X EXPRESS
Dok kažeš "iks"

Novi standardi ekspresnih isporuka širom Srbije.

www.x-express.rs

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд
БРОЈ: 0024 2216 7 2025 5901 1004 0003 45 003 01 026
ДАТУМ: 28 -10- 2026

OPŠTI USLOVI

ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

X EXPRESS DOO BEOGRAD

Ul. Đorđa Ognjanovića 16, Beograd

Oktobar 2026.g.

Del. br. 1477

Član 1.
Opšte odredbe

1.1. Poštanski operator **X EXPRESS DOO BEOGRAD** (dalje ***X EXPRESS***) je privredno društvo registrovano za obavljanje delatnosti „poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" koji obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge i dopunske poštanske usluge.

1.2. Sedište ***X EXPRESS*** je u Beogradu, ulica Đorđa Ognjanovića 16, PIB: 115019780 sa matičnim brojem 22105639, šifra delatnosti 5320, mail: office@x-express.rs, internet stranica poštanskog operatora: www.x-express.rs kontakt telefon +381 11 443 44 44. Teritorija na kojoj ***X EXPRESS*** pruža poštanske usluge obuhvata celu Republiku Srbiju za obavljanje unutrašnjeg i međunarodnog poštanskog saobraćaja.

1.3. ***X EXPRESS*** se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, na osnovu Ugovora po pristupu ili zaključenog Ugovora o pružanju poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, organizovati prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanskih pošiljaka, eventualno skladištenje (klasično i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, vraćanje neuručenih pošiljaka.

1.4. ***X EXPRESS*** obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS" br. 19/2025), u daljem tekstu Zakon, i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi).

1.5. Svi korisnici usluga ***X EXPRESS*** - a su upoznati sa Opštim uslovima koji su dostupni kako javno (na internet stranici operatora www.x-express.rs), tako i kao prilog Ugovora o pružanju poštanskih usluga izvan univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju.

1.6. Prijem i uručenje poštanskih pošiljaka ***X EXPRESS*** vrši na adresi pošiljaoca ili primaoca, kao i preko svojih pristupnih tačaka koje obuhvataju poslovne prostorije ***X EXPRESS***, Paketomata i Paket šopova ***X EXPRESS***, kao i poslovnih prostorija podugovarača.

1.7. ***X EXPRESS*** svoje poslovanje obavlja pomoću savremenih tehnologija baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se svaki korisnik usluga unapred informiše o Opštim uslovima, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator. Prijem i dostavu međunarodnih pošiljaka ***X EXPRESS*** obavlja uz posredovanje međunarodnih poštanskih operatora ili uz pomoć drugih podugovarača u slučaju kada je to primenljivo.

Član 2.
Vrste poštanskih usluga

2.1. Vrste poštanskih usluga:

1. **Ekspres usluge** su usluge koje podrazumevaju prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima, s tim što se u unutrašnjem poštanskom saobraćaju garantuju rokovi koji ne mogu biti duži od narednog radnog dana od dana prijema pošiljke.

   Za ekspres usluge se sa korisnicima koji predaju veći broj pošiljaka mogu ugovoriti i
   drugačiji rokovi za uručenje, s tim da rok za uručenje ne sme biti duži od tri radna dana.

2. **Dopunske poštanske usluge** su usluge koje se realizuju na osnovu posebnih zahteva pošiljaoca ili primaoca u pogledu postupanja sa pošiljkama i pružanju dodatnih informacija u vezi sa poštanskom uslugom. Zahtev za sve dopunske poštanske usluge se može podneti u bilo kojoj fazi obavljanja poštanskih usluga, u skladu sa mogućnostima, do uručenja. Pod dopunskim poštanskim uslugama ***X EXPRESS*** pruža sledeće usluge:

2.2. Usluge po zahtevu pošiljaoca:

1) ***Vraćanje povratne dokumentacije/otpremnice za pošiljke*** (otpremnica) se pruža za pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica/dokumentacija koja prati pošiljku. Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu pošiljke. Pošiljalac pošiljke zahteva vraćanje potpisane otpremnice za koju je unapred uračunata cena usluge u cenu dostave pošiljke. Povrat potpisane otpremnice je moguć samo u unutrašnjem saobraćaju;

2) ***Postupanje sa izdvojenom (lomljivom) pošiljkom*** (lomljivo)– podrazumeva postupanje sa pošiljkom koja sadrži predmete koji su lako lomljivi ili drugom specifičnom sadržinom i sa kojima se rukuje sa posebnom pažnjom. Dužnost pošiljaoca je da prilikom naručivanja usluge naglasi da se radi o lomljivoj pošiljci, da ih adekvatno upakuje, a dužnost ***X EXPRESS*** je da proveri da li pošiljka adekvatno upakovana, da ukaže na nepravilnosti u pakovanju, da pošiljaocu ponudi odgovarajuću uslugu i da odbije prijem ukoliko se ne otklone nepravilnosti, zatim da adekvatno upakovane pošiljke označi da su sa lomljivom ili specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa

3) ***Postupanje sa glomaznom pošiljkom*** (gabarit)– pod glomaznim pošiljkama podrazumevaju se: pošiljke mase veće od 25 kg, pošiljka čija jedna dimenzija prelazi 1 m, pošiljke koje nisu zapakovane u kartonsku ambalažu i koje zahtevaju posebnu manipulaciju. Za glomazne pošiljke poštarina se uvećava za 50% u odnosu na pošiljke koje to ne zahtevaju. Usluga postupanja sa glomaznom pošiljkom postoji samo u unutrašnjem saobraćaju;

4) ***Izmena ili ispravka podataka o primaocu*** *(izmena podataka)*– usluga kojom pošiljalac zahteva izmenu ili ispravku podataka primaoca pre uručenja pošiljke, radi omogućavanja njene uspešne dostave. Usluga se ne naplaćuje.

5) ***Nadoslanje registrovane pošiljke na novu adresu*** (nadoslanje)– usluga kojom pošiljalac zahteva preusmeravanje registrovane pošiljke na drugu lokaciju pre njenog uručenja; lokacija može biti nova adresa ili PUDO lokacija (lokacija paketomata ili paket šopa). Usluga se ne naplaćuje.

