedeljka do petka. Dostava na adrese primalaca se, po pravilu, ne vrši subotom, izuzev za posebno ugovorene klijente i po posebnoj odluci direktora. Pošiljke preuzete u petak dostavljaju se prvog narednog radnog dana.

Prijem zahteva za preuzimanje pošiljke omogućen je svakom korisniku sa kojim Poštanski operator ima zaključen ugovor, i ne mora biti ograničen radnim vremenom call centra.

Zahtev za pružanje kurirske usluge podnosi se putem call centra, internet portala https://sdek.rs ili korisničke aplikacije. Zahtev primljen radnim danom do ___ časova izvršava se istog radnog dana; zahtev primljen nakon tog vremena izvršava se prvog narednog radnog dana, osim ako je sa korisnikom drugačije ugovoreno.

7) Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga

Korisnik poštanskih usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke. Prava, obaveze i odgovornosti korisnika su:

– pravo, obaveza i odgovornost pošiljaoca da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke (član 13. Zakona);

– pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca, i tačnu adresu primaoca i pošiljaoca; adresa pošiljaoca je obavezna na svim registrovanim poštanskim pošiljkama (član 37. stav 2. Zakona);

– pošiljalac je odgovoran za pravilno unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanske pošiljke, na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji njome rukuju;

– poštanska pošiljka je vlasništvo pošiljaoca do njenog uručenja primaocu, odnosno punomoćniku ili ovlašćenom licu; pošiljalac ima pravo raspolaganja pošiljkom do njenog uručenja; primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke (član 38. Zakona);

– za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu plaća primalac, odnosno pošiljalac prilikom vraćanja takve pošiljke; ako pošiljalac prilikom vraćanja odbije da plati poštarinu, pošiljka se smatra neisporučivom;

– korisnici mogu poštanske usluge ostvariti preko punomoćnika, u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima. Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane Poštanskog operatora važi samo za usluge Poštanskog operatora, za period naveden u punomoćju.

EXPRESS DELIVERY

8) Prava, obaveze i odgovornosti poštanskog operatora

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge. Prava, obaveze i odgovornosti Poštanskog operatora:

– pravo da poštarinu naplati unapred, ako ugovorom sa korisnikom nije drugačije određeno, prema važećem cenovniku;

– obaveza da istakne cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u poslovnim prostorijama i na internet stranici;

– obaveza da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;

– pravo da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, pre njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogući uvid, osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje;

– obaveza da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja, u skladu sa članom 16. Zakona. Ova nepovredivost je narušena ako Poštanski operator: (1) pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna njenu sadržinu, zadrži je ili prikrije, ili (2) neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljci. Ova nepovredivost može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštitu bezbednosti Republike Srbije;

– Poštanski operator, odnosno njegovi zaposleni, dužni su da pri prijemu vrednosnih i otkupnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave, radi utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa članom 44. Zakona. Ove podatke Poštanski operator čuva 12 meseci, na način propisan zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, koristi ih isključivo u svrhu za koju su prikupljeni i dostavlja ih samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom;

– Poštanski operator, odnosno njegovi zaposleni, dužni su da vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka, kao i da evidentiraju registarski broj njegove lične isprave, radi utvrđivanja identiteta punomoćnika onih pošiljalaca koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora.

9) Pakovanje poštanskih pošiljaka

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanske pošiljke, na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji njome rukuju, u skladu sa članom 81. stav 4. Zakona. Preporuke za pravilno pakovanje Poštanski operator je istakao na svojoj internet stranici.

Predmeti od stakla i drugi lomljivi predmeti moraju biti zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunđer, pucketava folija i dr.), tako da se spreči trenje ili udaranje tokom transporta i obezbedi puna sigurnost sadržaja. Tečnosti, masne i praškaste materije moraju biti zatvorene u potpuno nepromočive posude, smeštene u tvrdu kutiju sa odgovarajućim upijajućim materijalom. Ako oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom.

EXPRESS DELIVERY

Za pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, Poštanski operator je dužan da proveri adekvatnost pakovanja, da ukaže pošiljaocu na nepravilno pakovanje i ponudi odgovarajuću uslugu, kao i da odbije prijem takve pošiljke ukoliko nepravilnost ne bude otklonjena; sa ovakvim pošiljkama Poštanski operator posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa (član 81. stav 6. Zakona).

