

На основу члана 66. став 1. тачка 1) Закона о поштанским услугама ("Службени гласник РС", број 18/05),

Републичка Агенција за поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција), доноси

# ПРАВИЛНИК О ОПШТИМ УСЛОВИМА ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

(Сл. гласник РС бр. 24/10 , 58/10 , 2/11 , 13/11 , 65/11 , 93/13 , 97/15 )

Пречишћен текст закључно са изменама из Сл. гл. РС бр. 97/15 које су у примени од 06/12/2015  
(измене у чл.: 6 , 7 , 8а , 11 , 19 , 21а , 32 , 37а ).

## І. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 1.

(1) Правилником о општим условима за обављање поштанских услуга (у даљем тексту: Општи услови) уређују се услови, начин, поступак за обављање поштанских услуга и рокови за уручење поштанских пошиљака у складу са законом којим се уређује обављање поштанских услуга у Републици Србији (у даљем тексту: Закон).

(2) Одредбе ових општих услова односе се на обављање поштанских услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, ако актима Светског поштанског савеза и међународним уговорима није другачије уређено.

(3) У обављању и коришћењу поштанских услуга и остваривању међусобних права и обавеза које из тога произилазе, даваоци и корисници поштанских услуга придржаваће се начела поштења и савесности.

## ІІ. ПОЈМОВИ

### Члан 2.

Поједини изрази употребљени у Општим условима имају следеће значење:

1. акта Светског поштанског савеза су међународни уговори и прописи које доносе тела Светског поштанског савеза, а примењују се на поштанске услуге у међународном саобраћају;
2. ценовник поштанских услуга је попис цена поштанских услуга према којем давалац поштанских услуга наплаћује своје услуге;
3. поштарина је цена коју плаћа корисник за извршење поштанске услуге. Поштарина за пренос поштанске пошиљке не укључује поштарину по вредности;

4. поштанске услуге су услуге пријема, преноса (прерада и превоз) и уручења/исплате поштанских пошиљака у унутрашњем или међународном саобраћају;
- 4а пренос поштанских пошиљака подразумева технолошке процесе код поштанског оператора од места пријема до места уручења поштанске пошиљке;
5. регистрована пошиљка је поштанска пошиљка са регистрованим бројем пријема за коју се издаје потврда о пријему, а примаоцу уручује уз потпис и посебно се евидентира у свим фазама обављања поштанских услуга;
- 5а пошиљка са потврђеним уручењем је посебна врста регистроване писмоносне пошиљке која се евидентира само у фази пријема и фази уручења;
6. нерегистрована писмоносна пошиљка је пошиљка без регистрованог броја пријема за коју се пошиљаоцу не издаје потврда о пријему и не евидентира се у фазама обављања поштанских услуга;
7. писмоносна пошиљка прве стопе масе је нестандардизовано писмо масе до 20 грама;
8. давалац универзалне поштанске услуге је правно лице које је непосредни давалац универзалних поштанских услуга, сагласно Закону, овим општим условима и општим актима које доноси Агенција;
9. давалац поштанских услуга је лице овлашћено за обављање поштанских услуга, сагласно Закону, овим општим условима и општим актима које доноси Агенција;
10. јавни поштански оператор је правно лице које је непосредан давалац поштанских услуга са обавезом обављања универзалне поштанске услуге и ексклузивним правом за обављање резервисаних услуга, сагласно Закону;
11. поштански оператор је домаће или страног лице које је непосредни давалац поштанских услуга, сагласно Закону;
12. јединица поштанске мреже (у даљем тексту: пошта) је пословни простор где се обављају поштанске услуге. Поште јавног поштанског оператора морају бити дефинисане називом и поштанским бројем/поштанским адресним кодом;
13. пошиљалац је правно или физичко лице које захтева извршење поштанске услуге и које је носилац права и обавеза из уговора по приступу до уручења поштанских пошиљака;
14. прималац је правно или физичко лице коме је упућена поштанска пошиљка, ради уручења;
15. корисник поштанских услуга је прималац или пошиљалац;
16. кућни сандучић је сандучић који се користи за уручење писмоносних пошиљака, а налази се у стамбеним зградама или на улазу у двориште;
17. поштански сандучић је средство поштанске мреже за пријем нерегистрованих писмоносних поштанских пошиљака;

18. збирни поштански сандучић је средство поштанске мреже који се користи за пријем и уручење поштанских пошиљака;

19. универзална поштанска услуга представља скуп основних поштанских услуга које се обављају у континуитету, на територији Републике Србије, у оквиру прописаног квалитета, по приступачним ценама и под једнаким условима за све кориснике, без дискриминације.

## Доказивање идентитета

### Члан 3.

(1) За доказивање идентитета корисника поштанских услуга служе следеће исправе:

- лична карта;
- пасош;
- друге исправе издате од надлежног државног органа о којима се води службена евиденција и садрже фотографију, регистарски број исправе и личне податке (име и презиме, датум и место рођења и јединствени матични број грађана).

(2) Изузетно, као доказ идентитета може послужити и писана изјава сведока чији се идентитет утврђује исправама наведеним у овом члану.

(3) Запослени код даваоца поштанских услуга одбиће да изврши поштанску услугу ако констатује да исправа којом се доказује идентитет није ваљана, ако посумња у законитост њеног поседовања, као и у истинитост изјаве сведока.

## Пуномоћје

### Члан 4.

(1) Корисници поштанских услуга могу поштанске услуге да остварују преко опуномоћеника у складу са општим прописима о пуномоћју. Пуномоћје се не може издати неписменој или особи која се не може потписати.

(2) Пуномоћје се издаје за: уручење свих поштанских пошиљака, за поједине врсте поштанских пошиљака или за појединачну пошиљку. Пуномоћје се, за кориснике поштанских преградака и правним лицима, обавезно издаје за уручење свих врста пошиљака.

(3) Пуномоћје оверено од надлежних судских органа важи за време које је у њему означено, а пуномоћје оверено од даваоца поштанских услуга важи најдуже до истека календарске године у којој је оверено.

(4) Приликом остваривања права из пуномоћја, опуномоћеник је обавезан, на захтев запосленог код даваоца поштанских услуга, да покаже пуномоћје и докаже свој идентитет.

## III. ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

# Појам поштанске услуге

## Члан 5.

Поштанске услуге су услуге пријема, преноса (прерада и превоз) и уручења/исплате поштанских пошиљака. У зависности од начина обављања, садржине, димензија, вредности, масе, начина паковања и брзине преноса, оне обухватају:

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

## Члан 5а

(1) Пошиљалац је одговоран за избор врсте поштанске услуге која одговара природи, садржини, стварној вредности или значају поштанске пошиљке.

(2) Поштански оператор има обавезу да на одговарајући начин обавести кориснике поштанских услуга о врстама поштанских услуга и њиховим основним карактеристикама.

## IV. УНИВЕРЗАЛНА ПОШТАНСКА УСЛУГА

### Универзалне, резервисане и нерезервисане поштанске услуге

## Члан 6.

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

1. пријем, прераду, превоз и уручење свих писмоносних пошиљака, укључујући и регистроване пошиљке, масе до 2 kg, као и писмоносне пошиљке у електронској форми;
2. пријем, прераду, превоз и уручење пакета масе до 10 kg у унутрашњем саобраћају;
- 2а пријем, прераду и превоз пакета масе до 10 kg у међународном саобраћају;
3. прераду и уручење пакета масе до 20 kg из међународног саобраћаја;
4. пријем, прераду, превоз и исплату упутница у класичној и електронској форми;
5. пријем, прераду, превоз и уручење секограма масе до 7 kg.

(2) Резервисане поштанске услуге у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, обухватају:

1. пријем и/или прераду и/или превоз и/или уручење свих писмоносних пошиљака, укључујући и регистроване пошиљке, до утврђеног лимита по маси и цени;
2. пријем и/или пренос и/или исплату упутница у класичној или електронској форми;
3. пријем и/или прераду и/или превоз и/или уручење судских писмена и писмена у управном и прекршајном поступку, без обзира на лимите;
4. пријем, прераду, превоз и уручење пошиљака адресоване директне поште;
5. пријем, прераду, превоз и уручење обавештења о дану и времену одржавања избора .

(3) Утврђени лимити по маси и цени за резервисане поштанске услуге не могу бити већи од 100 грама и троструког износа плаћене поштарине за писмо прве стопе масе и најбржег степена преноса.

(4) Поштанске услуге, у смислу закона којим се уређује обављање поштанских услуга, не сматрају се резервисаним, само под условом да је поштарина виша од троструког износа поштарине за писмоносну пошиљку прве стопе масе и најбржег степена преноса, без обзира на евентуално захтеване услуге додатне вредности у било којој од фаза обављања поштанских услуга: пријем, прерада, превоз и уручење/исплата поштанских пошиљака.

(5) Услови и поступак за обављање универзалне поштанске услуге прописани су одредбама Закона, овим општим условима и другим општим актима Агенције, Посебним условима за обављање поштанских услуга даваоца поштанских услуга и актима Светског поштанског савеза.