6) ***Vraćanje pošiljke pre uručenja*** (otkazivanje pošiljke)– usluga kojom pošiljalac zahteva vraćanje pošiljke pre nego što bude uručena primaocu. Usluga se ne naplaćuje.

7) ***Elektronska potvrda o uručenju pošiljke*** (elektronska potvrda o uručenju) – usluga kojom pošiljalac zahteva dostavljanje elektronske potvrde o izvršenom uručenju pošiljke u roku od 30 dana od uručenja pošiljke. Usluga se ne naplaćuje

8) ***Notifikacija za preuzimanje/uručenje pošiljke*** (elektronska notifikacija) – usluga kojom pošiljalac zahteva da se primaocu putem elektronske instant poruke dostavi obaveštenje o preuzimanju pošiljke od strane poštanskog operatora i da se pošiljaocu dostavi obaveštenje putem elektronske instant poruke da je primaocu isporučena pošiljka. Usluga se ne naplaćuje.

9) ***Uručenje pošiljke sa oznakom LIČNO*** (lično uručenje)– usluga kojom pošiljalac zahteva da se pošiljka uruči isključivo primaocu označenom na pošiljci na osnovu uvida u važeći identifikacioni dokument prilikom uručenja..

10)***Povrat potpisane dokumentacije na drugu adresu*** (nadoslanje povratne dokumenatcije) – usluga kojom pošiljalac zahteva da se dokumentacija potpisana od strane primaoca dostavi na adresu koju je odredio pošiljalac, a koja može biti različita od adrese pošiljaoca.

11)***Povrat pošiljke na drugu adresu*** (povrat na drugu adresu) – usluga kojom pošiljalac zahteva da se neuručena pošiljka vrati na adresu koju je odredio, a koja može biti različita od adrese pošiljaoca; Usluga se ne naplaćuje.

12)***Adresovanje pošiljaka*** (adresovanje)– usluga kojom pošiljalac zahteva štampanje i lepljenje adresnica ili transportnih nalepnica na pošiljke;

13)***Uručenje uz PIN kod*** (PIN kod uručenje) – usluga kojom pošiljalac zahteva da se pošiljka uruči tek nakon što primalac kuriru saopšti ili pokaže jedinstveni PIN kod dodeljen za tu pošiljku;

2.3. Usluge po zahtevu primaoca:

1) ***Čuvanje registrovane pošiljke u poslovnim prostorijama poštanskog operatora van propisanih rokova*** *(ležarina)* - usluga kojom primalac zahteva produženo čuvanje registrovane pošiljke u poslovnim prostorijama poštanskog operatora nakon isteka redovnog roka za čuvanje, a najduže do 30 dana, u skladu sa uslovima poštanskog operatora;

2) ***Nadoslanje poštanskih pošiljaka na novu*** **lokaciju za uručenje** (nadoslanje) - usluga kojom primalac zahteva da se za pošiljku koja nije uručena na prvobitnoj

lokaciji za uručenje izvrši nadoslanje na novu adresu ili alternativnu lokaciju koju je primalac odredio; Nova lokacija može biti nova adresa ili PUDO lokacija. Usluga se ne naplaćuje.

3) ***Elektronska potvrda o uručenju pošiljke*** (elektronska potvrda o uručenju) – usluga kojom primalac zahteva dostavljanje elektronske potvrde o izvršenom uručenju pošiljke u roku od 30 dana od uručenja pošiljke. Usluga se ne naplaćuje

4) ***Notifikacija za preuzimanje pošiljke*** (elektronska notifikacja) – usluga kojom primalac zahteva da mu se putem instant poruke dostavi obaveštenje da je pošiljka spremna za preuzimanje ili da je preuzeta od pošiljaoca.

5) ***Produženje roka za preuzimanje na paketomatu*** (produženje roka za preuzimanje) – usluga kojom primalac zahteva produženje roka nakon isteka roka od 48h za preuzimanje pošiljke iz paketomata, u skladu sa uslovima korišćenja paketomata;

6) ***Produženje roka dostave u paket šop-u*** (produženje roka dostave) – usluga kojom primalac zahteva produženje roka nakon isteka roka od 5 dana

za preuzimanje pošiljke u paket šop-u, u skladu sa uslovima poštanskog operatora.

Član 3.
Vrste pošiljaka

3.1. U okviru poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih pošiljaka sa ekspres uslugom:

1) ***Pošiljke bez označene vrednosti*** (tzv. Obične pošiljke), su registrovane pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka i za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke.

2) Vrednosne pošiljke su registrovane pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, koje su osigurane do visine vrednosti naznačene od strane pošiljaoca, i za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke. Prenos vrednosne pošiljake ***X EXPRESS*** vrši samo u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

3) Otkupne pošiljke su registrovane vrednosne poštanske pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, koje su osigurane do visine naznačene vrednosti, odnosno iznosa otkupnine, pošiljke od strane pošiljaoca pošiljke i pri čijem uručenju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac u korist pošiljaoca te pošiljke. Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni od strane primaoca otkupnih pošiljaka se uplaćuju na tekući račun pošiljaoca koji je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne pošiljke, i za čiju ispravnost odgovara.

Pošiljalac otkupnih pošiljaka je u obavezi da upiše za svaku pošiljku tekući račun koji operator nije u obavezi da proverava, niti snosi odgovornost za tačnost unetih podataka (kada ih ne unosi zaposleni ***X EXPRESS***). Račun će biti unet od strane klijenta samostalno ili će ga uneti operator za svaku pošiljku pojedinačno na zahtev pošiljaoca. Usluga otkupne pošiljke postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.

X EXPRESS, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužan je da pri prijemu vrednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentira registarski broj lične isprave, skeniranjem lične karte ili pasoša korisnika putem mobilnog uređaja ili PDA uređaja korišćenjem OCR B tehnologije čime je zagarantovana tajnost podataka, u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Ukoliko se vrednosna pošiljka prima putem automata tj. paketomata, identifikacija pošiljaoca se vrši na osnovu prethodno izvršenog evidentiranja pošiljaoca u sistemu upisivanjem registarskog broja lične isprave i uz vršenje uvida u lični dokument sa fotografijom kao i skeniranjem lične karte ili pasoša na 2D skeneru na paketomatu korišćenjem OCR B tehnologije radi utvrđivanja da se radi o istom licu. Registarski broj lične karte ili pasoša pamti se u zaštićenoj bazi podataka u kriptovanom obliku na način kojim se garantuje bezbednost ličnih podataka, čime se automatski pošiljalac registruje kao korisnik usluga ***X EXPRESS*** i da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja.