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine. Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke, kao i za izbor dopunskih usluga.

Kada zaposleni kod Poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

10) Adresovanje poštanskih pošiljaka

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke. Na svakoj pošiljci mora biti označeno: broj pošiljke, naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca, puna adresa pošiljaoca i primaoca, naziv odnosno ime i prezime primaoca, naziv Poštanskog operatora, datum prijema pošiljke, masa pošiljke i opis sadržine. Adresa pošiljaoca je obavezna na svim registrovanim pošiljkama, u skladu sa članom 37. stav 2. Zakona.

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja pošiljke navede adresu, sadržaj, vrednost i težinu, i da elektronski popuni sve podatke o pošiljci, ili ih izdiktira operatoru call centra, odnosno zaposlenom u poslovnici, koji će ih uneti u sistem, odnosno na obrazac. Tačnost unetih podataka pošiljalac potvrđuje svojim potpisom na potvrdi o prijemu pošiljke, bez obzira da li je unos podataka izvršio lično ili zaposleni Poštanskog operatora. Prilikom uručenja pošiljke primalac svojim potpisom na potvrdi o uručenju potvrđuje da je isporuka uredno izvršena.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je adresa nepotpuna ili netačna. Poštanski operator garantuje, u skladu sa Zakonom, tajnost svih podataka i nepovredivost sadržine pošiljki od prijema do uručenja; sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa.

11) Predmeti zabranjeni za transport

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže, u skladu sa članom 42. Zakona:

1) opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija čije je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom ili drugim međunarodnim aktom;

2) narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet, odnosno upotrebu;

3) materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece, odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;

4) proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode, ambalaže odnosno pakovanja;

5) novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;

6) žive životinje;

7) predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalju;

8) druge materije, odnosno predmete čije je slanje zabranjeno drugim propisima.

Poštanski operator može odbiti prijem pošiljke za koju proceni da može izazvati oštećenje drugih pošiljaka ili naneti štetu materijalnim i ljudskim resursima Poštanskog operatora. Kada postoji osnovana sumnja da pošiljka sadrži predmete iz stava 1. ove tačke, Poštanski operator je dužan da bez odlaganja obavesti nadležni organ i da, po njegovoj odluci, komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke. Sve posledice koje mogu nastati usled slanja robe zabranjene za prenos snosi pošiljalac.

12) Uručenje i rokovi za uručenje pošiljaka

Poštanski operator dostavlja pošiljku na naznačenu adresu primaoca. Ako se primalac ne zatekne na adresi, pošiljka se, ukoliko nije zahtevano lično uručenje, može uručiti odraslom članu domaćinstva ili licu zaposlenom u domaćinstvu, odnosno zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca, uz upisivanje imena i prezimena tog lica (član 43. Zakona).

Rokom za uručenje smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja primaocu. Za kurirske usluge, uručenje se vrši istog dana kada je pošiljka preuzeta na adresi pošiljaoca. Za ekspresne usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, rok uručenja ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema pošiljke, osim ako je pošiljalac zahtevao uručenje određenog dana, u skladu sa članom 26. stav 1. tačka 5. Zakona; sa korisnicima koji predaju veći broj pošiljaka Poštanski operator može ugovoriti drugačije rokove uručenja, s tim da isti ne mogu biti duži od tri radna dana (član 51. stav 5. Zakona). Za međunarodni poštanski saobraćaj, rok uručenja zavisi od zemlje odredišta i ne prelazi 50 radnih dana.

U rokove uručenja ne računaju se: vreme kašnjenja usled nepotpune ili netačne adrese; vreme kašnjenja usled više sile; neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava pošiljaka.

U slučaju neuspele dostave registrovane pošiljke, Poštanski operator ostavlja primaocu izveštaj o prispeću pošiljke, koji sadrži obaveštenje o roku i mestu preuzimanja, a može, umesto ili pored toga, obavestiti primaoca putem sredstava elektronske komunikacije (SMS, imejl ili drugim pisanim putem), uz instrukcije za dalje postupanje, u skladu sa članom 45. Zakona. Ako je primaocu dostavljeno obaveštenje pre isteka roka za uručenje, smatra se da je Poštanski operator ispunio obavezu i pošiljku uručio u propisanom roku. Pošiljka za koju je ostavljeno obaveštenje o prispeću može se preuzeti na označenom mestu u roku od 5 radnih dana od dana dostavljanja tog obaveštenja.