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

1. пријем, прераду, превоз и уручење свих писмоносних пошиљака, укључујући и регистроване пошиљке, из домена универзалне услуге које премашују утврђене лимите по маси и цени за резервисане услуге;
2. пријем, прераду, превоз и уручење пакета масе до 10 kg у унутрашњем саобраћају, из домена универзалне услуге;
3. пријем, прераду, превоз и уручење пакета масе веће од 10 kg у унутрашњем поштанском саобраћају;
4. пријем, прераду и превоз међународних пакета масе до 10 kg у полазу из Републике Србије, из домена универзалне услуге;
- 4а пријем, прераду и превоз међународних пакета масе веће од 10 kg у полазу из Републике Србије;
5. прераду, превоз и уручење међународних пакета масе до 20 kg у долазу у Републику Србију из домена универзалне услуге;

6. прераду, превоз и уручење међународних пакета масе веће од 20 kg у долазу у Републику Србију;

7. Услуге додатне вредности:

7.1. експрес услуге;

7.2. курирске услуге;

7.3. услуге које се односе на посебне захтеве корисника у погледу квалитета поштанских услуга и начина преноса (време и место пријема и уручења, брзина преноса, електронско праћење поштиљака од места пријема до места уручења и сл.);

**7.4. Услуге брзог преноса и исплате новца - постнет;**

8. услуге по захтеву корисника поштанских услуга:

8.1. услуге по службеној дужности;

**9. пријем, пренос и уручење писмоносних поштиљака у електронској форми.**

## **V. ПИСМОНОСНЕ УСЛУГЕ**

### **Разврстаност по систему заснованом на садржини поштиљке**

#### **Члан 7.**

Писмоносне услуге, разврстане по систему заснованом на садржини поштиљке, су услуге које обухватају пријем, прераду, превоз и уручење писмоносних поштиљака. У писмоносне поштиљке спадају:

- писма;
- дописнице;
- тисковине (штампане ствари);
- адресована директна пошта;
- секограми;
- електронска пошта;
- мали пакети ;
- **медицинска документација.**

### **Писмо**

#### **Члан 8.**

(1) Писмо је свако писано саопштење у затвореном омоту, без означене вредности, као и свака друга поштиљка која, у погледу димензија и масе, одговара условима за писмо, иако и не садржи писано саопштење. Писмом се сматрају лична преписка, пословна кореспонденција, рачуни сваке врсте, фактуре, финансијска стања и извештаји, решења и сл., адресована на одређеног примаоца.

(2) Омот или паковање писма мора осигурати неповредивост садржине пошиљке у току преноса. Изузетно, у отвореном омоту се може примити писмоносна пошиљка која садржи честитку или разгледницу.

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

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

(5) Стандардизована писмоносна пошиљка (у даљем тексту: стандардизовано писмо) је затворена пошиљка правоугаоног облика која мора да испуњава следеће услове:

- да има једнобојни омот (коверат);
- да има масу до 20 грама;
- да има најмању димензију 90 x 140 mm до највише 120 x 235 mm (уз толеранцију 2 mm). Код масовније употребе омота (коверата), следеће највеће димензије такође се прихватају: 150 x 245 mm и 165 x 235 уз толеранцију 2 mm;
- да дужина није мања од ширине, помножене са 1,41;
- да је адресирана на начин прописан чланом 48. ових Општих услова;
- да мора бити затворена потпуним лепљењем преклопа за затварање омота (коверте), а адреса треба да је на страни која нема преклоп за затварање;
- да је највећа дебљина стандардизованог писма 5 mm;
- адреса мора бити у правоугаоној зони која се налази на најмањем растојању од 40 mm од горње ивице омота (коверте) - толеранција 2 mm, 15 mm од бочне десне стране, 15 mm од доње ивице и на највећем растојању од 140 mm од бочне десне ивице;
- на адресној страни мора бити обезбеђен простор за франкирање и жигосање, у облику правоугаоника висине 40 mm (- 2 mm), рачунајући од горње ивице и дужине 74 mm, рачунајући од десне ивице. Унутар овог простора, поштанске марке или отисци за франкирање стављају се у горњи десни угао.

(6) Под стандардизованим писмом подразумева се и затворена пошиљка правоугаоног облика са провидним делом на адресној страни .

(7) Ове пошиљке се, поред горе поменутог, примају под следећим условима:

- провидни део мора бити на страни на којој се не налази преклоп за затварање;
- провидни део мора бити израђен од таквог материјала и на такав начин да се адреса кроз њега може лако читати;
- провидни део мора бити правоугаоног облика. Највећа димензија мора бити паралелна са дужином омота (коверте), а адреса примаоца мора бити у истом правцу;

- провидни део може бити на удаљености најмање 40 mm од горње ивице омота (коверте) толеранције 2 mm, 15 mm од бочне десне ивице, 15 mm од бочне леве ивице и 15 mm од доње ивице;
- провидни део не сме бити оивичен траком или оквиром у боји;
- никаква ознака или било какав непотребан знак не сме стајати: испод адресе; десно од адресе, рачунајући од простора намењеног за франкирање и жигосање, све до десне ивице пошиљке; лево од адресе у простору ширине најмање 15 mm почевши од првог реда адресе до доње ивице пошиљке; у простору од 15 mm, рачунајући од доње ивице пошиљке и 140 mm дужине рачунајући од десне ивице пошиљке, овај простор се може делимично преклапати са горе поменутим просторима.

(8) Услов за увођење услуге стандардизованог писма је аутоматизована прерада писмоносних пошиљака.

(9) Стандардизованим писмом не сматрају се:

- пошиљке које не задовољавају услове из овог члана;
- пресавијене дописнице;
- пошиљке које садрже предмете који праве испупчења;
- пресавијене пошиљке отпремљене отворено (без омота), које нису са свих страна затворене и које нису довољно чврсте за механизовану прераду;
- пошиљке затворене металним спајалицама, копчама, ринглицама или пресавијеним кукицама.

## **Медицинска документација**

### **Члан 8а**

**Медицинска документација је регистрована писмоносна пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају, максималне масе 100 грама која садржи медицинску документацију коју здравствене установе, искључиво на основу закљученог уговора, шаљу физичким лицима, која поштарину за пријем, пренос и уручење плаћају приликом уручења.**

## **Дописница**

### **Члан 9.**

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

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

(3) Дописницама се сматрају све разгледнице које одговарају димензијама за дописнице.



- (4) Пошиљке у облику дописница до формата 120 x 235 mm примају се као стандардизовано писмо, под условом да су израђене од картонског папира довољне чврстине која омогућава прераду без тешкоћа.
- (6) Дописнице које не испуњавају услове предвиђене одредбама овог члана, сматрају се писмом.
- (7) Дописница јавног поштанског оператора мора у заглављу на предњој страни имати назив "ДОПИСНИЦА - CARTE POSTALE".
- (8) Најмање десна половина предње стране дописнице намењена је за адресу примаоца, означавање поштарине, службене ознаке и налепнице, а полеђина и највише лева половина предње стране намењени су за писано саопштење.

## **Тисковина (Штампана ствар)**

### **Члан 10.**

- (1) Тисковина или штампана ствар је отворена, адресована писмоносна пошиљка чији садржај нема обележје личног или пословног дописивања, а одштампана је у више истоветних примерака на папиру, картону или другом материјалу који се обично користи у штампаријама.
- (2) Као тисковине могу се примати књиге, новине, часописи, каталози, брошуре, проспекти, ценовници, редови возње, редови летења, именици, плакете, музичке партитуре, географске карте, календари, роковници и сл. Такође, могу се примати и репродукције на папиру, картону или другим материјалима који се обично употребљавају у штампарији за штампање више истоветних примерака.
- (3) Тисковине треба да буду опремљене тако да њихова садржина буде довољно заштићена и да се лако и брзо може извршити провера. Давалац поштанских услуга може дозволити пријем затворених тисковина предатих у великом броју, с тим да се пошиљка, по принципу случајног узорка, може отворити ради провере садржине.
- (4) Тисковине могу бити стављене у затворену провидну пластичну амбалажу.
- (5) Тисковина може садржати рачун, поруцбеницу, отпремницу, уплатницу, магнетни медиј, компакт диск и сл. који се односе на садржину пошиљке и чине њен саставни део. Тисковина може да садржи посвету.
- (6) Тисковина може бити масе до 2 kg и димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмо.
- (7) На адресној страни тисковине, у горњем левом углу, пошиљалац је дужан да стави ознаку "Тисковина" или "Imprimé" .
- (8) Изузетно, тисковине у међународном саобраћају, могу бити масе до 5 kg под условом да поштански оператор одредишне земље прихвата пошиљке те масе. На адресној страни, у левом горњем углу, пошиљалац је дужан да стави ознаку "Imprime".
- (9) Тисковине у унутрашњем саобраћају могу бити масе до 10 kg. Оваква пошиљка може бити упакована и као пакет са тисковинама (затворена пошиљка), с тим да поред адресе примаоца у левом горњем углу стоји видљива ознака "Тисковина" или "Штампана ствар".

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

(11) Као "М" вреће могу се предати и пакети са тисковинама, када нису паковани у врећи, с тим да поред адресе примаоца, на таквим пакетима, треба да стоји видљиво велико слово "М". Садржина тих пакета означава се директно на обрасцу - царинска декларација CN 22 или CN 23.

## Адресована директна пошта

### Члан 11.

(1) Под појмом адресоване директне поште (Direct Mail) подразумевају се, по правилу, отворене пошиљке које садрже идентичне рекламне, пропагандне, маркетиншке и огласне поруке, изузев имена примаоца, адресе и идентификационог броја, као и других измена које не мењају природу поруке које се шаљу великом броју прималаца, на адресу означену од стране пошиљаоца на самој пошиљци или на њеном омоту.

(2) Изузетно, као пошиљке директне поште могу се примати и пошиљке које садрже обавештења од општедруштвеног и/или хуманитарног значаја.

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

(4) Рачуни, фактуре, финансијска стања, пословна кореспонденција, лична преписка, као и поштанске пошиљке које поред директне поште садрже и другу врсту поштанске пошиљке унутар истог омота, осим плаћеног одговора, не сматрају се директном поштом.

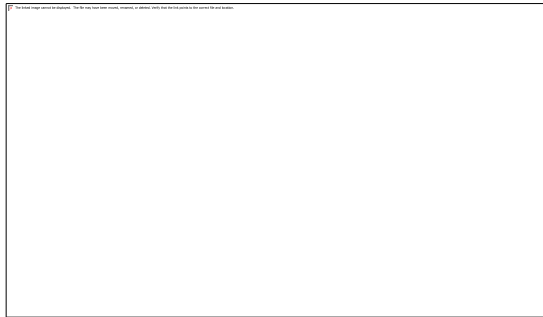
## Секограм

### Члан 12.

(1) Секограми (пошиљке за слепа лица) су све пошиљке за слепа лица које се шаљу некој организацији за слепа лица или се од те организације шаљу слепом лицу и обрнуто, ослобођене су плаћања свих поштанских накнада изузев допунске авионске поштарине.

