

Na osnovu člana 22. Zakona o poštanskim uslugama (Službeni list Crne Gore br. 057/11 od 30.11.2011., 056/16 od 17.08.2016., 055/18 od 01.08.2018., 084/24 od 06.09.2024. poštanski operater ProExpress D.O.O. sa sjedištem u Podgorici, Cijetna S2a, donosi sledeće:

## OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

### 1. PREDMET OPŠTIH USLOVA

1.1 Predmet Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu "Opšti uslovi"), je regulisanje sledećih pitanja vezanih za obavljanje poštanskih usluga i isti se sastoje od sledećih cjelina:

- Naziv i sjedište poštanskog operatera,
- Mjesto, vrijeme i način obavljanja poštanskih usluga,
- Vrste poštanskih usluga i dopunske usluge u vezi sa pošiljkama,
- Postupanje sa neuručivim pošiljkama, otvaranje i prepakivanje pošiljki,
- Način plaćanja poštanskih usluga,
- Rokovi čuvanja dokumentacije o pošiljkama, reklamacije i potraživanja pošiljki,
- Naknada štete korisnicima poštanskih usluga.

1.2 Ovi opšti uslovi primjenjuju se na sve usluge koje pruža poštanski operater, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama..

### 2. NAZIV I SJEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

2.1 Kurirska služba ProExpress doo sa sjedištem u Podgorici, Cvijetna S2a, PIB 03208915, registrovana je kod CRPS-a pod rednim brojem 5-0845167/004, sa registrovanom djelatnošću 53.20 – Ostale poštanske i kurirske aktivnosti (u daljem tekstu: „Poštanski operater“).

2.2 Poštanski operater je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim opštim uslovima za obavljanje poštanske djelatnosti.

2.3 Poštanski operater će na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama istaći ove opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga, koji će biti objavljeni i na internet sajtu Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, te učinjeni dostupnim trećim licima.

2.4 Radno vrijeme poštanskog operatera je danima od ponedjeljka do subote u vremenu od 09:00 do 21:00 časova. Nedjelja je neradni dan.

### 3. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA KOJE ĆE POŠTANSKI OPERATER OBAVLJATI

3.1 Operater će obavljati sve vrste komercijalnih usluga.

### 3.2 Komercijalna poštanska usluga.

Komercijalna poštanska usluga obuhvata sve ostale poštanske usluge, kao i usluge dodatne vrijednosti koje se obavljaju na tržištu poštanskih usluga, a ne pripadaju univerzalnoj poštanskoj usluzi. U komercijalnu poštansku uslugu spadaju i novčane poštanske usluge, koje nisu univerzalne poštanske usluge, usluge elektronskih saopštenja, hibridne pošte i druge usluge.

3.3 Usluge dodatne vrijednosti su poštanske usluge komercijalnog servisa koje imaju posebne zahtjeve u pogledu kvaliteta, vremena i mjesta prijema, brzine prenosa i uručenja.

Uslugama iz stava 1 ovog člana smatraju se:

1. Kurirske usluge (od vrata do vrata)
2. Ekspresne usluge
3. Usluge sa mogućnošću praćenja toka prenosa i uručenja pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način (Track & Trace)
4. Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga
5. Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja
6. Pošiljke sa ličnim uručenjem

### 3.4 Kurirske usluge

Kurirske usluge su poštanske usluge sa dodatnom vrijednošću koje podrazumijevaju prijem, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerade, na način da isti zaposleni kod poštanskog operatera obavlja poslove prijema, prevoza i uručenja.

### 3.5 Ekspres pošiljka:

- Ekspres pošiljka je registrovana pošiljka koja obezbjeđuje najkraći i garantovani rok prenosa i uručenja i omogućava pošiljaocu praćenje pošiljke tokom prenosa.
- Ekspres pošiljka može se preuzeti na adresi pošiljaoca i omogućava postupanje po naknadnom zahtjevu pošiljaoca.
- Kao ekspres pošiljka mogu se predati pismo i paket i mogu biti sa označenom vrijednošću, sa otkupninom, sa povratnicom i sa ličnim uručenjem.
- Ekspres pošiljka može sadržati robu, druge predmete i pisano saopštenje.
- Najveći iznos označene vrijednosti ekspres pošiljke utvrđuje poštanski operator.
- Za adresiranje ekspres pošiljke koristi se poseban obrazac (adresnica), a za pakovanje se, po pravilu, koristi tipizirana ambalaža, odnosno oznaka vrste usluge.
- Adresnica, osim adrese primaoca i pošiljaoca, sadrži i sve elemente poštanske pošiljke.
- Datumom i vremenom prijema ekspres pošiljke smatra se dan i vrijeme prijema koji su označeni na adresnici.
- Za ekspres usluge u međunarodnom saobraćaju primjenjuju se akti UPU-a i uslovi predviđeni ugovorima zaključenim između poštanskih operatera.
- Poštanski operator je obavezan poštansku pošiljku prenijeti i uručiti u stanju u kakvom je primljena.