Dokumentacija o poštanskim pošiljkama čuva se u skladu sa zakonom i propisima koji uređuju tu materiju, a najmanje tri godine, u skladu sa opštim rokom zastarelosti potraživanja iz člana 82. Zakona. Rokovi čuvanja se produžavaju za dokumentaciju koja se odnosi na novčane transakcije,

naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i pošiljkama koje se odnose na sudske postupke, do njihovog okončanja. Podatke o izvršenim nalozima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema Poštanski operator čuva najmanje pet godina od dana njihovog nastanka, osim ako je zakonom utvrđen duži rok.

13) Raspolaganje pošiljkama, postupak sa neuručenim pošiljkama i rokovi čuvanja

Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do njenog uručenja primaocu. Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke. Ako pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je: 1. primalac odbio prijem; 2. primalac nepoznat; 3. adresa nepotpuna; 4. adresa netačna; 5. istekao rok čuvanja; 6. primalac preseljen; 7. primalac preminuo (član 46. Zakona).

Kada primalac odbije prijem pošiljke, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu, o njegovom trošku. U svim drugim slučajevima iz prethodnog stava, pošiljka se vraća pošiljaocu u roku od 5 radnih dana od narednog radnog dana od dana kada je pokušano uručenje, isključujući međunarodne pošiljke. Za registrovane poštanske pošiljke može se naplatiti ležarina, odnosno povratna poštarina, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran Poštanski operator.

Poštanska pošiljka smatra se neisporučivom ako: (1) je nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu, ili (2) poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos.

Poštanski operator dužan je da komisijski pregleda neisporučive pošiljke, uključujući njihovo otvaranje, ako: 1) je istekao rok čuvanja od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca; 2) postoje dokazi da je pošiljka oštećena i da može oštetiti druge pošiljke ili opremu, odnosno ugroziti zaposlene; ili 3) postoji odluka nadležnog organa.

Ako se ni posle komisijskog pregleda pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, Poštanski operator: 1) korespondenciju komisijski odmah uništava; 2) pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci od dana komisijskog pregleda; 3) otkupni iznos čuva tri godine od dana kada je utvrđeno da se ne može uručiti pošiljaocu; 4) isprave i druga dokumenta pronađena u pošiljci dostavlja, u roku od trideset dana od komisijskog pregleda, organu koji ih je izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji pošiljka primljena.

Robu i druge predmete iz neisporučive pošiljke, po isteku roka čuvanja, Poštanski operator izlaže javnoj prodaji, a ako je sadržina podložna kvarenju, uništava je ili prodaje neposrednom pogodbom. Novčana sredstva od prodaje čuvaju se godinu dana od isteka roka čuvanja pošiljke i isplaćuju se pošiljaocu na njegov zahtev podnet u tom roku, umanjena za troškove čuvanja, prodaje i isplate; u suprotnom postaju vanredni prihod Poštanskog operatora, kao i sredstva po isteku roka čuvanja otkupnog iznosa.

Ako se u poštanskim tokovima pronađe stvar za koju se utvrdi da pripada određenoj pošiljci, vraća se u tu pošiljku, uz sačinjavanje zapisnika o komisijskom prepakivanju. Ako se vlasnik nađene stvari, čija pripadnost pošiljci nije utvrđena, ne javi u roku od mesec dana, Poštanski operator je prodaje po zakonom utvrđenom postupku; iznos od prodaje, umanjen za troškove, čuva se godinu dana, nakon čega postaje vanredni prihod Poštanskog operatora.

EXPRESS DELIVERY

14) Reklamacije korisnika, potraživanja i vansudsko rešavanje sporova

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju Poštanskom operatoru, u pisanom (papirnom) obliku u sedištu Poštanskog operatora ili elektronskim putem, na adresu intlservice@sdek.rs. Reklamacija sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

Korisnik može izjaviti reklamaciju, u skladu sa članom 74. Zakona, ako smatra da: pošiljka nije uručena primaocu; da je uručena sa zakašnjenjem; da posebno ugovorena obaveza nije izvršena, odnosno nije izvršena u celini; ili da je poštarina pogrešno obračunata i naplaćena – u roku od 60 dana u unutrašnjem, odnosno šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje pošiljke.