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

- (3) Организација за слепа лица означава институцију или удружење које помаже слепим лицима или их званично представља.
- (4) Секограми или пошиљке за слепа лица подразумевају преписку, литературу у било ком облику, укључујући звучне записе намењене искључиво потребама слепих или слабовидних особа, као и опрему или материјале сваке врсте направљене или прилагођене у превазилажењу проблема слепила.
- (5) Секограм може бити масе до 7 kg и димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмоносни пошиљку.
- (6) Пошиљалац је дужан да на адресној страни пошиљке за слепа лица, у десном горњем углу, стави ознаку "Секограм" у унутрашњем или "Cécogramme" у међународном поштанском саобраћају. Препоручује се, посебно у међународном поштанском саобраћају, да пошиљалац на пошиљке за слепа лица ставља, поред адресе примаоца, белу етикету са следећим знаком:



## Електронска пошта

### Члан 13.

Писмоносне пошиљке у електронској форми (у даљем тексту: електронска пошта) обухватају пријем, пренос и уручење електронски сертификованих писмоносних пошиљака. Јавни поштански оператор ову услугу може проширити услугом електронске регистроване поште, што подразумева да се корисницима обезбеђује доказ о отпреми и доказ о уручењу и осигурава комуникацију између аутентичних корисника услуге.

## Мали пакет

### Члан 14.

- (1) Мали пакет је писмоносна пошиљка у међународном саобраћају која садржи робу и друге предмете. У мали пакет је дозвољено ставити сваки други документ који има карактер актуелног и личног дописивања, с тим да је адресован на примаоца малог пакета и да га шаље пошиљалац који је наведен на малом пакету. Под наведеним условима мали пакети могу садржавати тонске, видео и остале електронске записе и сл.
- (2) У мали пакет је дозвољено стављати попис садржине, техничке услове, цену робе и адресу пошиљаоца и примаоца.

- (3) У левом горњем углу адресне стране малог пакета пошиљалац је обавезан да стави ознаку "МАЛИ ПАКЕТ - PETIT PAQUET" и своју адресу.
- (4) Димензије малог пакета морају одговарати димензијама прописаним за писмо и може бити масе до 2 kg.
- (5) Омот или паковање малих пакета и пошиљака означених као такви пакети морају бити обезбеђени тако да осигурају неповредивост садржине пошиљке у току преноса и уручења.
- (6) Мали пакети могу бити отворени ради провере садржине.

## **VI. ПИСМОНОСНЕ УСЛУГЕ**

### **Разврстаност по систему заснованом на брзини преноса пошиљака**

#### **Приоритетне и неприоритетне писмоносне пошиљке**

##### **Члан 15.**

- (1) Приоритетне пошиљке су писмоносне пошиљке које давалац универзалне поштанске услуге отпрема најбржим путем до одредишта и уручује их редовном доставом.
- (2) Неприоритетне пошиљке су писмоносне пошиљке за које пошиљалац плаћа нижу поштарину од поштарине за приоритетне пошиљке, давалац универзалне поштанске услуге их отпрема и уручује заједно са осталим нерегистрованим писмоносним пошиљкама, а подразумева се дужи рок за уручење од рокова за уручење приоритетних пошиљака.
- (3) Приоритетна пошиљка је правоугаоног облика, на коју се у леви горњи угао адресне стране ставља налепница или отисак плаве боје, са текстом "Prioritaire - Приоритетна".
- (4) Давалац универзалне поштанске услуге својим посебним условима регулише услове за пријем, прераду, превоз и уручење приоритетних и неприоритетних писмоносних пошиљака.

## **VII. УПУТНИЦЕ**

##### **Члан 16.**

- (1) Упутница је регистрована поштанска пошиљка којом пошиљалац дозначава одређени новчани износ примаоцу и може се преносити поштанско-саобраћајним везама и електронским путем.
- (2) Највећи и најмањи износ који се може дозначити по једној упутници утврђује се актом јавног поштанског оператора.

## **VIII. ПАКЕТСКЕ УСЛУГЕ**

## **Члан 17.**

Пакетске услуге су услуге које обухватају пријем, прераду, превоз и уручење пакета адресованих на одређеног примаоца.

## **Пакет**

## **Члан 18.**

(1) Пакети су регистроване поштанске пошиљке, са и без означене вредности, паковане на прописан начин, које садрже робу и друге предмете и на пошиљци или документу који прати пошиљку, опис садржине. Пошиљаоцу пакета се издаје потврда о пријему, а примаоцу се пакет уручује уз потпис. У пакетима је забрањено слати метални новац, новчанице, било какве хартије од вредности на доносиоца, путничке чекове, платину, злато или сребро, накит, драго камење и друге драгоцене предмете, као и преписку која се размењује између лица која нису пошиљалац и прималац или лица која са њима станују, изузимајући архивски материјал.

(2) Највећа означена вредност на пакетима утврђује се актом даваоца поштанских услуга.

(3) Највећа маса пакета је 31,5 kg. Услови за пријем пакета у међународном саобраћају прописани су актима Светског поштанског савеза, а у унутрашњем, Посебним условима поштанског оператора.

(4) Пакети морају да одговарају следећим димензијама: збир дужине и обима пакета на најширем месту попречно може бити највише 3.000 mm, с тим да највећа димензија може бити до 1.500 mm. Пакети не смеју бити мањих димензија од најмањих димензија предвиђених за писмоносну пошиљку.

(5) Пакет мора на адресној страни имати регистровани број пошиљке и одговарајућу налепницу или ознаку даваоца поштанских услуга који је пакет примио. На пакет се уписује маса у kg и/или, с тим да се сваки део од десет грама заокружује на више.

## **IX. ПОСЕБНЕ УСЛУГЕ**

## **Члан 19.**

(1) Под посебним услугама подразумевају се услуге у оквиру којих пошиљалац захтева посебан поступак са пошиљкама у свим или појединим фазама обављања поштанских услуга.

(2) У посебне услуге спадају:

- 1) препоручена пошиљка;**
- 2) пошиљка са потврђеним уручењем;**
- 3) пошиљка са означеном вредношћу (вредносно писмо);**
- 4) пошиљка са повратницом;**
- 5) откупна пошиљка;**

- 6) пошиљка са личним уручењем примаоцу;
- 7) пошиљка са плаћеним одговором;
- 8) судска писмена и писмена у управном и прекршајном поступку;
- 9) пакет са означеном вредношћу;
- 10) издвојени (ломљиви) пакет;
- 11) услуга групног руковања "Consignment";
- 12) авионска пошиљка - аерограм;
- 13) медицинска документација - руковање медицинском документацијом.

(3) Све поштанске пошиљке са посебним услугама су пошиљке са регистрованим бројем пријема (у даљем тексту: регистрована пошиљка), осим авионске пошиљке и пошиљке са плаћеним одговором, ако истовремено немају и другу посебну услугу.

## Препоручена пошиљка

### Члан 20.

- (1) Препоручена пошиљка је регистрована писмоносна пошиљка, без означене вредности, за коју се пошиљаоцу издаје потврда о пријему пошиљке, а примаоцу се уручује уз потврђење пријема.
- (2) Све пошиљке које спадају у писмоносне услуге, осим пошиљака адресоване директне поште, могу се предати као препоручена пошиљка.
- (3) У међународном саобраћају, као препоручена пошиљка, може се предати и "М" врећа.
- (4) Приликом предаје препоручене пошиљке, пошиљалац може захтевати следеће посебне услуге: авионом, са повратницом и са личним уручењем примаоцу.
- (5) Све препоручене пошиљке морају, у левом горњем углу адресне стране, имати бар код налепницу са ознаком "R" и бројем пошиљке.

## Пошиљка са потврђеним уручењем

### Члан 21.

- (1) Пошиљка са потврђеним уручењем је регистрована писмоносна пошиљка (писмо), без означене вредности, за коју се пошиљаоцу издаје потврда о пријему, а примаоцу се уручује уз потврђење пријема.
- (2) Све пошиљке са потврђеним уручењем, у левом горњем углу адресне стране, морају имати налепницу "А" са бројем пошиљке и називом поште, а у међународном саобраћају жуту бар код налепницу са ознаком "АА" и бројем пошиљке.
- (3) Са пошиљкама са потврђеним уручењем у фазама прераде и превоза поступа се као са нерегистрованим писмоносним пошиљкама.
- (4) У међународном поштанском саобраћају пошиљке са потврђеним уручењем примају се само за оне земље које ову услугу прихватају.

(5) Пошиљалац приликом предаје на пренос пошиљке са потврђеним уручењем може захтевати следеће услуге: авионом, са повратницом и са уручењем "лично" примаоцу.

## **Медицинска документација - руковање медицинском документацијом**

### **Члан 21а**

**(1) Медицинска документација је регистрована писмоносна пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају, без означене вредности, за коју се пошиљаоцу издаје потврда о пријему пошиљке, а примаоцу се уручује уз потврђење пријема и уз наплату износа за пријем, пренос и уручење.**

**(2) Све пошиљке медицинске документације морају, у левом горњем углу адресне стране, имати бар код налепницу са ознаком "MD" и бројем пошиљке.**

## **Пошиљка са означеном вредношћу (вредносно писмо)**

### **Члан 22.**

(1) Пошиљка са означеном вредношћу (вредносно писмо) је регистрована писмоносна пошиљка, осигурана до висине вредности означене од стране пошиљаоца. Вредност се означава бројком и словима, на десној страни адресе, у простору између адресе примаоца и простора за франкирање пошиљке. У међународном саобраћају вредност се означава у DTS или SDR.

(2) Пријем вредносних пошиљака у међународном саобраћају обавља се под условима прописаним актима Светског поштанског савеза, а у унутрашњем - посебним актом поштанског оператора.

(3) Означена вредност не сме бити већа од стварне вредности садржине пошиљке, али је дозвољено означити и део те вредности. Износ означене вредности документа, који представља збир трошкова његовог издавања, не може прелазити висину трошкова за евентуалну замену ових докумената у случају губитка.