U slučaju kada korisnik šalje veći broj pošiljaka i sa istim je zaključen ugovor o poslovnoj saradnji kojim se uređuje ugovorni odnos i u kojem su navedeni svi potrebni podaci o korisniku usluga, takvom korisniku se dodeljuje broj ugovora u elektronskoj evidenciji operatora. Na zahtev ugovornog korisnika, nakon provere i odobrenja od strane Poštanskog operatora, može se izvršiti i integracija sistema Poštanskog operatera sa sistemom korisnika, a kojoj integraciji prethodi evidentiranje podataka iz lične karte ili pasoša korisnika, opunomoćenog lica za predaju pošiljaka.

X EXPRESS je dužan da podatke iz stava 3.1, tačka 3) ovog člana čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke.

X EXPRESS je dužan da podatke iz stava 3.1, tačka 3) ovog člana čuva 12 meseci, na način propisan Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

4) Međunarodne pošiljke su sve one pošiljke koje se razmenjuju između pošiljaoca i primaoca iz različitih država. Prijem i dostavu međunarodnih pošiljaka ***X EXPRESS*** obavlja uz posredovanje međunarodnih poštanskih operatora ili uz pomoć drugih podugovarača. Međunarodni poštanski operatori i podugovarači su izabrani tako da obezbede potreban kvalitet i praćenje tokom celog procesa dostave. Rok dostave za međunarodne pošiljke iznosi od 2 do 4 radna dana.

Član 4.
Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

4.1. Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke, koja se šalje elektronski, ili se preuzima sa sajta/linka ili se štampa iz sistema tj. softvera (koja je ujedno i adresnica), i koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime i prezime ili naziv i adresa primaoca i pošiljaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa,

naznaka i iznos vrednosti (ukoliko je vrednosna pošiljka), naznaka "lomljivo" (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem) i poštarina (u daljem tekstu: cena usluge).

4.2. Potvrda o prijemu pošiljke može se izdati elektronskim putem, kao i račun za izvršenu uslugu putem svih aplikacija ***X EXPRESS*** -a koje su javno dostupne korisnicima.

4.3. Call Centar je pozivni centar preko koga su naručioci usluge (pošiljalac ili primalac) u mogućnosti da:

- Dobiju sve potrebne informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge,
- Zahtevaju instalaciju „korisničke aplikacije" na svojoj lokaciji koja im omogućava direktno povezivanje sa sistemom operatora bez prethodnog komuniciranja putem telefonske veze,
- Dobiju ostale informacije.

4.4. Praćenje pošiljaka (Track&Trace) je usluga elektronskog praćenja pošiljaka koju ***X EXPRESS*** nudi svim klijentima kroz poseban pristup bazi podataka koja im omogućava kompletan uvid u sve statuse njihovih pošiljaka bilo da se radi o unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju. Svim korisnicima usluga je omogućeno da preko internet portala operatora prate kretanje svoje pošiljke. Ugovoreni partneri odnosno stalni korisnici usluga imaju mnogo više informacija o svojim pošiljkama koje su opširnije od praćenja toka prenosa određene pošiljke.

4.5. PUDO (Pick Up/Drop Off) usluga –predstavlja način pružanja poštanskih usluga koji omogućava predaju i preuzimanje poštanskih pošiljaka putem posebno određenih lokacija dostupnih korisnicima, koje mogu biti paketomati ili paket šopovi organizovani od strane poštanskog operatora ili putem ugovornih odnosa sa drugim pravnim i fizičkim licima. PUDO usluga obuhvata mogućnost da pošiljalac preda pošiljku, odnosno da primalac preuzme pošiljku na unapred određenom mestu koje je deo mreže poštanskog operatora ili mreže ugovornih partnera poštanskog operatora. Lokacija za preuzimanje ili predaju pošiljke može biti automatizovani uređaj za prijem i izdavanje pošiljaka (paketomat) ili ovlašćeno mesto za prijem i uručenje pošiljaka (paket šop).

1) Paketomat predstavlja vrstu PUDO usluge, odnosno način uručenja i prijema poštanskih pošiljaka putem automatizovanog uređaja sa pretincima namenjenim za odlaganje i preuzimanje pošiljaka. Korisnik može predati pošiljku putem paketomata radi daljeg prenosa, kao i preuzeti pošiljku koja je pristigla na izabranu lokaciju, bez neposrednog uručenja od strane kurira.

Poštanski operator može realizovati ovu uslugu putem sopstvene mreže paketomata i/ili putem mreže ugovornih partnera. Informacije o lokacijama paketomata, kao i upravljanje preuzimanjem ili predajom pošiljaka, mogu se vršiti putem internet stranice, mobilne aplikacije ili korisničkog portala poštanskog operatora. Korisnik predaje odnosno preuzima pošiljku iz paketomata korišćenjem jedinstvenog identifikacionog sredstva za pristup pošiljci, koje može biti PIN kod, QR kod, bar kod, elektronski link, aplikacija ili drugi način autentifikacije koji omogućava poštanski operator.

Predaja, odnosno preuzimanje pošiljke iz paketomata evidentira se u informacionom sistemu poštanskog operatora, a smatraju se izvršenim trenutkom otvaranja pretinca i ostavljanjem /preuzimanjem pošiljke od strane korisnika.

Na pošiljke koje se dostavljaju ili preuzimaju putem paketomata primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje se odnose na odgovarajuću vrstu pošiljke i način pružanja usluge.

