

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS" br. 77/19, u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator GEBRÜDER WEISS D.O.O., donosi:

## OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

**GEBRÜDER WEISS D.O.O.** Република Србија  
Регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
**Beogradska 85, 11272 Dobanovci** Београд

БРОЈ: 1-09-34601-6/16-11

ДАТУМ: 22-03-2021

### 1. Naziv i sedište poštanskog operatora

Privredno društvo GEBRÜDER WEISS Transport and Logistics D.O.O. sa skraćenim poslovnim imenom GEBRÜDER WEISS D.O.O. i sedištem u ulici Beogradska 85, 11272 Dobanovci, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" za ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti i dopunske poštanske usluge (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama ("Sl. Glasnik RS, br.77/2019, u daljem tekstu: Zakon) i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar otpremu, eventualno skladištenje (klasično ili pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, uručenje i povrat neuručenih pošiljaka.

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina na kojoj mora biti označeno čitko ime i prezime, puna adresa pošiljaoca i primaoca, oznaka na osnovu koje se nesporno može utvrditi primalac i masa pošiljke.

Poštanski operator će na vidnim mestima u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici [www.gw-world.com](http://www.gw-world.com) i na taj način ih učiniti dostupnim korisnicima osam dana pre početka njihove primene.

Radno vreme poštanskog operatora je od ponedeljka do petka od 08:00 do 16:00 časova. Subota i nedelja su neradni dani. Neradni dani su takođe i dani označeni u Republici Srbiji kao neradni dani.

Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene ili dopune Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija)

### 2. Vrste poštanskih usluga koje će poštanski operator obavljati

2.1. Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja "ostale poštanske usluge", i to:

**2.1.1. Usluge dodatne vrednosti** – usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta i načina prijema, prevoza i uručenja, a u koje spadaju:

- **Ekspres usluga “DANAS ZA SUTRA”** podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka primaocu u najkraćim garantovanim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, se uručuju korisnicima najkasnije do 17:00h narednog radnog dana, na bilo koju adresu u Srbiji. Ekspres usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom.
- **Usluga call centra** podrazumeva informacioni pozivni centar koji korisnicima poštanskih usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga. Nakon što korisnici operatoru saopšte sve potrebne i tačne podatke o pošiljaocu i primaocu, mogu dobiti informacije o statusu pošiljke, načinu korišćenja usluge kao i sve ostale potrebne informacije. Radno vreme za prijem poziva preko call centra je radnim danima od 08:00-16:00 časova.
- **Usluga elektronskog praćenja pošiljke (Truck & Trace)** omogućava korisnicima poštanskih usluga da prate pošiljku od trenutka preuzimanja od strane poštanskog operatora do trenutka uručenja primaocu. Korisnicima poštanskih usluga je omogućeno praćenje pošiljke u realnom vremenu i **izračunavanje očekivanog vremena dolaska pošiljke (Estimated Time of Arrival, ETA)**. Poštanski operator kontinuirano ažurira očekivano vreme uručenja svake pošiljke, gde se prilikom krajnje dostave, vremenski okvir sužava na dvočasovni period. Do informacija se dolazi unošenjem podataka o pošiljaocu ili primocu i broju pošiljke na internet stranici [www.gw-world.com](http://www.gw-world.com).

Poštanski operator svoje usluge obavlja pomoću savremenih tehnologija, baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se korisnici poštanskih usluga mogu unapred informisati o uslovima poslovanja, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator.

**2.1.2. Dopunske usluge** – koje podrazumevaju poseban način postupanja u toku prijema, prevoza i uručenja poštanskih pošiljaka, usluge po zahtevu korisnika poštanskih usluga u koje spadaju:

- povrat potpisane otpremnice;
- povrat potpisane “dostavnice”;
- usluga SMS obaveštenja (podrazumeva informisanje korisnika poštanskih usluga (primaoca) putem SMS poruke dan ranije pre planiranog dana uručenja pošiljke. Usluga se ne naplaćuje;
- dokaz o isporuci – naknadno (usluga se ne naplaćuje);

**Vrste poštanskih pošiljaka:**

U okviru ostalih poštanskih usluga (usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga) vrši se prenos sledećih registrovanih poštanskih pošiljaka za koje se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljka:

- **Obična poštanska pošiljka** – pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, bez označene vrednosti, za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke i potvrda o uručenju pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema.
- **Vrednosna poštanska pošiljka** – pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, za koje se izdaje potvrda o prijemu i potvrda u uručenju pošiljka. Pošiljke su osigurane za slučaj gubitka oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine koju je naveo pošiljalac. Vrednosne pošiljke su osigurane do visine naznačene vrednosti samo u unutrašnjem saobraćaju.