(4) Сва вредносна писма морају, у левом горњем углу адресне стране, имати бар код налепницу са ознаком "V" и бројем пошиљке.

(5) На пошиљци се уписује тачна маса у грамима.

(6) Највећу означену вредност пошиљке утврђује давалац поштанских услуга.

(7) Димензија и маса пошиљке са означеном вредношћу мора одговарати димензијама и маси предвиђеним за писмо.

(8) Пошиљалац приликом предаје пошиљке са означеном вредношћу може захтевати следеће посебне услуге: авионом, са повратницом, са откупнином и са личним уручењем.

(9) Означена вредност на вредносним пошиљкама које се размењују између пошта и одређених финансијских организација, може бити и већа од највеће означене вредности утврђене актом јавног поштанског оператора.

## Пошиљка са повратницом

### Члан 23.

- (1) Пошиљка са повратницом је поштанска пошиљка за коју пошиљалац захтева писано потврђење уручења на посебном обрасцу "ПОВРАТНИЦА", која се враћа и уручује пошиљаоцу.
- (2) Као пошиљка са повратницом могу се предати препоручене пошиљке, пошиљке са означеном вредношћу, упутнице, пошиљке експрес услуге и пакети.
- (3) У међународном саобраћају, услуга пријема пошиљака са повратницом у полазу из Републике Србије није обавезна. Међутим, пошиљке са повратницом у долазу у Републику Србију примају се и са њима се поступа у складу са важећим прописима (враћају се пошиљаоцу).
- (4) Повратницу, по правилу, попуњава пошиљалац и предаје је заједно са пошиљком. Изузеци од правила дефинишу се Посебним условима поштанског оператора.
- (5) На пошиљку са повратницом се, у левом горњем углу адресне стране, ставља налепница "AR" или се на одговарајући начин врши обележавање на Адресници.

## Откупна пошиљка

### Члан 24.

- (1) Откупна пошиљка је регистрована поштанска пошиљка која се уручује примаоцу уз обавезну претходну наплату откупног износа у корист пошиљаоца те пошиљке.
- (2) Откупна пошиљка се може предати само као вредносно писмо и пакет са означеном вредношћу, с тим што откупни износ представља означену вредност пошиљке укључујући и, евентуално, износ поштарине. Означена вредност не сме бити већа од стварне вредности садржине пошиљке, али је дозвољено означити и део те вредности.
- (3) Изузетно, ако се откупни износ разликује од вредности пошиљке, пошиљалац је дужан да означи обе вредности.
- (4) Пошиљалац је дужан да, поред своје пуне адресе, у левом горњем углу адресне стране, налепи троугласту налепницу са ознаком "ОТК" или испише "Откупнина". Износ откупнине бројкама и словима, евентуално и означену вредност из става 3. овог члана, пошиљалац испишује на десној адресној страни пошиљке у простор између адресе примаоца и простора за франкирање пошиљке.
- (5) Највећи откупни износ или означену вредност откупне пошиљке утврђује давалац поштанских услуга.
- (6) Са откупном пошиљком пошиљалац, по правилу, предаје попуњену упутницу или налог за уплату, по којима ће му бити дозначен откупни износ.

## Пошиљка са личним уручењем примаоцу

### Члан 25.



(1) Лично уручење примаоцу је посебна услуга која подразумева уручење пошиљке искључиво примаоцу на означеној адреси или у просторијама даваоца услуга и носи ознаку "ЛИЧНО". Као пошиљке са личним уручењем могу се предати све регистроване поштанске пошиљке.

(2) Пошиљке са личним уручењем примаоцу морају имати уочљивим словима исписану ознаку "ЛИЧНО" или налепницу са истом ознаком, у левом горњем углу адресне стране.

## **Пошиљка са плаћеним одговором (CCRI/IBRS)**

### **Члан 26.**

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

(2) Плаћени одговор је писмоносна пошиљка (писмо или дописница), која носи ознаку "Плаћени одговор" у унутрашњем поштанском саобраћају, односно "CCRI/IBRS" у међународном поштанском саобраћају, а коју пошиљалац предаје на пренос без плаћања поштарине. Поштарину за плаћени одговор, који је приспео на поштански преградак, плаћа пошиљалац пошиљке са плаћеним одговором.

(3) Услови за пријем пошиљака са плаћеним одговором ближе се уређују посебним уговором, који закључују давалац и корисник поштанских услуга.

(4) Начин и поступак са пошиљкама са плаћеним одговором прописују се Посебним условима за обављање поштанских услуга или посебним општим актом поштанског оператора.

(5) У међународном поштанском саобраћају пошиљке са плаћеним одговором CCRI/IBRS примају се само за оне земље које прихватају ову услугу, с тим да је давалац поштанских услуга дужан да, приспеле пошиљке из иностранства односно плаћене одговоре, врати пошиљаоцу.

## **Судска писмена и писмена у управном и прекршајном поступку**

### **Члан 27.**

(1) Судска писмена и писмена у управном и прекршајном поступку (у даљем тексту: судско писмо) су позиви, решења, одлуке, закључци и други службени списи које шаљу судови, јавна тужилаштва, органи за прекршаје, војне установе и други државни органи, када поступају у наведеним поступцима. Судска писма су писмоносне пошиљке са посебном услугом и предају се, по правилу, као препоручене пошиљке са повратницом.

(2) Изузеци од правила из става 1. овог члана морају бити дефинисани Посебним условима јавног поштанског оператора.

(3) Надлежни орган може сам да механографски израђује омот који, у погледу масе и димензија, одговара условима за писмо из члана 8. ових општих услова.

## **Пакет са означеном вредношћу**

### **Члан 28.**

- (1) Пакет са означеном вредношћу је регистрована поштанска пошиљка на којој је пошиљалац означио вредност и која испуњава услове за пријем из члана 18. ових општих услова.
- (2) Највећа означена вредност на пакетима утврђује се актом поштанског оператора. У међународном поштанском саобраћају, вредност мора бити означена у DTS или SDR.
- (3) Пошиљалац је дужан да означи стварну вредност садржаја пакета, што потврђује својим потписом на одговарајућем обрасцу. Означена вредност не сме бити већа од стварне вредности садржине пакета, али је дозвољено означити и део те вредности.
- (4) Приликом предаје пакета, пошиљалац може захтевати посебне услуге: авионом, са повратницом, са откупнином и личним уручењем.

## **Издвојени (ломљиви) и гломазни пакет**

### **Члан 29.**

- (1) Издвојени (у међународном саобраћају: ломљиви) пакет је регистрована поштанска пошиљка чија садржина захтева посебну пажњу у свим фазама обављања поштанских услуга, носи ознаку или налепницу беле боје са отиснутом сликом чаше у црвеној боји, која упозорава на ломљиву садржину пакета.
- (2) Као издвојени пакет, ако то пошиљалац захтева, може се предати сваки пакет, без обзира на врсту и садржину.
- (3) Пакет за кога је, за даљу отпрему, неопходно посебно одобрење надлежног органа или пакет који садржи живе животиње, прима се искључиво као издвојени пакет.
- (4) Гломазним пакетом се сматра сваки пакет чије димензије прелазе границе из члана 18. ових општих услова.
- (5) На гломазне пакете се ставља налепница са текстом "ENCOMBRANT" (ГЛОМАЗНО).
- (6) Издвојени (ломљиви) и гломазни пакети подлежу наплати допунске поштарине за руковање издвојеним и гломазним пакетом.
- (7) У међународном поштанском саобраћају ломљиви и гломазни пакети примају се само за оне земље које те пакете прихватају.

## **Услуга групног руковања - "Consignment"**

### **Члан 30.**

- (1) Услуга групног руковања - "Consignment" је факултативна услуга у међународном поштанском саобраћају, која нуди могућност групне отпреме већег броја пошиљака, упућених од истог пошиљача за једног или више прималаца.

(2) Услови за обављање услуге групног руковања, уређују се билатералним споразумом заинтересованих поштанских оператора именованих од стране државе чланице Светског поштанског савеза, а у складу са актима Светског поштанског савеза.

## **Авионска пошиљка**

### **Члан 31.**

(1) Као авионске пошиљке могу се предати све поштанске пошиљке, осим експрес пошиљака, под условом да је на односној релацији или делу релације на којој се пошиљка превози, предвиђена поштанска авионска веза за превоз таквих пошиљака. На авионске пошиљке се, у горњи леви угао адресне стране, ставља налепница плаве боје или отисак исте боје са текстом "PAR AVION" (Авионом).

(2) Посебне авионске пошиљке су аерограми, који искључиво садрже писано саопштење на унутрашњој страни типизираниог омота (коверте). Аерограми морају бити правоугаоног облика и израђени тако да не ометају прераду поште. Услове за израду и продају одређује јавни поштански оператор, сагласно одредбама аката Светског поштанског савеза.

## **X. УСЛУГЕ ДОДАТНЕ ВРЕДНОСТИ**

### **Члан 32.**

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

- експрес услуге;
- курирске услуге;
- услуге праћења и лоцирања поштанских пошиљака (Track & Trace);
- услуге позивног центра (Call center) и
- услуге пријема и/или уручења поштанских пошиљака на месту и у време које захтева корисник поштанских услуга ,
- **услуга брзог преноса и исплате новца - постнет.**

## **Експрес услуге**

### **Члан 33.**

(1) Експрес услуге су поштанске услуге са додатном вредношћу које подразумевају пријем, прераду, превоз и уручење регистрованих експрес пошиљака, у најкраћим роковима како у унутрашњем, тако и у међународном поштанском саобраћају.

(2) У експрес пошиљкама забрањено је слати готов новац и остале забрањене предмете предвиђене законом.

(3) У унутрашњем поштанском саобраћају експрес пошиљке су уручују најкасније наредног радног дана, уз гарантовање времена до којег ће пошиљке бити уручене примаоцима. У унутрашњем саобраћају, ове пошиљке могу садржати писано саопштење, документа, робу, живе животиње и друге предмете и могу се примати као пошиљке са и без означене вредности.