2) Paket šop predstavlja vrstu PUDO usluge, odnosno predstavlja način prijema i uručenja poštanskih pošiljaka putem ovlašćenih mesta za prijem i uručenje pošiljaka, koja mogu biti organizovana u poslovnim prostorima kojima upravlja poštanski operator, kao i u poslovnim prostorima drugih lica na osnovu odgovarajućeg pravnog osnova. U okviru paket šopa korisnik može predati pošiljku radi daljeg prenosa, kao i preuzeti pošiljku koja je pristigla na izabranu lokaciju. Primalac preuzima pošiljku u paket šopu uz identifikaciju i potvrdu prava na preuzimanje pošiljke korišćenjem jedinstvenog identifikacionog sredstva (PIN kod, QR kod, bar kod, elektronska potvrda ili drugi način autentifikacije), kao i uz proveru identiteta primaoca kada je to predviđeno vrstom pošiljke ili ugovorenom uslugom.

Zaposleni u paket šopu evidentira uručenje i prijem pošiljke u informacionom sistemu poštanskog operatora.

Član 5.
Cenovnik usluga

5.1. Za sve usluge ***X EXPRESS*** određuje svoj cenovnik i uslove na osnovu kojih daje popuste, a na koje saglasnost daje Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator). Takav cenovnik je istaknut na svim vidnim mestima poslovnih objekata ***X EXPRESS*** kao i na internet stranici poštanskog operatora koja je dostupna svim korisnicima elektronskih servisa.

5.2. ***X EXPRESS*** može sa korisnikom ugovoriti cene niže od standardnog Cenovnika, u skladu sa Uslovima za ostvarivanje popusta koji su sastavni deo Cenovnika, a obračun poštarine se vrši u skladu sa uslovima koje korisnik ispunjava predajom pošiljaka.

5.3. Poštarina formirana na osnovu uslova za ostvarivanje popusta ne može biti niža od iznosa propisanog članom 24. stav 2. Zakona o poštanskim uslugama.

5.4. Poštarinu može platiti korisnik shodno ugovornom odnosu. U cenu usluga se uvek uračunavaju dopunske usluge ukoliko ih korisnik zahteva.

5.5. Sve dopunske usluge se dodatno uračunavaju (dodaju) na osnovnu cene po masi pošiljke.

5.6. Za pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju se primenjuje takozvani volumenski obračun mase na način da se rezultat pomnožene visine, dužine i širine pošiljke u cm podeli sa brojem 6666. Dobijeni iznos će se smatrati masom pošiljke u kilogramima.

5.7. Za sve pošiljke zadržavamo pravo da obračunamo i primenimo, naručiocu usluge, volumenski obračun mase za bilo koji pošiljku kod koje je volumenski obračun mase veći od stvarne mase pošiljke.

5.8. Za pošiljke kod kojih se stvarna masa razlikuje od prijavljene mase zadržavamo pravo korekcije cena nakon provere mase pošiljke uz obavezu obaveštavanja korisnika usluga putem maila ili instant poruke.

5.9. Ukoliko je naznačeno da uslugu dostave plaća primalac, za koju je isti odbio prijem, ***X EXPRESS*** zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

5.10. Način plaćanja usluge ***X EXPRESS*** -a od stane korisnika su:

- Gotovinom prilikom prijema/uručenja pošiljke, a gde plaćanje nije moguće u stranoj valuti;
- Platnim karticama prilikom prijema/uručenja pošiljke;
- Plaćanje virmanom za pravna lica– prenosom sa tekućeg računa na osnovu izdatog računa u svakoj pošti ili banci u Republici Srbiji ili putem elektronskog bankarstva;
- Online plaćanje usluge platnim karticama na web stranici ***X EXPRESS*** –a, pod uslovom da je korisnik usluge koji plaća uslugu ujedno vlasnik kartice;

Član 6.
Teritorija na kojoj *X EXPRESS* obavlja poštanske usluge i Mreža pokrivenosti

6.1. ***X EXPRESS*** obavljanje svojih usluga vrši preko glavnog centra u Beogradu i registrovanih ogranaka (poslovnica) koji čine mrežu koja pokriva celu teritoriju Republike Srbije, zatim putem Paketomata i Paket šopova a koja se može videti na internet stranici poštanskog operatora.

6.2. Svi ogranci su registrovani u APR -u i poseduju kancelarije i magacinski prostor, call centar kao i dovoljan vozni park za potrebe pokrivanja celokupne teritorije Republike Srbije u prijemu, usmeravanju, prenosu i uručenju pošiljaka u svakom mestu u Republici Srbiji koje opslužuje ***X EXPRESS***.

6.3. Pored ogranaka (poslovnica), mrežu pokrivenosti čine i Paket šopovi i Paketomati.

6.4. Kroz svoju mrežu ***X EXPRESS*** koristi reone dostave koji su formirani na osnovu kodova mesta u Republici Srbiji, što daje garanciju preciznosti određivanja pravca pošiljke, kao i prisustvo u svakom mestu koje je kodirano u Zavodu za statistiku Republike Srbije.

6.5. Spisak zemalja za koje poštanski operator obavlja usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju sadržan je u cenovniku poštanskih usluga i istaknut je i redovno ažuriran na internet stranici poštanskog operatora.

Član 7.
Radno vreme

7.1. Radno vreme ***X EXPRESS*** - a je svim radnim danima u nedelji osim vikenda.

7.2. Subotom se ne vrši prijem i dostava pošiljaka na terenu osim prijema i isporuke koja se može, po potrebi, obaviti u određenim magacinima operatora, Paket šopovima koji rade subotom ili na Paketomatima.

7.3. Odlukom direktora ili na osnovu ugovora o poslovnoj saradnji može se predvideti mogućnost prijema i dostave pošiljaka i subotom.

7.4. Radno vreme je istaknuto i javno na internet stranici, kao i sve druge informacije o radnim danima, radnim vremenima i načinu rada.

7.5. Na svim poslovnim objektima ***X EXPRESS*** je istaknuto radno vreme i naziv poštanskog operatora. Radno vreme, pre svega, definiše vreme do kojeg se primaju pošiljke, a radno vreme za uručenje pošiljaka može biti i duže od tog predviđenog radnog vremena.

Član 8.
Adresovanje i pakovanje poštanskih pošiljaka

8.1. Na svakoj pošiljci mora biti čitko označen naziv, ime i prezime pošiljaoca i primaoca, pune adrese, masa, sadržaj, vrednost ukoliko je ima i broj pošiljke.

8.2. Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i tačnu adresu primaoca.

8.3. Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno svoje ime i prezime i tačnu adresu.