- **Otkupna poštanska pošiljka** – vrednosna poštanska pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina. Pri uručanju otkupne pošiljke se od primaoca preuzima iznos novca koji je pošiljalac naveo kao otkupni iznos i koji poštanski operator uplaćuje pošiljaocu na tekući račun. Uručenje otkupnih poštanskih pošiljka se pruža pravnim licima.
- **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje otpremnice** – poštanska pošiljka za koju pošiljalac zahteva da mu se nakon uručjenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljkama. Prilikom uručjenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu.

### **Masa i dimenzije pošiljaka**

Pošiljke koje poštanski operator prenosi su registrovane pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju minimalnih dimenzija 30 cm x 30 cm x 10 cm, a maksimalne dimenzije su 80 cm x 100 cm x 100 cm. Poštanski operator, obavlja prenos pošiljaka do maksimalno 100 kg.

Pošiljke koje poštanski operator prenosi su registrovane pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju minimalnih dimenzija 30 cm x 30 cm x 10 cm, a maksimalne dimenzije su 80 cm x 80 cm x 120 cm. Poštanski operator, obavlja prenos pošiljaka mase do maksimalno 200 kg.

## **3. Teritorija na kojoj će poštanski operator obavljati poštanske usluge**

Poštanski operator je ovlašćen za obavljanje poštanskih usluga na celokupnoj teritoriji Republike Srbije. Spisak poslovnica preko kojih poštanski operator obavlja svoju delatnost je istaknut i redovno ažuriran na internet stranici [www.gw-world.com](http://www.gw-world.com).

Poštanski operator pruža usluge i u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Spisak zemalja je istaknut i redovno ažuriran na internet stranici [www.gw-world.com](http://www.gw-world.com).

## **4. Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga**

### **4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga**

Korisnici poštanskih usluga imaju pravo, obavezu i odgovornost da odaberu onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke.

Pošiljalac ima obavezu i odgovornost da pravilno adresuje pošiljke, što podrazumeva da jasno označi ime i prezime pošiljaoca/primaoca, kao i tačnu adresu pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

Obaveza pošiljaoca je da adekvatno zapakuje pošiljku kako ne bi došlo do nastanka bilo kakve štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara. Pošiljalac je odgovoran kako za spoljašnje, tako i za unutrašnje pakovanje pošiljaka.

Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima operatora. Punomoćje se može izdati za prijem i uručjenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane poštanskog operatora važi samo za usluge tog operatora, i to za period naveden u punomoćju. Punomoćje izdato na određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju.

## 4.2. Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i poštuje Zakon i podzakonske akte kojima se uređuje oblast poštanskih usluga.

Poštarina za poštanske pošiljke se po pravilu plaća unapred, izuzev kada je ugovorom između operatora i korisnika drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.

Poštanski operator će se, u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštiti i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka.

Nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:

- poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;
- neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pisama i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka.

U slučajevima kada zaposleni kod poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

Poštanski operator će pošiljaocu ukazati na nepravilno adresovanje, i/ili pakovanje pošiljaka, i / ili nedozvoljen sadržaj (zabranjeni predmeti) i odbiće njihov prijem ukoliko pošiljalac ne otkloni ukazane nedostatke.

## 4.3. Zabranjeni predmeti

Sadržaj zabranjen za prenos poštanskim pošiljkama:

- opasne i štetne materije (ADR), kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom koncepcijom i drugim međunarodnim aktima;
- narkotici i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet, odnosno njihovu upotrebu;
- materijali pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje, osim u vrednosnim poštanskim pošiljkama;
- žive životinje, osim životinja čiji je prijem i slanje uređen opštim uslovima operatora za obavljanje poštanskih usluga;
- predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima;
- drugi zakonom zabranjeni predmeti.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti, poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržaj pošiljke.

#### **4.4. Način pakovanja poštanskih pošiljaka**

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom.

Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i sl. kako bi se otklonila mogućnost ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara.

Ukoliko je sadržaj pošiljke lomljiv, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se lomljive stvari ne šetaju u pošiljci. Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom prenosa, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku "LOMLJIVO".

Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propušta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja material (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

I pakovanje druge vrste sadržaja pošiljaka, osim dokumenata koja su upakovana u koverat, mora biti adekvatno upakovano i obezbeđeno unutrašnjom i spoljašnjom ambalažom.