(4) Експрес услуге у међународном саобраћају обављају се у складу са Посебним условима поштанског оператора за обављање експрес услуга и условима прописаним актима Светског поштанског савеза, а у унутрашњем, на начин прописан Посебним условима поштанског оператора за обављање експрес услуга.

## **Курирске услуге**

### **Члан 34.**

(1) Курирске услуге су поштанске услуге са додатном вредношћу које подразумевају пријем, превоз и уручење регистрованих поштанских пошиљака директно од пошиљаоца до примаоца, без прераде, на начин да исти запослени код поштанског оператора обавља послове пријема, превоза и уручења. Запослени код поштанског оператора, који обавља курирску услугу, мора имати такву могућност да у сваком тренутку мора бити доступан и поступати у складу са захтевом пошиљаоца.

(2) Услуге које се не могу обавити на начин прописан ставом 1. овог члана, не сматрају се курирским.

(3) Курирске услуге обављају се у складу са овим општим условима и Посебним условима поштанског оператора за обављање поштанских услуга.

## **Track & Trace (T&T)**

### **Члан 35.**

Систем за електронско праћење и лоцирање поштанских пошиљака (T&T), омогућава кориснику поштанских услуга да за одређене врсте регистрованих поштанских пошиљака, за које је предвиђена оваква врста услуге додатне вредности, на посредан или непосредан начин, добије информацију о њиховом статусу.

## **Call center**

### **Члан 36.**

Call center је информациони позивни центар који корисницима поштанских услуга омогућава брз и једноставан начин да дођу до свих битних информација у погледу поштанских услуга које обавља поштански оператор. Путем информационог позивног центра могу се, по правилу, добити и информације о статусу одређених врста регистрованих пошиљака.

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

## **Члан 37.**

У складу са захтевима корисника поштанских услуга, поштански оператори могу извршити пријем и/или уручење поштанских пошиљака на месту и у време које захтева корисник услуга.

### **Услуга брзог преноса и исплате новца - постнет**

#### **Члан 37а**

Услуга брзог преноса и исплате новца - постнет је услуга брзог преноса новца која омогућава исплату упутничког износа примаоцу, непосредно након уплате од стране пошиљаоца, у пошти или на означеној адреси.

## **XI. УСЛУГЕ ПО ЗАХТЕВУ И ПО СЛУЖБЕНОЈ ДУЖНОСТИ**

### **Члан 38.**

(1) Услуге по захтеву су поштанске услуге које давалац поштанских услуга обавља на захтев пошиљаоца/уплатиоца, на захтев примаоца и услуге по службеној дужности.

(2) Захтев за извршење услуге по захтеву може се поднети у било којој од фаза обављања поштанских услуга (пријем, прерада, превоз, уручење/исплата) или када за то постоје одговарајући услови.

(3) За коришћење појединих услуга по захтеву, пошиљалац/уплатилац, односно прималац подноси захтев даваоцу поштанских услуга.

### **Услуге по захтеву пошиљаоца/уплатиоца**

#### **Члан 39.**

Пошиљалац, после предаје пошиљке, може захтевати да се:

1. пошиљка са посебном услугом, осим судских писама, надошаље на нову адресу;
2. пошиљка врати из пријемног пословног простора даваоца поштанских услуга, пре отпреме;
3. пошиљка са посебном услугом потражује;
4. изда накнадна потврда о пријему вредносне и откупне пошиљке;
5. изда на увид исплаћена упутница или њена фотокопија;
6. пошиљка врати, измени или исправи адреса;
7. пошиљка упути на "poste restante";
8. пошиљка уручи са ознаком "Лично";
9. достави пакет.

## Услуге по захтеву примаоца

### Члан 40.

Прималац може захтевати да се:

1. пошиљка са посебном услугом чува у просторијама даваоца поштанских услуга изнад прописаних рокова, али не дуже од 30 дана;
2. поново достави пакет;
3. омогући коришћење поштанског прегратка;
4. достави "poste restante" пошиљка;
5. пошиљке надошаљу на нову адресу, осим судских писама;
6. изда на увид исплаћена упутница или њена фотокопија;
7. пошиљка достави "Лично" и
8. изда накнадна потврда или оверена фотокопија о уручењу регистроване пошиљке.

## Услуге по службеној дужности

### Члан 41.

Поштански оператор, по службеној дужности, обавља следеће услуге:

1. враћа пошиљаоцу неуручене пошиљке;
2. прима и евидентира пуномоћја;
3. препакује садржај пошиљака са оштећеним садржајем и сачињава записник о неисправности пошиљке;
4. чува пошиљке ради испоруке, сагласно роковима утврђеним овим општим условима;
5. подноси пошиљке на царински преглед у извозу и увозу;
6. подноси пошиљке на жиговину или контролу надлежном органу;
7. обавештава примаоца или пошиљаоца пошиљке да поднесе потребна или недостајућа документа на царински преглед;
8. преноси писма или дописнице за које није плаћена или је недовољно плаћена поштарина.

## XII. ПЛАЋАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

### Плаћање поштанских услуга

### Члан 42.

- (1) Поштанску услугу корисник, по правилу, плаћа приликом предаје пошиљке, по ценовнику поштанских услуга утврђеног од стране даваоца поштанских услуга, или се плаћање, у складу са уговором, обавља другим законским средствима плаћања.
- (2) Давалац универзалне поштанске услуге мора истаћи извод из ценовника поштанских услуга на видном месту у просторијама за кориснике поштанских услуга.
- (3) Доказ да је поштарина плаћена у пошти су поштанска марка, електронска поштанска марка, отисак машине за франкирање, отисак машинског жига и одговарајуће ознаке, у складу са уговором између даваоца универзалне поштанске услуге и корисника поштанских услуга.
- (4) За писма или дописнице за које поштарина није плаћена или је недовољно плаћена, поштарину плаћа прималац приликом уручења, односно пошиљалац приликом враћања такве пошиљке, према ценовнику поштанских услуга поштанског оператора. Давалац поштанских услуга није обавезан да од истог пошиљаоца прими таква писма или дописнице у већем броју, већ их враћа пошиљаоцу, а ако то није могуће, сматра их неиспоручивим.
- (5) Поштарину за уплату откупног износа у корист пошиљаоца, прималац плаћа приликом њеног уручења.
- (6) Лежарина, у унутрашњем поштанском саобраћају, наплаћује се за све регистроване пошиљке, осим за пошиљке које гласе на поштански преградак. У међународном поштанском саобраћају, лежарина се наплаћује за све писмоносне пошиљке масе преко 500 грама и за пакете.
- (7) Све пошиљке са посебном услугом, пакети и експрес пошиљке, подложне су плаћању повратне поштарине, ако за њихово неуручење није одговоран давалац поштанских услуга.

## **Ослобођење од плаћања поштанских услуга**

### **Члан 43.**

Случајеви ослобађања од плаћања поштарине прописани су актима Светског поштанског савеза (Светска поштанска конвенција, Правилник о писмоносним пошиљкама, Правилник о поштанским пакетима и Аранжман о поштанско финансијским услугама) и односе се на:

- све писмоносне пошиљке које се односе на поштанску службу, послате од именованих оператора земаља чланица Савеза или њихових пошта, било да је реч о авионским, површинским или S.A.L. пошиљкама;
- писмоносне пошиљке које се односе на поштанску службу, осим допунске авионске поштарине, ако се размењују између органа Светског поштанског савеза и органа Ужих савеза, између органа свих Савеза или се од стране тих савеза шаљу именованим операторима земаља чланица Савеза или њиховим поштама;
- пакете који се размењују између именованих оператора земаља чланица Савеза;

- пакете који се размењују између земаља чланица и именованих оператора и Међународног бироа;
- пакете између пошта именованих оператора земаља чланица;
- пошиљке између пошта и именованих оператора;
- писмоносне пошиљке, пакете и пошиљке поштанско финансијских услуга, осим авионске допунске поштарине, упућене ратним заробљеницима и интернираним цивилним лицима или ако их они шаљу, непосредно или преко бироа наведених у горепоменутом актима Светског поштанског савеза (Припадници зараћених страна, ухапшени и интернирани у неку неутралну земљу, изједначени су са ратним заробљеницима);
- писмоносне пошиљке, пакете и пошиљке поштанско финансијских услуга за Бирое наведене у актима Светског поштанског савеза из става 1. овог члана, а односе се на лица из претходне алинеје и које они шаљу или примају, непосредно или као посредници;
- пакете масе до 5 килограма који се предају без плаћања поштарине. Граница масе ће се повећавати на 10 килограма, за пакете чија је садржина недељива, и за пакете упућене неком логору или његовим повереницима, ради поделе заробљеницима;
- секограме, изузев допунске авионске поштарине.

## **Враћање поштарине**

### **Члан 44.**

Поштански оператор, на захтев пошиљаоца, враћа наплаћену поштарину у следећим случајевима:

- када пошиљалац захтева да му се пошиљка врати из пријемне поште, пре отпреме, у износу наплаћене поштарине;
- када се регистрована пошиљка врати пошиљаоцу из поште царинења због тога што не задовољава услове предвиђене царинским или девизним прописима - у висини дела поштарине који остане када се износ плаћене поштарине умањи једноструким износом поштарине за регистровану пошиљку у унутрашњем саобраћају;
- када је поштарина више наплаћена - у висини дела који је више наплаћен;
- када услуга није извршена или је делимично извршена, враћа се целокупан износ наплаћене поштарине или онај део поштарине за део услуге која није извршена.

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

### **Члан 45.**



Услови за обављање универзалне поштанске услуге прописани су Законом, актима Светског поштанског савеза, овим општим условима, општим актима које доноси Агенција и Посебним условима за обављање поштанских услуга.

