

Na osnovu člana 22 Zakona o poštanskim uslugama („Službeni list Crne Gore“ broj 57/2011, 55/2016 i 55/2018), i Odluke Preduzeća za usluge špedicije i trgovinu „Milšped“ DOO Beograd (Novi Beograd), Bulevar Zorana Đinđića broj 121, 11070 Beograd (Novi Beograd), PIB 100423446, matični broj 06911722 broj 28.12.2022. godine, poštanski operator „Milšped Montenegro“ DOO Podgorica, sa adresom Ćemovsko polje bb, koji je upisan kod Centralnog registra privrednih subjekata Uprave prihoda i carina Crne Gore pod registarskim brojem 50379503 i matičnim brojem 02660814, dana 28.12.2022. godine, donosi

**OPŠTE USLOVE  
ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA  
poštanskog operatora „Milšped Montenegro“ DOO Podgorica**

**DIO I  
OSNOVNE ODREDBE**

**Predmet  
Član 1**

- 1) Ovim uslovima utvrđuju se uslovi i način obavljanja poštanskih usluga poštanskog operatora „Milšped Montenegro“ DOO Podgorica.
- 2) Ovi uslovi naročito sadrže: mjesto, vrijeme i način obavljanja poštanskih usluga; vrstu poštanskih usluga; dopunske usluge u vezi sa pošiljkama; postupanje sa neuručivim pošiljkama, otvaranje i prepakivanje pošiljki; način plaćanja poštanskih usluga; rokove čuvanja dokumentacije o pošiljkama, reklamacije i potraživanje pošiljki i naknadu štete korisnicima poštanskih usluga.

**Naziv i sjedište poštanskog operatora  
Član 2**

- 1) Poštanski operator, kao davalac poštanskih usluga koji je registrovan za obavljanje poštanskih usluga i koji ispunjava uslove utvrđene zakonom, istupaće u pravnom prometu pod punim nazivom koji glasi: „Milšped Montenegro“ DOO Podgorica (u ovom tekstu: poštanski operator) ili skraćenim nazivom koji glasi: „Milšped Montenegro“ DOO.
- 2) Poštanski operator je pravno lice koje je organizovao kao društvo sa ograničenom odgovornošću čije sjedište je registrovano na adresi: Ćemovsko polje bb Podgorica, što je ujedno i adresa za prijem službene pošte poštanskog operatora.
- 3) Poštanski operator registrovan je kod Centralnog registra privrednih subjekata Uprave prihoda i carina Crne Gore pod registarskim brojem 50379503 i matičnim brojem 02660814, i to za obavljanje djelatnosti: 52.29 Ostale prateće djelatnosti u saobraćaju.
- 4) Pored djelatnosti iz stava 3 ovog člana poštanski operator je registrovan i za djelatnosti:
  - a) 53.10 Poštanske aktivnosti i
  - b) 53.20 Ostale poštanske i kurirske aktivnosti.
- 5) Poštanski operator istupaće u pravnom prometu u skladu sa zakonom, Pravilnikom o poštanskim uslugama (u ovom tekstu: Pravilnik), ovim opštim uslovima i aktima Svjetskog poštanskog saveza.

**Radno vrijeme  
Član 3**

- 1) Radno vrijeme poštanskog operatora je od ponedjeljka do petka, u periodu od 08:00h do 16:00h.
- 2) Subota i nedjelja su neradni dani za poštanskog operatora.

3) Osim dana koji su kao neradni predviđeni stavom 2 ovog člana neradni dani su i dani koji su kao neradni označeni posebnim propisom.

#### **Mjesto vršenja poštanskih usluga Član 4**

1) Poštanski operator poštanske usluge obavlja na teritoriji cijele Crne Gore, kao i u međunarodnom poštanskom saobraćaju u polazu iz Crne Gore i u dolazu u Crnu Goru.

### **DIO II NAČIN OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA**

#### **Ugovor o pristupu Član 5**

- 1) Poštanski operator komercijalne poštanske usluge obavlja na osnovu ugovora o pristupu koji se zaključuje u usmenoj formi prihvatanjem ponude poštanskog operatora od strane korisnika usluge.
- 2) Ponuda poštanskog operatora iz stava 1 ovog člana je opšta i stalna, a može se mijenjati i prilagođavati konkretnim situacijama.
- 3) Ugovorom o pristupu poštanski operator se obavezuje da će izvršiti poštansku uslugu u skladu sa zakonom, Pravilnikom i ovim opštim uslovima.
- 4) Ugovor iz stava 3 ovog člana smatra se sklopljenim kada poštanski operator preuzme poštansku pošiljku.
- 5) Poštanski operator može sa pojedinim korisnicima zaključiti pisani ugovor kojim će se urediti uslovi, način i postupak obavljanja poštanskih usluga u skladu sa pozitivnim propisima.
- 6) Za dokazivanje identiteta korisnika poštanskih usluga služe: lična karta, pasoš i druge javne isprave o kojima se vodi službena evidencija, a koje sadrže fotografiju, matični broj i adresu korisnika.
- 7) Izuzetno od stava 6 ovog člana, kao dokaz identiteta lica može se koristiti i izjava svjedoka čiji se identitet utvrđuje ispravama iz stava 6 ovog člana.