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 za njega, kao i za izbor dopunskih i dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

Činjenica da je poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

#### **4.5. Utvrđivanje identiteta pošiljaoca**

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Poštanski operator je dužan da podatke čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke.

Poštanski operator je dužan da čuva podatke najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Pošiljaoci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, pošiljke predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka. Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka i evidentiraju registarski broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika.

#### **4.6. Prijem poštanskih pošiljaka**

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama poštanskog operatora.

Poštanski operator može 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.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke odnosno "dostavnica" pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci. "Dostavnica" se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

Poštanski operator je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom.

Datumom prijema ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na dalju otpremu.

#### **4.7. Postupak uručenja i raspolaganje sa pošilkama**

Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacija ili definisanim usmenim dogovorom korisnika usluga sa operatorom ili kurirom.

Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu. Ukoliko poštansku pošiljku nije moguće uručiti lično primaocu, poštanski operator može uručiti poštansku pošiljku odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.

Pošiljalac ima pravo da raspoláže poslatom pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu dok primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je:

- primalac odbio prijem;
- primalac nepoznat;
- nepotpuna adresa;
- netačna adresa;
- istekao rok čuvanja;
- primalac preseljen;
- primalac umro.

U slučaju da je primalac odbio prijem pošiljke, primalac nepoznat, netačna adresa, preselio se ili umro, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu.

Poštanski operator će preuzeti sve neophodne mere kako bi pošiljku uručio primaocu, što podrazumeva kontaktiranje primaoca telefonskim putem dan pre uručenja pošiljke i 30 minuta pre uručenja. Poštanski operator se obavezuje da će uručenje pokušati dva puta. Drugi pokušaj uručenja se ne naplaćuje dodatno.

Ukoliko i pored dodatnih napora poštanski operator ne uspe da uruči poštansku pošiljku, o tome se obaveštava pošiljalac (na email adresu ili broj telefona) i pošiljka se odmah ili najkasnije narednog radnog dana vraća pošiljaocu, osim ukoliko se sa korisnicima ugovorom definišu drugi uslovi.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu naplati povratne poštarine koja je identična inicijalnoj poštarini, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator.

## **5. Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka**

Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u propisanom i garantovanom roku. Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja primaocu, koji ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema, najkasnije do 17:00 časova, ili u rokovima definisanim zaključenim ugovorom između poštanskog operatora i korisnika, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- vreme kašnjenja zbog više sile;
- neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

## **6. Postupanje sa neisporučivim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka**

Poštanska pošiljka smatra se neisporučivom ako:

- pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu, ni pošiljaocu;
- poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine.

Poštanski operator dužan je da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ukoliko je:

- istekao vremenski period za čuvanje i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;
- postoji odluka nadležnog organa.

Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator

- korespondenciju komisijski odmah uništava;
- poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci računajući od dana komisijskog pregleda;

- otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke;
- isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, poštanski operator izlaže javnoj prodaji.

Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke.

Sredstva iz prethodnog stava isplaćuju se pošiljaocu ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje podnese zahtev za isplatu, umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu novčanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku definisanom prethodnim stavom, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Ako se u poštanskim tokovima pronađe stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nađena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik.

Ako ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nađena stvar, nađena stvar ostaje kod poštanskog operatora.

Ako se vlasnik nađene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od mesec dana od dana kada je nađena, poštanski operator nađenu stvar prodaje po postupku utvrdjenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena, nakon čega postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

## **7. Način plaćanja poštanskih usluga**

Poštarina za poštanske usuge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga. Za korisnike sa kojima ima sklopljen ugovor poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima. U cenu usluge se uvek računavaju dopunske i ostale dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge. Takav cenovnik je istaknut na vidnom mestu u poslovnim objektima poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa.

Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.



## **8. Rokovi čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije ili potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku**

### **8.1. Rokovi čuvanja i zastarelost**

Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od tri godine.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do njihovog okončanja.

Poštanski operator je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

### **8.2. Postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljki**

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti u pisanom (papirnom) obliku u sedištu poštanskog operatora, elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na web sajtu, ili na broj telefona koji je istaknut na internet stranici poštanskog operatora.

Svaka reklamacija mora da 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.

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem poštanskom saobraćaju i u roku od 6 meseci za međunarodne poštanske pošiljke, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije do kraja narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama važećeg Zakona.

Ako se prilikom uručenja registrovane poštanske pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu, utvrdi da se masa pošiljke slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoji vidljivi znaci povrede ili oštećenja, kao i da su pečati i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke neoštećeni, smatra se da je pošiljka uručena neoštećena.

Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju o izjavljenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije. Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke poštanskog operatora iz prethodnog stava o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Agenciji u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji. Korisnik može podneti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

### **8.3. Postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku**

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (na papiru), poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom. O rezultatu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenom Zakonom.

Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke (broj sa bar kod oznake) na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremnicu koja je pratila pošiljku ukoliko korisnik poseduje ovaj dokument.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dopuskih usluga, delimično izvršenje usluge. Sve vrste izgubljene dobiti isključuju se, a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, i čak ako je poštanski operator upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke, budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge, ili neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti izbeći ili otkloniti.

Poštanski operator ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i slično u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarade, budućih prihoda i poslova.

U slučaju dostave i manipulacije pošiljaka čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji, poštanski operator odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja. Za sve prepakovane sadržaje pošiljaka koje nisu originalne poštanski operator ne snosi odgovornost, osim ako je ugovorom drugačije definisano. U ovom slučaju poštanski operator će tražiti od pošiljaoca da potpiše ispravu kojom potvrđuje da je upoznat sa ovom odredbom Opštih uslova i da na svoju odgovornost šalje pošiljku bez originalne ambalaže.

Za slučaj prekoračenja roka predviđenog za prenos pošiljke, neizvršenja usluge, nepotpunog izvršenja ili pogrešnog izvršenja usluge, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, korisniku pripada naknada štete u skladu sa Zakonom i to:

1. za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;
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 koji bi se isplatio na osnovu tačke 1. ovog stava;
3. za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - 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 koji bi se isplatio na osnovu tačke 3. ovog stava;
5. za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
6. za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

Poštanski operator je dužan da štetu nadoknadi korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

## **9. Poštanske usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju**

Poštanski operator će u ime naručioca posla obaviti skladištenje, carinjenje i uručenje pošiljaka u međunarodnom saobraćaju. Poštanski operator će takođe za račun nalogodavca vršiti preuzimanje pošiljaka na teritoriji Republike Srbije, cariniti i isporučivati na teritoriji Republike Srbije. Poštanski operator će preuzimanje i uručenje pošiljaka vršiti van teritorije Srbije preko nadležnih GEBRÜDER WEISS filijala ili preko svojih strateških partnera.

Pošiljalac (izvoznik) i primalac (uvoznik) su u obavezi da blagovremeno obezbede svu adekvatnu i neophodnu dokumentaciju za izvozne, odnosno uvozne formalnosti.

Pošiljalac (izvoznik) i primalac (uvoznik) su u obavezi da obezbede sve zakonski neophodne dozvole za neometani prenos poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju i carinskih formalnosti za uvoz, odnosno izvoz poštanskih pošiljaka.

Pošiljalac je, u slučaju neophodnog dokaza porekla robe, u obavezi da pripremi adekvatne normative i dokaze porekla robe.

Pošiljalac je u obavezi da proveri da li uvoznik ima uslove za neometano obavljanje carinskih procedura. U slučaju da postoje prepreke, pošiljalac je dužan da dostavi svu potrebnu dokumentaciju, kao i saglasnost pošiljaoca/primaoca za povrat robe. Pošiljalac snosi sve troškove za povrat pošiljke.

Pošiljalac je u obavezi da pre slanja pošiljke istu pokaže poštanskom operatoru zbog specifičnosti međunarodnog poštanskog saobraćaja. Poštanski operator će odbiti sve pošiljke definisane u tački 4.3.

Poštanski operator je u obavezi da dostavi pošiljku u skladu sa očekivanim vremenom prenosa i uručenja koje je definisano u cenovniku. Poštanski operator ne odgovara za tranzitno vreme u slučaju bilo kojih vanrednih okolnosti za obavljanje saobraćaja ili carinskih formalnosti.

Primalac je u obavezi da izvrši plaćanje obračuna carinskog duga i svih traškova vezanih za carinske formalnosti pre dostave pošiljke.

Otprema pošiljaka se vrši prvim redovnim polaskom vozila nakon završenih izvoznih procedura, a dostava robe primaocu se vrši nakon uvoznog carinjenja, a najkasnije sledećeg radnog dana.

## 10. Završne odredbe

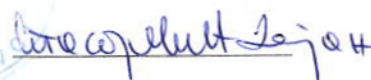
Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Posebni uslovi: 1-04-34601-6/16 od 09.06.2016. godine. Ovi opšti uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Agencije.

Beograd, mart 2021.



GEBRÜDER WEISS D.O.O.

Direktor, Roland Raith



GEBRÜDER WEISS D.O.O.

Zastupnik, Dejan Spasojević