## Опште одредбе

### Члан 46.

(1) Давалац универзалне поштанске услуге је дужан да обезбеди обављање поштанских услуга сваког радног дана, а не мање од пет дана у недељи, осим у дане државних и верских празника, у случају дејства више силе и угрожености здравља и сигурности запослених. Услов који јавни поштански оператор или поштански оператор који на основу лиценце обавља универзалну поштанску услугу, а односи се на поседовање поштанске мреже сходно Закону, регулисан је посебним општим актом Агенције.

(2) Поделу доставних подручја на којима се обавља универзална поштанска услуга одређује давалац тако да се обухвате сва насељена места у Републици Србији. Ова подела извршена је на:

- уже доставно подручје на коме се универзална услуга обавља на начин из става 1. овог члана;
- шире доставно подручје на коме се универзална услуга обавља најмање два пута недељно;
- најшире доставно подручје на коме се универзална услуга обавља најмање једном недељно.

(3) Агенција, у посебним околностима и географским условима, на предлог даваоца универзалне поштанске услуге, може другачије да уреди обављање универзалне поштанске услуге.

## Адресовање поштанских пошиљака

### Члан 47.

(1) Пошиљалац је дужан да поштанску пошиљку адресује на начин прописан одредбама ових општих услова . На адресној страни сваке пошиљке мора бити читко и јасно исписана адреса примаоца која садржи све податке за брзу и тачну отпрему и уручење.

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

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

пресавијена тако да и у случају померања у унутрашњости омота (коверте), адреса примаоца остане потпуно видљива кроз провидни део.

(4) Уписивање адресе пошиљаоца на пошиљкама за које се не издаје потврда о пријему пошиљке се препоручује, али није обавезно, осим у случају предаје пошиљака путем уговора, односно пошиљака ослобођених од плаћања поштарине или дела поштарине.

(5) Поштанска пошиљка за коју се издаје потврда о пријему мора бити адресована на само једног примаоца.

(6) Омот или паковање писмоносних пошиљака могу имати само једну адресу пошиљаоца и једну адресу примаоца.

(7) Дозвољено је да се у доњем десном делу адресне стране налепи или причврсти адреса примаоца исписана на папиру или платну, с тим да поштански оператор може својим посебним условима забранити такав начин адресовања за пошиљке са означеном вредношћу (вредносна писма). Ако се за адресу примаоца користи Адресница, најмања димензија Адреснице мора бити 90 x 140 mm.

(8) Подаци у адреси пошиљке морају бити назначени један испод другог и то следећим редом:

- титула, име и презиме или назив примаоца;
- улица и број, број улаза, спрат, број стана, село, насеље и сл. или број поштанског преградка, број и назив војне поште или ознака "ПОСТ РЕСТАНТ" или "POSTE RESTANTE";
- назив места (одредишта), а за пошиљке које се предају јавном поштанском оператору уписује се поштански број и поштански адресни код (ПАК), до истека прелазног периода замене поштанског броја поштанским адресним кодом, као и назив поште и то, по правилу, великим словима;
- назив или скраћеница државе у међународном саобраћају;
- испод адресе примаоца не сме се налазити никакав графички знак или натпис;
- за пошиљке које гласе на примаоца који је подстанар, на адреси, поред имена и презимена примаоца, исписује се и име и презиме станодавца (нпр. Петар Петровић код Јована Јовановића);
- у унутрашњем саобраћају, адреса примаоца се исписује ћирилицом или латиницом и арапским бројевима;
- у међународном саобраћају, адреса примаоца се исписује, на српском језику латиницом и арапским бројевима, с тим да пошиљка може бити исписана и писмом одредишне земље, уз услов да се назив одредишне земље мора исписати и латиницом;
- адреса и остали подаци на пошиљци и на исправама не могу се попуњавати графитном оловком;
- пошиљке адресоване на "ПОСТ РЕСТАНТ" морају садржати име и презиме или назив примаоца, ознаку "POSTE RESTANTE" или "ПОСТ РЕСТАНТ" и

одредиште. За пошиљке предате јавном поштанском оператору, поред поменутих података, уписује се поштански број и назив поште;

- пошиљке адресоване на поштански преградак, осим броја поштанског преградка, морају садржавати пун назив или име и презиме корисника поштанског преградка, поштански број и назив поште у којој се налази поштански преградак;

- поштански оператор може одбити пријем пошиљке ако није адресована на начин прописан овим општим условима. Поштански оператор није одговоран за последице у вези са непрописно адресованим поштанским пошиљкама које пошиљалац преда убацивањем у поштански сандучић или на неки други посредан начин;

- адреса пошиљаоца се исписује или означава у левом горњем делу адресне стране или на полеђини пошиљке;

- поштански оператор може својим посебним условима ближе одредити начин адресовања пошиљака.

## **Паковање и затварање пошиљака**

### **Члан 48.**

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

(2) Пошиљалац је обавезан да упакује пошиљку тако да заштити њен садржај, друге пошиљке, као и запослене који обављају прераду пошиљака. За затварање пошиљке могу се, зависно од врсте и њене вредности, користити одговарајућа средства: лепак, лепљива трака, сигурносна затворница, канап са пломбом, печатни восак, брава, катанац, пластична сигурносна затворница и сл. За затварање пошиљака не сме се користити спајалица. Све пошиљке морају бити упаковане, осим оних којима због њихове садржине, паковање није потребно (сандук, буре, комади дрвета и сл.).

(3) Пошиљалац је дужан да сваку пошиљку чији облик то дозвољава, односно чија амбалажа не обезбеђује пуну сигурност садржаја пошиљке у фазама обављања поштанских услуга, повеже унакрсно канапом, чија јачина одговара маси пошиљке.

(4) Ближе услове за паковање и затварање пошиљака одређује поштански оператор својим посебним условима.

## **Забрањени предмети**

### **Члан 49.**

(1) Законом су наведене материје, предмети, роба, животиње итд. чији је пренос у поштанским пошиљкама забрањен.

(2) Ако постоји сумња да пошиљка садржи неке предмете, законом забрањене, запослени код поштанског оператора може од особе која предаје пошиљку захтевати отварање ради увида у садржину, као и утврђивање идентитета.

(3) Ако се отварањем утврди да пошиљка садржи забрањене предмете, поштански оператор је обавезан да:

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

(4) Поштански оператор је обавезан да на омоту пошиљке коју враћа и за коју је утврђено да садржи забрањене предмете, означи разлог враћања пошиљке.

(5) Услове и поступак са пошиљкама чија је садржина законом забрањена, а посебно пошиљке које садрже експлозивне и друге предмете опасне по живот и здравље људи или сигурност објеката и имовине, ближе уређује поштански оператор својим посебним условима.

## **Отварање и препаковање поштанских пошиљака**

### **Члан 50.**

(1) Поштански оператор може отворити и прегледати садржај пошиљке под условима:

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

(2) Ако прималац или овлашћено лице приликом уручења (достава или испорука) изрази сумњу због оштећења или умањења садржине, поштански оператор је обавезан да пошиљку комисијски отвори у присуству примаоца или овлашћеног лица и о томе сачини записник, ако такав записник већ није сачињен пре уручења односно испоруке.

(3) За пошиљке у међународном поштанском саобраћају, примењује се поступак одређен актима Светског поштанског савеза.

(4) Поштански оператор, својим посебним условима, ближе уређује поступак отварања и препаковања поштанских пошиљака.

## **Пријем поштанских пошиљака**

### **Члан 51.**

- (1) Пријем поштанских пошиљака је преузимање пошиљака од корисника поштанских услуга у пословним просторијама поштанског оператора, на адреси пошиљаоца, путем поштанских и збирних поштанских сандучића и сл.
- (2) Путем поштанских и збирних поштанских сандучића примају се само нерегистроване писмоносне пошиљке. Пријем поштанских пошиљака обавља се под условима и на начин предвиђен Законом.
- (3) Пријем поштанских пошиљака обавља се и уз услове утврђене другим законима, прописима и општим актима донесеним на темељу Закона.
- (4) За поштанске пошиљке које садрже предмете за чији пријем је потребно одобрење надлежног органа, овлашћене установе или организације, пошиљалац је дужан да такво одобрење приложи заједно са пошиљком.
- (5) Поштански оператор може да пропише да се поједине врсте пошиљака у унутрашњем саобраћају, из безбедносних разлога, примају отворене.
- (6) За пријем пошиљака у међународном поштанском саобраћају, чија садржина подлеже царинском надзору и девизној контроли, поступа се у складу са тим прописима и актима Светског поштанског савеза.
- (7) Поштански оператор је дужан да на свим писмоносним пошиљкама стави отисак жига. Изузетно, поштански оператор може са корисницима који предају већу количину тисковина и нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају, уговорити да се на те пошиљке не ставља отисак жига под условом да на пошиљци постоји назив поштанског оператора који је пошиљку примио и евентуално, датум пријема пошиљке.
- (8) Ближе услове и поступак код пријема поштанских пошиљака, уређује поштански оператор својим посебним условима.

## **Пријем поштанских пошиљака за које се издаје потврда о пријему пошиљке**

### **Члан 52.**

- (1) Поштански оператор је дужан да пошиљаоцу изда потврду о пријему пошиљке приликом пријема препоручене пошиљке, пошиљке са потврђеним уручењем, пошиљке са означеном вредношћу, пошиљке експрес услуга, пакета и поштанских упутница у класичном или електронском облику, као и за друге пошиљке за које је поштански оператор то прописао својим посебним условима.
- (2) Потврда о пријему мора садржати: адресу примаоца и пошиљаоца, назив поштанског оператора, број пошиљке, датум пријема, износ наплаћене поштарине за пренос, ознаку посебне услуге, масу пошиљке, евентуално означену вредност и отисак жига поштанског оператора. Пошиљалац је дужан да приликом предаје пошиљке преда и попуњену потврду о пријему пошиљке. Адреса пошиљаоца, на потврди о пријему пошиљке, није обавезна у случајевима када је на регистрованим пошиљкама назначено "за конкурс"; "лицитација" и сл.

(3) Потврда о пријему може садржати и друге податке, ако је то предвиђено посебним условима поштанског оператора.