8.4. Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži podatke iz st. 8.2. i 8.3 ovog člana, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

8.5. Pošiljalac je dužan da pravilno upakuje poštanske pošiljke u odgovarajuće unutrašnje i spoljašnje pakovanje na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstava koji se koriste pri rukovanju sa pošiljkom, a u skladu sa zakonom i u skladu sa preporukama za pakovanje operatora koje su istaknute na internet stranici poštanskog operatora ***X EXPRESS*** - a i navedene u ovim Opštim uslovima.

8.6. Pakovanje poštanskih pošiljaka

8.6.1. Poštanske pošiljke moraju biti upakovane u odgovarajuću unutrašnju i spoljašnju ambalažu, u skladu sa vrstom, oblikom, težinom i prirodom sadržaja.

8.6.2. Unutrašnja ambalaža služi za zaštitu sadržaja od pomeranja, međusobnog trenja i oštećenja tokom uobičajenog rukovanja i transporta. Po potrebi se mogu koristiti papir, karton, zaštitna folija, vazdušasti jastuci, sunđerasta pena, stiropor, kartonske pregrade ili drugi odgovarajući materijali za ispunu i zaštitu sadržaja.

8.6.3. Spoljašnja ambalaža mora biti odgovarajuće čvrstine i veličine u odnosu na sadržaj pošiljke. Može biti izrađena od debljeg kartona, plastike ili drugog odgovarajućeg materijala koji obezbeđuje sadržaj tokom transporta.

8.6.4. Sadržaj mora biti pravilno smešten unutar spoljašnje ambalaže tako da se, kada je potrebno, spreči njegovo prekomerno pomeranje. Slobodan prostor u ambalaži treba popuniti odgovarajućim materijalom za ispunu.

8.6.5. Spoljašnja ambalaža mora biti pravilno zatvorena odgovarajućom lepljivom trakom ili drugim sredstvom za zatvaranje, tako da se spreči njeno slučajno otvaranje, ispadanje sadržaja ili oštećenje tokom transporta.

8.6.6. Predmeti sa oštrim ivicama, uglovima ili delovima koji mogu oštetiti ambalažu moraju biti dodatno zaštićeni odgovarajućim materijalom.

8.6.7. Poštanski operator može odbiti prijem pošiljke ukoliko proceni da ambalaža nije odgovarajuća za bezbedan transport sadržaja.

8.7. Pakovanje tehničkih uređaja i lomljivih predmeta

8.7.1. Lomljivim predmetima koji se mogu prihvatiti na transport smatraju se tehnički uređaji, elektronska oprema i drugi predmeti povećane osetljivosti koji se, uz odgovarajuće pakovanje, mogu bezbedno transportovati u okviru redovnog režima rukovanja. Moraju biti upakovani na način koji obezbeđuje odgovarajuću zaštitu od udara, pritiska, vibracija i pomeranja tokom transporta.

8.7.2. Lomljivi i osetljivi predmeti koji se prihvataju na transport moraju biti odgovarajuće zaštićeni unutrašnjom i spoljašnjom ambalažom, u zavisnosti od prirode, dimenzija, težine i osetljivosti sadržaja.

8.7.3. Unutrašnja ambalaža služi za zaštitu samog predmeta od udara, vibracija, pritiska i pomeranja unutar pakovanja. Za unutrašnju zaštitu mogu se koristiti, između ostalog, stiropor, sunđerasta pena, vazdušasti jastuci, zaštitna folija (bubble wrap), kartonski umetci i pregrade, papirna ili druga odgovarajuća ispuna.

8.7.4. Predmet mora biti postavljen i učvršćen tako da se ne pomera unutar ambalaže i da ne dolazi u neposredan kontakt sa spoljašnjim zidovima transportne kutije. Kod tehničkih uređaja preporučuje se korišćenje originalnih fabričkih zaštitnih elemenata, kao što su stiroporski ulošci, penasti umetci i kartonski držači, ukoliko su dostupni i neoštećeni.

8.7.5. Spoljašnja ambalaža mora biti izrađena od dovoljno čvrstog materijala i odgovarajuće veličine, tako da može da izdrži uobičajeno rukovanje, sortiranje, pretovar i transport. Najčešće se koristi odgovarajuća kartonska kutija, a za određene predmete mogu se koristiti i druge odgovarajuće transportne ambalaže.

8.7.6. Spoljašnja ambalaža mora biti pravilno zatvorena odgovarajućom lepljivom trakom ili drugim sredstvom za zatvaranje, tako da se spreči slučajno otvaranje, ispadanje sadržaja ili oštećenje tokom transporta.

8.7.7. Originalno fabričko pakovanje može se koristiti kao unutrašnja i/ili spoljašnja ambalaža ukoliko je neoštećeno i odgovara prirodi i načinu transporta. Ukoliko originalno pakovanje ne pruža dovoljnu zaštitu, pošiljalac je dužan da obezbedi dodatnu unutrašnju i/ili spoljašnju zaštitu.

8.7.8. Poštanski operator je dužan da ukaže na nepravilno pakovanje i ukoliko se nepravilnost ne otkloni dužan je da odbije prijem pošiljke ukoliko proceni da unutrašnja i/ili spoljašnja ambalaža nije odgovarajuća za bezbedan transport sadržaja.

8.7.9. Za pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, dužnost ***X EXPRESS*** je da proveri da li je pošiljka adekvatno upakovana, da ukaže na nepravilno pakovanje, da pošiljaocu ponudi odgovarajuću uslugu, kao i da odbije

prijem takve pošiljke ukoliko se nepravilnost ne otkloni. Takođe, dužnost poštanskog operatora je da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.

8.7.10. Pošiljalac je dužan da, u skladu sa načinom dostavljanja podataka o poštanskoj pošiljci, elektronski popuni sve podatke o pošiljci (ime i prezime primaoca, adresu, naznači masu i odredi dopunske usluge za predmetnu pošiljku). Opis sadržaja pošiljke je definisan putem potvrde o prijemu (koja je i adresnica) i otpremnice koja prati pošiljku i koja se nalazi na pošiljci, a za čiju tačnost je odgovoran pošiljalac pošiljke. Ukoliko je pošiljka upakovana u više koleta, opis sadržaja pošiljke se nalazi samo na jednom ili u jednom koletu kroz adresnicu koja prati pošiljku. Iz tog razloga, kada je pošiljka upakovana u više koleta, nije potrebno na svakoj pošiljci ili obrascu koji prati pošiljku upisivati „sadržaj pošiljke".