U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, korisnik može izjaviti reklamaciju odmah prilikom uručenja, a najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja (član 75. Zakona), a zahtev za obeštećenje podneti u daljem roku od 60 dana od dana uručenja. Ako korisnik ne podnese reklamaciju u navedenim rokovima, gubi pravo na novčanu naknadu štete po odredbama Zakona.

Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju izjavljenih reklamacija i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije. Po prijemu reklamacije koja se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržine pošiljke, Poštanski operator sačinjava zapisnik koji sadrži sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu; isti postupak sprovodi i pre uručenja pošiljke, ukoliko sam uoči oštećenje nastalo u sopstvenim tokovima, o čemu obaveštava korisnika (član 76. Zakona).

Poštanski operator je dužan da se u roku od osam dana od dana prijema reklamacije izjasni o njenoj osnovanosti, i da najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije donese odluku po reklamaciji, u unutrašnjem poštanskom saobraćaju; u međunarodnom poštanskom saobraćaju odluka se donosi u rokovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza (član 77. stav 1. Zakona).

Pravo na prigovor Regulatoru. Protiv odluke Poštanskog operatora kojom se reklamacija odbija, korisnik može podneti prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema te odluke. Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke po reklamaciji, u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije. Spor između Poštanskog operatora i korisnika povodom podnetog prigovora rešava se u vansudskom postupku pred Regulatorom, a odluka Regulatora je konačna i protiv nje se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom. Pokretanje vansudskog postupka pred Regulatorom ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom (čl. 78. Zakona). Kontakt podaci Regulatora dostupni su na internet stranici www.ratel.rs.

Potraživanja korisnika za naknadu štete zastarevaju u roku od tri godine, u skladu sa članom 82. Zakona; rok zastarelosti počinje da teče u skladu sa tom odredbom Zakona, zavisno od vrste potraživanja. Zastarevanje se prekida dostavljanjem pisanog zahteva za isplatu potraživanja Poštanskom operatoru ili pokretanjem postupka za vansudsko rešavanje spora pred Regulatorom, a počinje iznova da teče od dana dostavljanja pisanog odgovora na taj zahtev.

EXPRESS DELIVERY

15) Odgovornost i naknada štete

Zahtev za naknadu štete podnosi se u pisanom obliku Poštanskom operatoru, u rokovima propisanim Zakonom. Korisnik je dužan da dostavi broj pošiljke (broj sa bar-kod oznake), potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremnicu koja je pratila pošiljku, ukoliko njome raspolaže.

Za prouzrokovanu štetu nastalu u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, Poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete, i to, u skladu sa članom 79. stav 3. Zakona:

1) za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke – iznos označen na pošiljci, uvećan za iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku;

2) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa iz tačke 1;

3) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke (bez naznačene vrednosti) – desetostruki iznos naplaćene poštarine;

4) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa iz tačke 3;

5) za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznos naplaćene poštarine;

6) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – dvostruki iznos naplaćene poštarine.

Za slučaj pogrešno obračunate poštarine, Poštanski operator isplaćuje korisniku iznos više naplaćene poštarine; za slučaj pogrešno isplaćenog ili neisplaćenog otkupnog iznosa, isplaćuje iznos u visini neisplaćenog otkupnog iznosa (član 79. stav 4. Zakona). Prilikom obračuna naknade štete, na obračunati iznos dodaje se i jedna povratna poštarina, ukoliko je naplaćena prilikom vraćanja pošiljke pošiljaocu. Naknada štete se korisniku može isplatiti po više osnova, s tim da ukupan iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio u slučaju gubitka, potpunog oštećenja pošiljke ili pogrešne isplate.

Poštanski operator je dužan da korisniku ili ovlašćenom licu isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana donošenja odluke, odnosno prihvatanja reklamacije, ili od dana dostavljanja odluke Regulatora kojom je spor rešen u korist korisnika. Ako naknada ne bude isplaćena u navedenom roku, korisnik može ostvariti pravo na naknadu štete sudskim putem (član 79. st. 6-7. Zakona).