(4) Поштански оператор је дужан да обезбеди да се на омоту примљене регистроване поштанске пошиљке, у свим фазама обављања поштанских услуга, налазе сви подаци са потврде о пријему, осим адресе пошиљаоца, у случајевима из става 2. овог члана.

## Уручење поштанских пошиљака

### Члан 53.

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

(2) Уручење регистрованих поштанских пошиљака подразумева потпис примаоца/овлашћеног лица или било који други облик потврде њеног преузимања на одговарајућем поштанском документу, којим прималац или овлашћено лице потврђују преузимање пошиљке. Поред потписа или другог облика потврђења преузимања пошиљке, мора се назначити име, написано великим штампаним словима, или, читко и јасно исписана било каква друга напомена којом се неспорно идентификује потписник.

(3) Изузетно, поједине врсте поштанских пошиљака могу се уручити и одраслом члану породичног домаћинства и лицу стално запосленом у домаћинству, пословној просторији примаоца или путем посредника (хотел, одмаралиште, болница и сл.), под условом да се прималац не затекне на означеној адреси. Такође, поједине врсте поштанских пошиљака могу се уручити и одраслом члану породичног домаћинства у просторијама поштанског оператора када то лице донесе Извештај о приспећу пошиљке и када на увид, запосленом у просторијама поштанског оператора, поднесе лична документа са адресом на коју гласи тражена поштанска пошиљка. Врсту пошиљака и начин уручења особи која није означена као прималац или овлашћена особа, поштански оператор уређује својим посебним условима.

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

(5) Поштанске пошиљке адресоване на адвоката могу се уручити и лицу запосленом у адвокатској канцеларији.

(6) Поштанске пошиљке за физичко лице које у адреси има и назив правног лица могу се уручити том правном лицу (посредовањем) које се налази на адреси примаоца. Посредовањем се могу уручити све поштанске пошиљке, осим оних које су оптерећене откупнином, царинским и другим дажбинама.

(7) Поштанске пошиљке које су адресоване на лица под старатељством, лицу у притвору или лицу које се налази на издржавању казне затвора, не могу се уручити примаоцу, ни другим лицима, ако је надлежни орган такав захтев поднео поштанском оператору. Ове пошиљке уручују се:

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

(8) Поштанске пошиљке које су адресоване на војна лица и лица која су на одслужењу војног рока, уручују се на начин који је поштански оператор договорио са надлежном институцијом.

(9) Уручење поштанских пошиљака обавља се на начин предвиђен законом, овим општим условима, општим актима које доноси Агенција и Посебним условима поштанског оператора.

## **Посебне одредбе о уручењу**

### **Члан 54.**

(1) Откупна и оцарињена пошиљка уручује се примаоцу или овлашћеном лицу уз претходну наплату откупног износа или износа којим је пошиљка оптерећена и уз наплату одговарајућег износа поштарине за уплату откупног износа пошиљаоцу односно царинском органу. На захтев примаоца или овлашћеног лица поштански оператор дужан је да изда рачун за наплаћени износ откупнине, царине и поштарине.

(2) Оштећене и препаковане пошиљке уручују се, у просторијама поштанског оператора, лично примаоцу, законском заступнику или овлашћеном лицу заједно са записником о неисправности пошиљке.

## **Збирни поштански сандучић**

### **Члан 55.**

(1) Корисницима поштанских услуга, који живе у објектима изван насељених места, поштанске пошиљке се могу уручивати путем збирних поштанских сандучића, док се у градским срединама постављају и на улазима у велике тржне и пословне центре.

(2) Збирни поштански сандучићи постављају се, по правилу, уз пут, на правцу кретања поштоноше који обавља доставу пошиљака.

(3) Збирни поштански сандучић је разделен у више преградака за уручење нерегистрованих писмоносних пошиљака и на преградак који служи као поштански сандучић.

(4) У збирни поштански сандучић остављају се и извештаји о приспећу пошиљке.

(5) За уручење пошиљака путем збирних поштанских сандучића, поштански оператор мора прибавити писану сагласност примаоца пошиљака.

(6) Услове за постављање збирних поштанских сандучића и уручења поштанских пошиљака уређује поштански оператор својим посебним условима или општим актом.

## **Достава поштанских пошиљака**

## **Члан 56.**

- (1) Под доставом поштанских пошиљака подразумева се предаја пошиљака примаоцу на означеној адреси.
- (2) Све поштанске пошиљке достављају се на адресу примаоца, осим оних који се према овим општим условима уручују у просторијама поштанског оператора. Покушај доставе се, по правилу, врши само једанпут, осим ако посебним уговором није другачије одређено.
- (3) Нерегистроване писмоносне пошиљке уручују се убацивањем у кућне и збирне поштанске сандучиће, у стану или пословној просторији, лично примаоцу или овлашћеној особи. Остале поштанске пошиљке, осим оних које се уручују у пословним просторијама поштанског оператора, уручују се примаоцу или овлашћеној особи на кућној адреси или пословној просторији.
- (4) Ако прималац пошиљке или овлашћено лице није познато запосленом код поштанског оператора или ако он посумња у идентитет те особе, пошиљка се може уручити уз услов да прималац или овлашћена особа докаже свој идентитет.
- (5) Ако се поштанска пошиљка из било ког разлога не може уручити, примаоцу се оставља извештај о приспећу пошиљке, с назнаком где, када и у ком року пошиљку може преузети у просторијама поштанског оператора.
- (6) Извештај о приспећу пошиљке оставља се и у случају када прималац или овлашћено лице стави приговор на исправност пошиљке или на износ царинских дажбина.
- (7) Остављањем Извештаја о приспећу пошиљке сматра се да је поштанска пошиљка, тог дана, уручена примаоцу.

## **Испорука поштанских пошиљака**

### **Члан 57.**

- (1) Под уручењем поштанских пошиљака у пословним просторијама поштанског оператора (у даљем тексту: испорука) подразумева се предаја пошиљака примаоцу или овлашћеном лицу и то, по правилу, у следећим случајевима:
  - када је примаоцу остављен извештај о приспећу пошиљке, у складу са одредбама ових општих услова и Посебних услова за обављање поштанских услуга поштанског оператора;
  - када су пошиљке адресоване на примаоце - кориснике поштанских преградака, без обзира да ли те пошиљке у адреси имају ознаку броја преградка или не;
  - када су пошиљке насловљене на физичка лица, а у адреси примаоца имају назив корисника поштанског преградка;
  - када су пошиљке адресоване на ПОСТ РЕСТАНТ.
- (2) Изузеци од правила из става 1. овог члана дефинишу се Посебним условима поштанског оператора.



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

### **Члан 58.**

(1) Под роковима за уручење поштанских пошиљака и исплату упутница подразумева се време од пријема пошиљке до уручења/исплате примаоцу. Време пријема утврђује се на основу:

- отиска жига на потврди о пријему пошиљке;
- отиска жига на пошиљци за коју се не издаје потврда о пријему пошиљке;
- датума и времена (сат и минут) означеног на обрасцу за пријем поштанске пошиљке.

(2) Давалац универзалне поштанске услуге је дужан да поштанске пошиљке из домена универзалних услуга уручује у следећим роковима:

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

(3) У рокове за уручење поштанских пошиљака из домена универзалне поштанске услуге не улазе: дан пријема, дани када пошта не ради или када не врши доставу односно испоруку пошиљака и дани државних празника. Такође, у рокове се не рачуна и време кашњења: због непотпуне и нетачне адресе примаоца, због више силе или застоја у саобраћају насталог без кривице даваоца поштанских услуга.

(4) Ако је пошиљка примљена после задње отпреме пошиљака из поште, рокови за уручење се продужавају за један радни дан, о чему се приликом пријема одмах обавештава пошиљалац.

(5) Давалац поштанских услуга може са великим корисницима договорити посебне рокове за уручење поштанских пошиљака.

## **Рокови за чување поштанских пошиљака у просторијама поштанског оператора**

### **Члан 59.**

(1) Поштанске пошиљке из члана 57. чувају се у просторији поштанског оператора:

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

- 30 (тридесет) дана - за пошиљке адресоване на ПОСТ РЕСТАНТ и за пакете из међународног саобраћаја на најширем доставном подручју.

(2) Рокови за чување поштанских пошиљака теку од наредног дана од дана остављања извештаја о приспећу, односно од дана приспећа за пошиљке које гласе на ПОСТ РЕСТАНТ и кориснике поштанских преградака.

## **Потврђење пријема поштанских пошиљака**

### **Члан 60.**

(1) Поштанске пошиљке за које се издаје потврда о пријему, по правилу, се уручују примаоцу или овлашћеном лицу уз потпис на одговарајућој исправи поштанског оператора. За потврђење пријема не сме се употребљавати графитна оловка.

(2) Ако је прималац пошиљке неписмен, потврђење пријема пошиљке врши се отиском кажипрста на одговарајућој исправи поштанског оператора. Отисак кажипрста примаоца оверава запослени код поштанског оператора својим потписом.

(3) Када је прималац неспособан за писање, због неког телесног недостатка, потврђење пријема пошиљке потврђује сведок чији се идентитет утврђује у складу са одредбама ових општих услова.

(4) Када, у име примаоца, пошиљку прима овлашћено лице, члан домаћинства или код примаоца стално запослена особа, запослени код поштанског оператора мора, на одговарајућој исправи означити и однос те особе према примаоцу (овлашћено лице, муж, жена, син, секретарица и сл.).

(5) Када је прималац пошиљке правно лице, потврђење пријема врши овлашћена особа, по правилу, својим потписом и отиском печата правног лица. Изузеци од правила дефинишу се Посебним условима поштанског оператора.

(6) Поштанске пошиљке са повратницом уручују се потврђењем пријема на одговарајућој исправи поштанског оператора и на повратници, уз обавезно уписивање датума пријема пошиљке.

## **Одбијање пријема поштанских пошиљака**

### **Члан 61.**

(1) Прималац, односно пошиљалац у случају враћања пошиљке, може да одбије пријем пошиљке.