8.7.11. ***X EXPRESS*** zadržava pravo naknadne provere mase pošiljke kontrolnim merenjima čiji se rezultati, tj. dobijene mase, registruju u sistemu. Na osnovu tih kontrolnih merenja, koje prolazi svaka pošiljka, usklađuje se poštarina i određuje kategorija pošiljke. U tom slučaju poštanski operator je u obavezi da o svim eventualnim izmenama mase i poštarine, obavesti korisnika na pogodan način, putem pisanog ili elektronskog obaveštenja na kontakt podatke koje je korisnik dostavio poštanskom operatoru. Elektronsko obaveštenje može biti dostavljeno putem SMS poruke, elektronske pošte (e-mail), aplikacija za razmenu poruka (instant poruke npr. Viber, WhatsApp i sl.) ili drugih elektronskih kanala komunikacije koje poštanski operator omogućava.

8.7.12. Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor dopunskih poštanskih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljke mora da odgovara vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci.

8.7.13. Međunarodne pošiljke uz pravilno adresovanje zahtevaju i pravilno popunjavanje prateće dokumetacije na osnovu koje se može proveriti sadržaj. Prateća dokumentacija je definisana kroz deklaracije, fakture, račune, sertifikate, transportne instrukcije i sl.

Član 9.
Predmeti zabranjeni za slanje u poštanskim pošiljkama

9.1. ***X EXPRESS*** neće prihvatiti za prenos:

1) 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;
2) Narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
3) Materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
4) Proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;

5) Novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
6) Žive životinje;
7) Predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
8) Druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

9.2. Posledice slanja predmeta i robe koja je isključena iz prenosa snosi pošiljalac ili primalac pošiljke. Svi navedeni predmeti su zabranjeni za transport i za međunarodne pošiljke.

9.3. Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz stava 9.1. ovog člana, ***X EXPRESS*** je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

9.4. Pored predmeta koji su zabranjeni za transport u skladu sa domaćim zakonodavstvom, u međunarodnom transportu postoje dodatne zabrane u zavisnosti od države uručenja kao i transportnog sredstva.

9.5. ***X EXPRESS*** neće prihvatiti za prenos ništa što je navedeno kao zabranjeno za prenos u avio ili drumskom međunarodnom saobraćaju.

9.6. Poštanski operator ne prihvata za transport predmete koji su, zbog svoje prirode, oblika, dimenzija ili osetljivosti, podložni povećanom riziku od lomljenja ili oštećenja tokom uobičajenog procesa transporta, sortiranja, pretovara i rukovanja.

9.7. Ne prihvataju se predmeti od stakla, šoferšajbne, automobilska i druga stakla, ogledala, staklene ploče, kao ni drugi izrazito lomljivi predmeti kod kojih postoji povećan rizik od loma ili oštećenja tokom transporta.

9.8. Poštanski operator zadržava pravo da odbije prijem pošiljke ukoliko utvrdi da njen sadržaj spada u predmete koji nisu pogodni za transport, bez obzira na način pakovanja.

9.9. Pošiljalac je dužan da prilikom predaje pošiljke prijavi njen sadržaj i da ne predaje predmete koji su ovim Opštim uslovima isključeni iz transporta.

9.10. Ukoliko pošiljalac preda zabranjeni predmet, poštanski operator ne snosi odgovornost za njegovo lomljenje, oštećenje ili uništenje, u meri dozvoljenoj važećim propisima.

Član 10.
Raspolaganje pošiljkama

10.1. Poštanska pošiljka je vlasništvo pošiljaoca dok se ne uruči primaocu, odnosno punomoćniku ili ovlašćenom licu.

10.2. Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručenja te pošiljke primaocu. Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

10.2. Za određene poštanske pošiljke moraju biti ispunjeni i uslovi koji su utvrđeni drugim zakonima, a naročito:

1) za poštanske pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, čiju sadržinu čine predmeti za čije je slanje potrebno odobrenje nadležnih organa, pošiljalac je dužan da takvo odobrenje priloži;

2) za poštanske pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju, čija sadržina podleže carinskom pregledu, odnosno deviznoj kontroli, postupa se u skladu sa propisima koji uređuju datu oblast.

Član 11.
Uručenje i rokovi za uručenje, neuručene pošiljke i pokušaj dostave, uručenje bez potpisa primaoca

11.1. Sve pošiljke ***X EXPRESS*** uručuje na naznačenu adresu primaoca, bilo članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke, ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca.

11.2. Pod rokovima za uručenje ekspres usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju podrazumeva se vreme od prijema pošiljke do uručenja pošiljke primaocu koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od kraja narednog radnog dana od dana prijema pošiljke, a na zahtev pošiljoca, uručenje pošiljke izuzetno se može izvršiti određenog dana.

11.3. ***X EXPRESS*** može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka, ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, ali ne duže od tri radna dana od dana prijema pošiljaka.

11.4. U rokove za uručenje poštanskih pošiljaka ne računaju se:

1) Vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
2) Vreme kašnjenja zbog više sile;
3) Neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

11.5. Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca, kao i isporuka u prostorijama registrovanih ogranaka poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacija definisanim dogovorom korisnika sa operatorom ili kurirom, po pribavljanju pisane ili elektronskim putem date saglasnosti primaoca, kako za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju tako i za sve međunarodne pošiljke.

11.6. Pošiljka se može uručiti na Paketomatu koji primalac odabere. Smatra se da je primalac dao pisanu saglasnost ukoliko pristupi linku za preusmeravanje pošiljke na izabrani Paketomat i odabere željenu lokaciju, ukoliko pošalje instant poruku, e-mail, SMS ili pisanu izjavu o saglasnosti, ukoliko sam odabare Paketomat kao mesto isporuke prilikom kreiranja porudžbine na sajtu trgovca, kao i ukoliko pošiljalac u dogovoru sa primaocem odabere Paketomat kao mesto isporuke prilikom kreiranja naloga u korisničkoj aplikaciji. Pošiljka se na Paketomatu može preuzeti u roku od 48h od ostavljanja pošiljke na Paketomatu o čemu korisnik dobija elektronsko obaveštenje.