### 3.6 Track & Trace

Sistem za elektronsko praćenje i lociranje poštanskih pošiljaka (Track & Trace) omogućava korisnicima poštanskih usluga da za određene vrste registrovanih poštanskih pošiljaka, za koje je predviđena ova vrsta usluge dodatne vrijednosti, na posredan ili neposredan način dobiju informaciju o njihovom statusu.

### 3.7 Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga

Usluga sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga radi davanja dodatnih uputstava u vezi sa uručenjem poštanske pošiljke omogućava korisnicima brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u vezi sa poštanskim uslugama koje obavlja poštanski operator. Putem informacionog pozivnog centra mogu se, po pravilu, dobiti informacije o statusu određenih vrsta registrovanih pošiljaka.

### 3.8 Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja

U skladu sa zahtjevima korisnika poštanskih usluga, poštanski operator može izvršiti uručenje poštanskih pošiljaka na mjestu i u vremenu koje zahtijeva korisnik usluga.

### 3.9 Pošiljke sa ličnim uručenjem

Lično uručenje primaocu je posebna usluga koja podrazumijeva uručenje pošiljke isključivo primaocu na označenoj adresi ili u prostorijama davaoca usluga i nosi oznaku „LIČNO“. Kao pošiljke sa ličnim uručenjem mogu se predati sve registrovane poštanske pošiljke. Pošiljke sa ličnim uručenjem moraju imati uočljivim slovima ispisanu oznaku „LIČNO“ ili naljepnicu sa istom oznakom, u lijevom gornjem uglu adresne strane.

### 3.10 Dopunske usluge u vezi sa pošiljkama:

1. Povrat robe
2. Povraćaj dokumentacije
3. Izdvojeno rukovanje

#### 3.10.1 Povrat robe

Ukoliko pošiljalac nije prilikom predaje zahtijevao dopunsku uslugu, poštanska pošiljka iz unutrašnjeg i međunarodnog saobraćaja vraća se pošiljaocu u slučaju kada je primalac:

1. odbio prijem pošiljke,
2. nepoznat,
3. oputovao ili preselio na nepoznatu adresu,
4. umro,
5. nije preuzeo pošiljku u roku određenom ovim Opštim uslovima.

#### 3.10.2 Povraćaj dokumentacije

- Povraćaj ugovora, otpremnica i druge dokumentacije pošiljaocu.

### 3.10.3 Izdvojeno rukovanje

- Uvećanje cijene za 50% po stopi mase za paket koji sadrži predmete koji su lako lomljivi i kojima se rukuje sa posebnom pažnjom. Ovakav paket mora imati oznaku „Lomljivo“, „Staklo“ i slično.

## 4. TERITORIJA NA KOJOJ POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJA USLUGE

### 4.1

Poštanski operator obavlja poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji Crne Gore. Poštanski operator obavlja svoju djelatnost u poslovnicaama čiji će spisak biti istaknut na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa nastalim promjenama.

### 4.2

Međunarodni poštanski saobraćaj obavlja se u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su prispjele iz drugih država na teritoriju Republike Crne Gore, na osnovu ugovora o saradnji ili sporazuma koje poštanski operator ima sa trećim licima.

## 5. NAČIN I USLOVI OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

### 5.1 Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga

5.1.1 Korisnici poštanskih usluga imaju pravo, obavezu i odgovornost da izaberu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju i stvarnoj vrijednosti poštanske pošiljke.

Pošiljalac je dužan da pravilno adresira pošiljku, jasno označi ime i prezime pošiljaoca i primaoca, kao i tačnu adresu. Za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

5.1.2 Pošiljalac je dužan da pošiljku adekvatno upakuje u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, kako ne bi došlo do štete ili ugrožavanja bezbjednosti ljudi i dobara, što podrazumijeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (koverta, kutija, sanduk) radi obezbijedenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku, veličini, masi i vrijednosti predmeta u pošiljci kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.