Indirektna šteta ili izmakla dobit ne uzimaju se u obzir prilikom obračuna naknade štete, niti u postupku vansudskog rešavanja spora pred Regulatorom, što ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom. Ovo obuhvata naročito gubitak zarade, prihoda, kamata i budućih poslova, bilo da je takav gubitak direktan ili indirektan, i bez obzira na to da li je Poštanski operator bio upozoren na rizik takvog gubitka pre ili posle prijema pošiljke. Poštanski operator ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i slično, u smislu finansijske naknade za gubitak zarade, budućih prihoda i poslova.

Za prenos pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju koji se obavlja u okviru Svetskog poštanskog saveza, Poštanski operator odgovara u skladu sa aktima tog saveza i međunarodnim konvencijama, sporazumima i drugim međunarodnim aktima potvrđenim od strane Republike Srbije, u granicama utvrđene odgovornosti. Za prenos pošiljaka koji se obavlja preko ugovorenih partnera Poštanskog operatora, uključujući franšiznog partnera CDEK[4], van okvira Svetskog poštanskog saveza, odgovornost Poštanskog operatora određena je ovim opštim uslovima i uslovima ugovora zaključenog sa odgovarajućim partnerom, s tim da korisnik po tom osnovu ne može ostvariti manja prava od prava utvrđenih Zakonom.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je, u skladu sa članom 80. Zakona: 1) šteta nastala usled okolnosti koje Poštanskom operatoru nisu bile poznate prilikom preuzimanja pošiljke i koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti (viša sila – nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl.); 2) prijem, usmeravanje, prenos i uručenje pošiljke obavljeno u skladu sa Zakonom i propisima donetim na osnovu Zakona; 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine; ili 4) adresa nepotpuna ili netačna.

Poštanski operator je dužan da naknadi štetu korisniku koji je platio poštarinu za prenos pošiljke. Ukoliko poštarina nije naplaćena, Poštanski operator nadoknađuje štetu korisniku koji je ugovorio uslugu, pri čemu se naknada umanjuje za iznos poštarine.

Ukoliko pošiljalac ima pravo na naknadu štete, može se, uz dostavljanje pisane saglasnosti na obrascu koji propisuje Poštanski operator, odreći tog prava u korist primaoca (član 79. stav 11. Zakona). Ako se izgubljena pošiljka ili njen deo pronađe nakon isplate naknade, Poštanski operator obaveštava pošiljaoca, odnosno ovlašćeno lice; ukoliko oni zahtevaju isporuku naknadno pronađene pošiljke, dužni su da vrate primljeni iznos naknade, u suprotnom Poštanski operator ima pravo da pošiljku uništi ili proda njen sadržaj.

Sa korisnikom koji predaje veći broj poštanskih pošiljaka, Poštanski operator može ugovoriti drugačiji iznos naknade štete, ukoliko je ugovorom predviđeno da pošiljalac plaća poštarinu.

ZAVRŠNE ODREDBE

Poštanski operator će razvijati poslovnu saradnju po principima korektnosti i u duhu pozitivnih poslovnih odnosa. Sve eventualne nesporazume po pitanju međusobnih prava i obaveza sa korisnicima, Poštanski operator će pokušati da reši mirnim putem, uključujući postupak pred Regulatorom opisan u tački 14. ovih opštih uslova. Za sporove sa korisnicima koji su privredni subjekti, a koji se ne mogu rešiti sporazumno ili pred Regulatorom, nadležan je sud u Beogradu. Za sporove sa korisnicima koji su fizička lica, mesna nadležnost suda određuje se u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača.

Ovi opšti uslovi biće istaknuti na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora i objavljeni na internet stranici https://sdek.rs, najkasnije osam dana pre početka njihove primene, u skladu sa članom 9. stav 8. Zakona.

---

[4] Spisak ugovorenih partnera Poštanskog operatora dostupan je na uvid u sedištu Poštanskog operatora i na zahtev se dostavlja Regulatoru.

EXPRESS DELIVERY

Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga broj 1-04-34502-16/22-22 od 12.12.2023. godine.

Ovi opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge.

U Beogradu, Septembar 2026. Godine

Saša Stupar, direktor

EXPRESS DELIVERY D.O.O. Beograd