11.7. Za sve preuzete pošiljke u unutrašnjem saobraćaju ***X EXPRESS*** se obavezuje na jedan pokušaj dostave.

11.8. ***X EXPRESS*** pokušaj dostave vrši u najkraćem mogućem roku od momenta preuzimanja pošiljke, ili u vremenu koje dogovori sa primaocem ili pošiljaocem pošiljke u zavisnosti od uslova i vrste pošiljke.

11.9. Neuručena pošiljka se vraća pošiljaocu (ukoliko on nije drugačije odredio) nakon prvog pokušaja dostave u sledećim slučajevima:

- Ako primalac odbije prijem,
- Ako je primalac nepoznat,
- Ako je adresa primaoca nepotpuna ili netačna,
- Ako je istekao rok čuvanja,
- Ako je primalac preseljen,
- Ako je primalac preminuo,
- Ako primalac ne plati otkupni iznos ili poštarinu ukoliko je označen kao platilac usluge,
- Ako primalac odbije da plati troškove carine i poreza, u slučaju međunarodnih pošiljaka, kada je u uslovima dostave navedeno da je primalac taj koji te troškove treba da snosi,
- Ako primalac odbije da dostavi dokumentaciju potrebnu za carinjenje međunarodne pošiljke.

11.10. U slučaju neuspele dostave registrovane pošiljke na adresi primaoca, primaocu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke putem elektronskog obaveštavanja koja sadrži informaciju u kom roku i mestu gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku koju je poštanski operator ostavio na čuvanju, koje mesto može biti ogranak, najbliža slobodana PUDO lokacija Poštanskog operatora . Rok čuvanja pošiljke nakon ostavljenog izveštaja o prispeću iznosi najviše 5 radnih dana.

11.11. U slučaju neuspele dostave pošiljke na adresi primaoca, ostavljanjem izveštaja u vidu e-maila, SMS-a, instant poruke i sl. o prispeću pošiljke, sa naznakom gde i kada se može podići pošiljka, pre isteka roka za uručenje, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu prenosa i uručenja pošiljke u propisanom roku.

11.12. U naseljenim mestima gde poštanski operator nema definisano mesto za preuzimanje neuručenih poštanskih pošiljaka, dužan je da u slučaju neuspele dostave pošiljke obavesti primaoca o pokušaju uručenja (instant poruke, imejl, SMS i drugim elektronskim ili pisanim putem), uz instrukcije za dalje postupanje.

11.13. ***X EXPRESS*** garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručenja, što podrazumeva uručenje bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine od strane primaoca pre uručenja pošiljke bilo da se radi o unutrašnjem ili međunarodnim pošiljkama, sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa. ***X EXPRESS*** sve podatke o primljenim i uručenim pošiljkama čuva u elektronskoj formi.

11.14. Uz pisanu saglasnost primaoca registrovana poštanska pošiljka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju može se uručiti i bez potpisa primaoca, izuzev pošiljke sa oznakom "lično", pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane povratne dokumentacije/otpremnice ili pošiljke sa zahtevom za povrat potpisane dokumentacije na drugu adresu . Uručenje se evidentira u sistemu poštanskog operatora na osnovu podataka o izvršenom uručenju , uključujući datum, vreme i

druge raspoložive podatke o uručenju. Usluga se primenjuje u slučajevima kada je takav način uručenja ugovoren ili dozvoljen uslovima poštanske usluge, kao npr. putem paketomata, drugih automata ili na sigurno mesto koje je primalac odredio.

11.15. Sigurno mesto podrazumeva lokaciju koju je primalac označio kao bezbednu i pogodnu za ostavljanje pošiljke.

11.16. Poštanski operator ne snosi odgovornost za štetu nastalu nakon uručenja pošiljke na mestu koje je primalac odredio kao sigurno. Saglasnost može biti trajna, za sve buduće pošiljke, ili jednokratna, za pojedinačnu pošiljku, u skladu sa izborom primaoca. Poštanski operator vodi evidenciju o datoj saglasnosti, uključujući datum, vreme i način davanja.

11.17. Primalac može dati saglasnost putem elektronskih kanala komunikacije koje obezbeđuje poštanski operator (mobilna aplikacija, korisnički portal, SMS kod, instant poruke ili e-mail potvrda). Elektronska saglasnost se vezuje za jedinstveni identifikator korisnika i ima pravnu snagu jednaku pisanoj saglasnosti.

11.18. Davanjem elektronske saglasnosti, primalac potvrđuje da je upoznat sa rizicima ostavljanja pošiljke bez potpisa i preuzima odgovornost za eventualnu krađu, oštećenje ili uticaj nepovoljnih vremenskih uslova. Primalac ima pravo da opozove trajnu saglasnost u svakom trenutku putem istih elektronskih kanala, a opoziv stupa na snagu odmah po potvrdi operatora.

Član 12.
Postupak reklamacije

12.1. Reklamacije se mogu podneti elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na njegovoj internet stranici, pozivanjem call centra ili u poslovnoj jedinici. Postupak evidentiranja, neophodna dokumentacija, rokovi i način rešavanja reklamacija su istaknuti na internet stranici operatora.

12.2. Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, da je pogrešno obračunata i naplaćena poštarina može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem saobraćaju i u roku od šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

12.3. Reklamacija sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

12.4. U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u rokovima iz stava 12.2.ovog člana, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

12.5. U slučajevima oštećenja ili umanjenja poštanske pošiljke korisnik ili ovlašćeno lice može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja pošiljke.

12.6. U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u roku iz stava 12.5. ovog člana, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

12.7. Poštanski operator je dužan da po prijemu reklamacije u slučajevima oštećenja ili umanjenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, koji mora sadržati sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu iz stava 12.3. ovog člana Opštih uslova.

12.8. Poštanski operator je dužan da pre uručenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, ako uoči oštećenje pošiljke nastalo u tokovima poštanskog operatora, kao i da o tome obavesti korisnika.

12.9. Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od osam dana od dana prijema reklamacije o osnovanosti reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju i da donese odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, dok odluku o osnovanosti reklamacije u međunarodnom poštanskom saobraćaju donosi u rokovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza.