5.1.3 Korisnik je jedini i isključivo odgovoran za pakovanje pošiljke i to kako za unutrašnje tako i za spoljašnje pakovanje na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, drug pošiljke, zaposlenih koji rukuju pošiljkom, kao i opreme i sredstava koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom. Pošiljka mora biti upakovana tako da obezbijedi i nepovredivost sadržine i tajnosti podataka.

5.1.4 Korisnik je dužan da poštanskom operatoru blagovremeno dostavi svu potrebnu dokumentaciju, uvjerenja i isprave koje prate pošiljku, kao i da pruži sva obavještenja u vezi sa pošiljkom, te da postupi u skladu sa odgovarajućim carinskim i drugim propisima, koji su primjenjivi.

Ako korisnik ne dostavi tražene Informacije ili dokumentaciju u roku određenom od strane nadležnog-organa ili u roku koji prema konkretnom slučaju odredi poštanski operator, pošiljka će se smatrati neisporučivom u smislu odredbi ovih opštih uslova. Poštanski operator nije odgovoran za nemogućnost dovršetka započetog uručenja zbog nepotpune, neispravne, neistinite ili nedostajuće dokumentacije, bez obzira na činjenicu da je obavijestio o tome primaoca ili pošiljaoca. Poštanski operator ima pravo na naplatu troškova administrativnih naknada koji nastanu u postupku pribavljanja potpune, ispravne, istinite ili potrebne dokumentacije.

5.1.5 Punomoćnik. - Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima operatora. Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje 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 određeni 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.

## 5.2 Prava, obaveze i odgovornosti Poštanskog operatora.

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

5.2.2 Poštanski operator će se u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbjednosti 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 i druge podatke o pošiljkama

5.2.3 Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pisama i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka.

## 5.3 Zabranjeni predmeti

### 5.3.1 Zabranjeno je slanje **poštanskih** pošiljaka koje sadrže:

- opasne i štetne materije, 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 konvencijom i drugim međunarodnim aktima
- narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu
- materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji pokazuju seksualnu eksploataciju djece (dječju 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 vrijednosti, plemenite metale i vrijedne komade nakita, osim u vrijednosnim pošiljkama

5.3.2 Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrijednosti 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 vrijednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac. Poštanski operator ne provjerava da li je izbor vrste usluge ili pakovanje adekvatno. Činjenica da je Poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao ispravno u skladu sa odredbama ovih opštih uslova. Ako zaposleni kod Poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano procijeni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbijedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

5.3.3 Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbjedjenjem njene sadržine.

### 5.4 Utvrđivanje Identiteta pošiljaoca

5.4.1 Poštanski operator, odnosno zaposleni kod Poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih vrijednosnih 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 zahtjevu 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.

5.5.2 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.

## 5.6 Prijem poštanskih pošiljaka

5.6.1 Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama Poštanskog operatora, kao i na adresi pošiljaoca.

5.5.2 Poštanski operator može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, prije njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogući uvid, osim u pošiljke čija je sadržina pisano pismo.

5.6.3 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.

5.6.4 Prilikom prijema registrovane pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrijednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može u- saglasnost korisnika Izdati I elektronskim putem.

## 5.7. Postupak uručenje i raspolaganje pošiljkama:

5.7.1 Pod uručenjem se podrazumijeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica Poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanim lokacijama ili definisanim usmenim dogovorom korisnika usluga sa poštanskim operatorom.

5.7.2 Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči lično primaocu, punomoćniku ili ovlaštenom licu. Ukoliko registrovanu 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.

5.7.3 Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu, dok primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

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

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

## **6. ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJKI**

6.1 Rokom za uručenje poštanskih pošiljki smatra se vrijeme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja.

6.2 Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u roku od 24h do 48h od dana prijema ili u roku definisanim zaključenim ugovorom između poštanskog operatora i korisnika, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

6.3 U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- Vrijeme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese.
- Vrijeme kašnjenja zbog više sile
- Neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

## **7. POSTUPANJE SA NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA I OTVARANJE NEISPORUČIVIH POŠILJKI**

7.1 U skladu sa članom 49 Zakona o poštanskim uslugama, poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

Pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu.