(2) Ако прималац и по прилици пошиљалац одбију пријем пошиљке, давалац поштанских услуга ставља ознаку "НЕ ПРИМА" и то оверава својим потписом и отиском жига.

## **Враћање већ уручених пошиљака**

### **Члан 62.**

- (1) Поштански оператор мора да прими погрешно уручене пошиљке. За те пошиљке, поштански оператор враћа лицу које је пошиљку примило, целокупан износ дажбина које је евентуално наплатио од њега приликом уручења.
- (2) Погрешно уручене пошиљке, поштански оператор је дужан да прими иако су отворене.
- (3) За враћене отворене пошиљке, поштански оператор сачињава записник о неисправности.
- (4) Запослени код поштанског оператора може на терену примити већ уручене пошиљке само ако су биле погрешно уручене и ако се враћају неотворене.

## **Неиспоручиве поштанске пошиљке**

### **Члан 63.**

- (1) Поштанску пошиљку, осим упутница, за коју се утврди да се не може уручити примаоцу нити вратити пошиљаоцу (у тексту: неиспоручива пошиљка), поштански оператор је дужан да је комисијски прегледа и, по потреби, отвори ради евентуалног утврђивања адресе примаоца или пошиљаоца.
- (2) Ако се ни после комисијског прегледа пошиљке не може уручити примаоцу или вратити пошиљаоцу, поштански оператор ће:
  - нерегистровану писмоносну пошиљку, која садржи само писано саопштење, комисијски одмах уништити;
  - остале пошиљке чувати једну годину, рачунајући од дана комисијског прегледа.
- (3) У случају када прималац и пошиљалац одбију пријем поштанске пошиљке, осим упутница, сматра се да су се одрекли права власништва у корист даваоца поштанских услуга. Такве пошиљке се могу одмах продати или уништити.
- (4) Исправе и документа, пронађена у поштанској пошиљци, достављају се у року од 30 дана од дана комисијског прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој територији је та пошиљка примљена.
- (5) Упутницу за коју се утврди да је неиспоручива, јавни поштански оператор дужан је да чува три године, рачунајући од дана када је неиспоручивост утврђена.
- (6) Услове у вези поступка са неиспоручивим поштанским пошиљкама и садржином тих пошиљака, поштански оператор ће уредити својим посебним условима.

## **XIV. СУДСКО ПИСМО**

### **Пријем судских писама**

### **Члан 64.**

- (1) Судско писмо, у смислу ових општих услова, као и друге писмоносне пошиљке које имају карактер судског писма су поштанске пошиљке са посебном услугом које на даљи поступак предаје надлежни орган.
- (2) Саставни део судског писма је повратница, по правилу, исте величине и боје. Судско писмо, у погледу масе и димензија, мора одговарати условима за пријем "писма" и предају се као препоручене пошиљке са повратницом.
- (3) Пријем судских писама обавља се на начин и под условима предвиђеним за пријем писмоносних пошиљака, прописан овим општим условима. Јавни поштански оператор дужан је да пошиљаоцу изда потврду о пријему судских писама на начин прописан одредбама ових општих услова и општим актима Агенције.

## **Опште одредбе о уручењу судских писама**

### **Члан 65.**

- (1) Судска писма се, по правилу, уручују лично примаоцу, законском заступнику или овлашћеном лицу.
- (2) Изузетно, судско писмо се може уручити пунолетном члану породичног домаћинства и особи која ради на истом месту са примаоцем, под условом да се прималац не затекне на означеној адреси.
- (3) Судско писмо адресирано на правно лице и државне органе уручује се особи овлашћеној за пријем судских писама, а ако то није могуће, судско писмо се може уручити и запосленом који се затекне у радним просторијама примаоца који је дужан да прими судско писмо.
- (4) Судско писмо адресовано на адвоката или адвокатску канцеларију уручује се лично адвокату или запосленом у адвокатској канцеларији.
- (5) Лицима лишеним слободe, уручење судских писама обавља се преко управе затвора, казнено-поправног или васпитно-поправног дома.
- (6) Војним лицима, припадницима полиције и радницима друмског, железничког и авионског саобраћаја, судска писма се уручују преко њихове команде или непосредног руководиоца.
- (7) Судско писмо се не сме уручити особи која је означена "напоменом" пошиљаоца (нпр. "Уместо примаоцу не сме се уручити НН").
- (8) Ако се судско писмо не уручује државном органу или правном лицу, запослени код јавног поштанског оператора ће од лица коме се судско писмо уручује, а то лице му није познато, тражити да докаже свој идентитет на начин прописан овим општим условима.
- (9) Прималац потврђује пријем судског писма потписом на повратници и на одговарајућој исправи јавног поштанског оператора осим ако није другачије уговорено. У случају када судско писмо није уручено лично примаоцу, запослени код јавног поштанског оператора је дужан да у својим исправама поред потписа примаоца читљиво означи однос према примаоцу (супруга, син и сл.).

(10) У случајевима из претходна два става, запослени, поред односа према примаоцу уписује и врсту и број легитимације којом је лице доказало идентитет.

## **XV. РЕКЛАМАЦИЈЕ И ПОТРАЖИВАЊЕ ПОШИЉАКА**

### **Подношење рекламације**

#### **Члан 66.**

(1) Ако пошиљалац, прималац или овлашћено лице сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је прекорачен рок за њено уручење или услуга није обављена или да није обављена у целости, може поштанском оператору поднети рекламацију у року од шест месеци од дана пријема пошиљке, нерачунајући дан пријема. Ако пошиљалац или овлашћено лице рекламира неуручење пошиљке за коју предвиђени рок за уручење није истекао, рекламација се може поднети тек по истеку тог рока. Рекламација, када је у питању оштећење или умањење садржине пошиљке, подноси се одмах приликом уручења или у року прописаном овим општим условима.

(2) Ако пошиљалац, прималац или овлашћено лице не поднесе рекламацију у роковима предвиђеним Законом и овим општим условима, губи права која му припадају по одредбама ових аката.

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

#### **Члан 67.**

(1) Прималац или друго лице које је, према одредбама ових општих услова, овлашћено за пријем пошиљака, треба одмах приликом уручења, а најкасније наредног радног дана, да рекламира пријем оштећене пошиљке или пошиљке са умањеном садржином.

(2) Поштански оператор је дужан да се о основаности рекламације примаоца или овлашћеног лица изјасни у року од 30 дана од дана пријема рекламације.

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

#### **Члан 68.**

(1) Пошиљалац или овлашћено лице може поштанском оператору поднети писану рекламацију ако сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или му није уручена у прописаном року према одредбама ових општих услова и посебних услова поштанског оператора.

(2) Рекламацију из претходног става пошиљалац или овлашћено лице подноси на образцу који прописује поштански оператор, уз плаћање поштарине према ценовнику поштанских услуга. Ако је реч о пошиљци за коју је издата потврда о пријему

пошиљке, пошиљалац или овлашћено лице је дужан да ту потврду преда на увид поштанском оператору.

(3) Поштански оператор је обавезан да се о основаности рекламације изјасни у року од 30 дана од дана пријема рекламације, уз обавезу да кориснику врати евентуално наплаћену поштарину за потражни поступак, ако се утврди да је рекламација основана.

(4) У међународном поштанском саобраћају овај рок је прописан актима Светског поштанског савеза.

## **Рекламација због необављене или делимично обављене поштанске услуге**

### **Члан 69.**

(1) Пошиљалац или овлашћено лице може поднети писану рекламацију ако сматра да поштанска услуга није обављена или није обављена у целости.

(2) У рекламацији из претходног става, пошиљалац или овлашћено лице мора приложити доказ на основу којег се може утврдити основаност рекламације и навести износ захтеване накнаде штете.

(3) Поштански оператор је обавезан да се о основаности рекламације изјасни у року од 30 дана од дана пријема рекламације.

## **XVI. ПОСТУПАК ЗА ОСТВАРИВАЊЕ НАКНАДЕ ШТЕТЕ И ДРУГА ПОТРАЖИВАЊА**

### **Члан 70.**

(1) Ако корисник поштанских услуга или овлашћено лице жели да, у складу са одредбама Закона, ових опшних услова и опшних аката које доноси Агенција и посебних услова поштанских оператора, оствари накнаду штете и друга потраживања, обавезан је да поштанском оператору којем је предао пошиљку, поднесе писани захтев.

(2) Уз захтев за накнаду штете из претходног става, који се односи на губитак пошиљке или прекорачење рока за уручење, подносилац захтева прилаже одговарајућу исправу из које се несумњиво може утврдити да је пошиљка изгубљена или да је прекорачен рок за њено уручење. Захтеву који се односи на оштећење или умањење садржине поштанске пошиљке прилаже се записник о неисправности пошиљке.

(3) Поштански оператори престају да буду одговорни за губитак, оробљење или оштећење регистроване поштанске пошиљке са означеном вредношћу у случајевима када се утврди да је лажно означена виша вредност од стварне вредности садржине пошиљке.

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

## **XVII. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 71.**

(1) Посебни услови за обављање поштанских услуга поштанског оператора, на које сагласност даје Агенција, морају бити донети у року од 5 (пет) месеци од дана ступања на снагу ових општих услова.

(2) Посебни услови за обављање поштанских услуга се, уз неопходну документацију за добијање дозволе за обављање поштанских услуга, достављају Агенцији.

(3) Став 1. овог члана односи се на поштанске операторе, који у време ступања на снагу ових општих услова већ обављају поштанске услуге.

(4) До доношења посебних услова из става 1. овог члана, примењиваће се важећи прописи поштанских оператора, ако нису у супротности са Законом, овим општим условима и општим актима које доноси Агенција.

### **Члан 72.**

Јединствени обрасци за добијање дозвола за обављање поштанских услуга, укључујући и документацију неопходну за добијање дозволе, биће објављени на сајту Агенције и/или достављени поштанским операторима на неки други одговарајући начин.

### **Члан 73.**

Правилник о општим условима за обављање поштанских услуга ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику Републике Србије".