12.10. Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik poštanskih usluga može podneti prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke. Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke iz stava 12.9. ovog člana u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

Član 13.
Odgovornost za naknadu štete

13.1. Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči primaocu u stanju u kome je primljena od pošiljaoca.

13.2. Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u međunarodnom poštanskom saobraćaju, poštanski operator odgovara u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza ili međunarodnih konvencija, sporazuma i drugih međunarodnih akata potvrđenih od strane Republike Srbije, u granicama utvrđene odgovornosti.

13.3. ***X EXPRESS*** se obavezuje da za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, korisniku isplati naknadu štete i to:

1) za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci i iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku;

2) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1) ovog stava;

3) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;

4) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 3) ovog stava;

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

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

13.4. U slučaju pogrešno obračunate poštarine i za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos, poštanski operator je u obavezi da korisniku isplati:

1) za više naplaćenu poštarinu - iznos više naplaćene poštarine;

2) za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos - iznos u visini neisplaćenog otkupnog iznosa.

13.5. Prilikom obračuna naknade štete, na obračunati iznos iz stava 13.3. ovog člana, dodaje se i jedna povratna poštarina ukoliko je ista naplaćena prilikom vraćanja poštanske pošiljke pošiljaocu.

13.6. Naknada štete korisniku se može isplatiti po više osnova, saglasno stavu 13.3. ovog člana, s tim da ukupan iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio, u slučaju gubitka pošiljke ili potpunog oštećenja pošiljke.

13.7. Poštanski operator je dužan da korisniku ili ovlašćenom licu isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana donošenja odluke ili prihvatanja reklamacije iz prethodnog člana ovih Opštih uslova ili dostavljanja odluke Regulatora u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama kojom je spor rešen u korist korisnika poštanskih usluga.

13.8. Ako poštanski operator ne isplati korisniku ili drugom ovlašćenom licu naknadu štete u roku od 30 dana od dana prihvatanja reklamacije ili dostavljanja odluke Regulatora pravo na naknadu štete se može ostvarivati sudskim putem.

13.9. Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete iz stava 13.3 ovog člana od strane poštanskog operatora, kao ni u postupku vansudskog rešavanja spora pred Regulatorom, što ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

13.10. Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu iz stava 13.3. ovog člana korisniku koji je platio poštarinu.

13.11. Ukoliko poštarina nije naplaćena poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu korisniku koji je ugovorio uslugu sa poštanskim operatorom, pri čemu korisnik ostvaruje naknadu štete u visini koja je propisana stavom 13.3. tač. 1) i 3) ovog člana umanjenu za iznos poštarine.

13.12. Ukoliko pošiljalac ima pravo na nadoknadu štete, može se odreći iste u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti koja treba da sadrži podatke o primaocu i pošiljaocu, broj pošiljke na koju se odnosi saglasnost, uz prateći tekst o davanju saglasnosti i čitak potpis davaoca saglasnosti. Saglasnost se dostavlja na obrascu propisanom od strane poštanskog operatora koji se može preuzeti sa sajta poštanskog operatora.

13.13. Ako se izgubljena pošiljka ili njen deo pronađe nakon isplate naknade, poštanski operator je dužan da obavesti pošiljaoca ili ovlašćeno lice. Ako pošiljalac ili ovlašćeno lice zahteva isporuku naknadno pronađene pošiljke, dužni su da vrate primljeni iznos naknade. U suprotnom, poštanski operator ima pravo da uništi pošiljku ili proda njen sadržaj.

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

Član 14.
Oslobađanje od odgovornosti naknade štete

14.1. Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

1) šteta nastala usled okolnosti, koje poštanskom operatoru nisu bile poznate prilikom preuzimanja poštanske pošiljke, koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti (viša sila);

2) prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama Zakona o poštanskim uslugama i propisa donetih na osnovu Zakona;

3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;

4) adresa nepotpuna ili netačna.

Član 15.
Postupanje sa Neisporučivim pošiljkama

15.1. Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

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

15.2. ***X EXPRESS*** je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

1) je istekao vremenski period za čuvanje i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;

2) 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;

3) postoji odluka nadležnog organa.

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

1) korespondenciju komisijski odmah uništava;

2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;

3) otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativ;

4) isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

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

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

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

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

15.8. Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku iz stava 15.7. ovog člana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

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

Član 16.
Kašnjenje međunarodnih pošiljaka

16.1. ***X EXPRESS*** će učiniti svaki primereni napor da pošiljke dostavi u skladu sa redovnom dinamikom dostave, ali ova dinamika dostave nije obavezujuća i ne čini sastavni deo ugovora. ***X EXPRESS*** nije odgovoran za bilo kakvu štetu ili gubitak usled kašnjenja na čije sprečavanje nije mogao da utiče.

Član 17.
Osiguranje pošiljaka

17.1. Sve vrednosne pošiljke u unutrašnjem saobraćaju, odnosno pošiljke na kojima je istaknuta vrednost su osigurane do iznosa vrednosti koju je pošiljalac naznačio, a koja maksimalno može iznositi do vrednosti naznačene u Cenovniku poštanskih usluga.

Član 18.
Čuvanje dokumentacije

18.1. Dokumentacija o poštanskim pošiljkama se čuva u rokovima propisanim Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenata, a ne manje od tri godine.

18.2. 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 pokrenute sudske postupke do njihovog okončanja. Poštanski operator je dužan da podatke o izvršenim nalozima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ukoliko zakonom nije propisan duži rok čuvanja.

Član 19.
Završne odredbe

19.1. ***X EXPRESS*** i korisnik kome se pruža usluga su saglasni da se među njima razvije korektna poslovna saradnja, prema tome sva nerazumevanja i nesporazume vezane za njihova odgovarajuća prava i obaveze moraju pokušati rešiti sporazumno. Ukoliko problem nije moguće rešiti putem dogovora, spor preuzima nadležan sud u Beogradu.

19.2. Ovi Opšti uslovi počinju da važe sa danom dobijanja saglasnosti od strane Regulatora.

Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga broj 27/25 od 06.10.2025.g.

U Beogradu, dana 27.10.2026.g.

Dir. Nikola Riznić

X EXPRESS DOO BEOGRAD