Poštarina nije placena ili je djelimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos.

7.2 Poštanski operator je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumijeva i njihovo otvaranje, ako:

- 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.

7.3 Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator preuzima sledeće radnje:

- Korespondenciju komisijski odmah uništava
- Poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest mjeseci, računajući od dana komisijskog pregleda
- Otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativa
- Isprave i druga dokumenta pronadena u poštanskoj pošiljci, uključujući 1 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.

7.4 Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva 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 čuvanja poštanske pošiljke. Sredstva ostvarena prodajom sadržine poštanske pošiljke isplaćuju se

pošiljaocu ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje podnese zahtjev za isplatu, umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava. Ako pošiljalac ne podnese zahtjev za isplatu novanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku od godinu dana od izvršene prodaje, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihodi poštanskog operatora. Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihodi poštanskog operatora.

7.5 Ako se u poštanskim tokovima pronađe stvar za koju se tvrdi 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.

7.6 Ako se vlasnik nađene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od šest mjeseci od dana kada je nađena, Poštanski operator nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenim zakonom. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova čuva se godinu dana od prodaje nađene stvari nakon čega postaju vanredni prihodi Poštanskog operatora.

## **8. NAČIN PIAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA**

8.1 Poštarina predstavlja cijenu koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge.

8.2 Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unaprijed, ako ugovorom Poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cjenovniku poštanskih usluga.

8.3 Poštarina za uslugu koja se obračunava po masi ne uključuje poštarinu koja se obračunava po vrijednosti.

8.4 Poštanski operator određuje cjenovnik u kojem su utvrđene cijene za sve usluge dodatne vrijednosti dopunske usluge i koji je istaknut na vidnom mjestu poslovnih objekata Poštanskog operatora kao i na internet sajtu poštanskog operatora koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtjev korisnika pruži na uvid važeći cjenovnik poštanskih usluga.

8.5 Za korisnike sa kojima Poštanski operator ima zaključen ugovor, Poštanski operator može određivati cijene nezavisno od cjenovnika koji predstavlja zvanični cjenovnik za većinu korisnika u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i podzakonskim aktima.

8.6 Usluge prenosa pošiljke može platiti pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cijenu usluge se uvijek uračunavaju dopunske i ostale dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahtijeva. Sve dopunske i ostale dodatne usluge se dodatno uračunavaju na osnovnu cijenu po masi. Ne naplaćuje se usluga slanja sms obavještenja primaocu pošiljke o danu uručenja pošiljke.

8.7 Ukoliko je naznačeno da poštarinu plaća primalac, za koju isti odbije da plati, Poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

## **9. ROKOVI ČUVANJA ISPRAVA**

9.1 Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenata, ali u svakom slučaju ne kraće od tri godine.

9.2 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.

9.3 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.

## **10. POSTUPAK REKLAMACIJE I POTRAŽIVANJA POŠILJKI I POSTUPAK OBEŠTEĆENJA KORISNIKA U REKLAMACIONOM POSTUPKU**

### **REKLAMACIJA**

10.1 Pravo na podnošenje reklamacije imaju pošiljalac i primalac pošiljke, odnosno druga od njih opunomoćena lica.

10.2 Reklamacije zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane pošiljke, primalac ili drugo lice koje prijem registrovane pošiljke koje je ovlašćeno za prijem registrovane pošiljke mora podnijeti odmah pri uručanju pošiljke, odnosno najkasnije narednog dana, u skladu sa Zakonom.

10.3 Ako primalac ne podnese reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane pošiljke u roku iz tačke 10.2 ovih opštih uslova, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja.

10.4 Prilikom reklamacije iz tačke 10.2 ovih Opštih uslova primalac je dužan da Operateru dostavi na uvid pošiljku koja je predmet reklamacije, a operater je dužan da izvrši komisijski pregled pošiljke u prisustvu primaoca ili ovlašćenog lica da sačini zapisnik o neispravnosti pošiljke. U zapisniku se uređuje stanje, težina i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije sačinjen prije pokušaja uručjenja pošiljke.

10.5 Pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice može Operateru podnijeti pisanu reklamaciju, ako smatra da registrovana pošiljka nije uručena primaocu ili mu nije uručena u roku koji je utvrđen Pravilnikom i ovim Opštim uslovima.

10.6 Reklamacioni postupak iz tačke 10.2 ovih Opštih uslova pošiljalac podnosi i pokreće usmenim ili pismenim obraćanjem Operateru. Na zahtjev Operatera, korisnik usluge je dužan da dostavi pisani obrazloženi zahtjev i priloži dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev kao i navede visinu potraživanja, odnosno štete.

10.7 Prilikom podnošenja reklamacije podnosilac reklamacije je obavezan dati na uvid potvrdu o prijemu pošiljke.

10.8 Pošiljalac ili drugo ovlašteno lice može podnijeti i pisanu reklamaciju ako smatra da usluga nije obavljena ili je djelimično obavljena, a uz reklamaciju podnosilac je obavezan priložiti dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev i navesti visinu potraživanja.

10.9 U slučajevima reklamacije za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju Operater je obavezan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od 10 dana od dana podnošenja reklamacije, a u međunarodnom saobraćaju u roku od 60 dana.

#### NAKNADA ŠTETE

10.10 Naknadu štete u visini naknade pošiljke korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice ostvaruje u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, odnosno aktom Svjetskog poštanskog saveza za pošiljke u međunarodnom saobraćaju.

10.11 Korisnik poštanskih usluga ima pravo na naknadu štete zbog:

- Gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke.
- Prekoračenja roka prenosa i uručenja poštanske pošiljke.
- Neizvršene, nepotpune ili pogrešno izvršene poštanske usluge.

10.12 U međunarodnom poštanskom saobraćaju Operater odgovara za prouzrokovanu štetu u granicama utvrđenim aktima Svjetskog poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

10.13 Ako korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice želi ostvariti naknadu štete i druga potraživanja, dužan je Operateru podnijeti pisani zahtjev.

10.14 Uz zahtjev za naknadu štete koji se odnosi na gubitak ili kašnjenje pošiljke, podnosilac obavezno prilaže dokaz iz kojeg je vidljivo da je pošiljka izgubljena ili uručena sa zakašnjenjem.

10.15 Uz zahtjev koji se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke podnosilac obavezno prilaže zapisnik o neispravnosti pošiljke.

10.16 Operater neće odgovarati za štetu ako je:

- Prenos poštanske pošiljke obavljen u skladu sa propisima.
- Šteta nastupila usljed dejstva više sile.
- Šteta nastala zbog nemarnosti pošiljaoca u pogledu izbora vrste poštanske usluge ili obezbjeđenja njene sadržine.
- Šteta nastala zbog pogrešne ili nepotpune adrese primaoca.
- Šteta nastala nakon što je poštanska pošiljka u skladu sa članom 40 Zakona uručena nadležnom državnom organu, odnosno ovlaštenom službenom licu.
- Korisnik poštanskih usluga neblagovremeno uložio reklamaciju.
- Šteta nastala u postupku izvršavanja akata i radnji nadležnih državnih organa.
- Poštanska pošiljka prilikom uručenja imala istovjetnu masu koja je označena na pošiljci i ako su sredstva sa njeno zatvaranje neoštećena

10.17 Operater je obavezan da korisniku poštanskih usluga isplati naknadu štete za:

- Gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne pošiljke (označenu vrijednost pošiljke uvećanu za desetostruku cijenu placenu za prenos vrijednosne pošiljke)
- Neizvršenu, nepotpunu ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu prenosa registrovane pošiljke - petostruku cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu
- Prekoračenje roka prenosa registrovane pošiljke - cijenu plaćenu za izvršene poštanske usluge.

10.18 Ako pored prekoračenja roka za prenos pošiljke postoji i djelimično oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke, ne može se zahtijevati veći ukupan iznos, odnosno veća ukupna naknada štete nego što je predviđeno za slučaj gubitka te pošiljke.

10.19 U međunarodnom poštanskom saobraćaju Operater odgovara za prouzrokovanu štetu u granicama utvrđenim aktima Svjetskog Poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

10.20 Operater nije odgovoran za izgublenu dobiti

## 11. PRELAZNE ZAVRŠNE ODREDBE

11.1 Ovi Opšti uslovi objavljuju se na veb strani operatora.

11.2 Ovi opšti uslovi se dostavijaju Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost najkasnije 15 dana prije dana određenog za početak primjene.

11.3 Ovi opšti uslovi stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja na veb stranici Operatora.

Podgorica,

27.02.2026