#### **Punomoćje Član 6**

- 1) Korisnik poštanskih usluga može da koristi poštanske usluge lično ili preko punomoćnika u skladu sa opštim propisima o punomoćju.
- 2) Punomoćje se može izdati za uručenje svih poštanskih pošiljaka, za pojedine vrste pošiljaka ili za pojedinačnu pošiljku.
- 3) Punomoćje ovjereno od nadležnih organa važi za vrijeme koje je u njemu označeno, a punomoćje koje je evidentirano kod poštanskog operatora važi samo za usluge poštanskog operatora i to za vrijeme koje je u njemu naznačeno, ali ne duže od godinu dana.
- 4) Na zahtjev zaposlenog kod poštanskog operatora korisnik usluga dužan je dokazati svoj identitet ličnim ispravama iz člana 5 stav 6 ovih opštih uslova, a izetno se može koristiti i izjava svjedoka čiji se identitet utvrđuje na način predviđen članom 5 stav 7 ovih opštih uslova.

#### **Vlasništvo pošiljke Član 7**

- 1) Poštanska pošiljka je vlasništvo pošiljaoca dok se ne uruči primaocu ili drugom ovlašćenom licu.
- 2) Pošiljalac može da raspolaze pošiljkom sve do momenta uručjenja.

## Pakovanje i zatvaranje pošiljke

### Član 8

1) Korisnik poštanske usluge je odgovoran za pravilno pakovanje sadržaja i zatvaranje poštanske pošiljke koje mora da odgovara vrsti, obliku, masi i vrijednosti predmeta u pošiljci i odgovoran je za štetu koju pošiljka, zbog svog sadržaja ili neodgovarajućeg pakovanja, nanese drugim pošiljkama ili sredstvima poštanskog operatera.

2) Sve poštanske pošiljke moraju biti upakovane osim onih koje zbog prirode pošiljke nije potrebno pakovati (sanduk, bure i dr.).

3) Pod pakovanjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot (koverat, providna folija, kutija, sanduk i dr.) radi obezbjeđenja tog sadržaja.

4) Pošiljalac pakuje poštansku pošiljku na način da zaštiti njen sadržaj, druge pošiljke i lica koja rukuju sa pošiljkom.

5) Za zatvaranje pošiljke mogu se koristiti, zavisno od vrste i vrijednosti sadržaja pošiljke, odgovarajuća sredstva: lijepak, lepljiva traka, poštanska sigurnosna naljepnica, kanap sa plombom, pečatni vosak, brava, katanac i sl.

6) Pošiljalac svaku pošiljku čiji oblik to dozvoljava, odnosno čija ambalaža ne obezbeđuje punu sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu, povezuje unakrsno kanapom čija jačina odgovara masi pošiljke.

7) Korisnik poštanskih usluga je dužan da na pošiljci označi stvarnu vrijednost sadržaja pošiljke.

8) Zavisno od sadržaja, pošiljke se moraju pakovati na sljedeći način:

a) stakleni i drugi lomljivi predmeti moraju biti pojedinačno upakovani u čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom, koji će spriječiti oštećenje sadržaja;

b) tečnosti i lako topljive materije moraju biti zatvorene u nepropusnim posudama, koje po potrebi moraju biti smještene u posebnu čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom, koji može upiti tečnost, u slučaju loma posude;

c) masne i teško topljive materije se moraju prvo staviti u kutiju, platnenu vreću, plastiku i slično (prvo pakovanje), a zatim u čvrstu kutiju koja mora spriječiti istakanje sadržaja ako dođe do oštećenja pošiljke i njenog sadržaja;

d) žive životinje moraju biti upakovane u ambalažu kojom se obezbeđuju svi potrebni uslovi za prenos, tako da se izbjegne svaka opasnost za životinje i poštanske radnike. Na adresnoj strani pošiljke mora biti oznaka „ŽIVE ŽIVOTINJE“, a pošiljke se mogu primiti isključivo kao ekspres pošiljke.

9) Pošiljke koje sadrže predmete koji se pakuju prema posebnim propisima (droge, zarazne mikrobiološke materijale, plazme i sl.), moraju biti upakovane na način predviđen tim propisima, a ispravnost pakovanja tih predmeta mora, na samoj pošiljci, potvrditi nadležni organ.

10) Pošiljke iz stava 9 ovog člana u međunarodnom saobraćaju moraju biti upakovane na način predviđen aktima UPU-a.

11) Tiskovina koja sadrži jedan ili više primjeraka novina i/ili časopisa mora biti upakovana u omot ili povezana kanapom dovoljne čvrstine, na kojoj je označena adresa primaoca.

12) Tiskovina koja sadrži dva ili više primjeraka novina i/ili časopisa, pojedinačno adresiranih za istu poštu mora biti upakovana u svežanj, sa naznačenjem broja i naziva odredišne pošte krupnim slovima.

13) Ako tiskovina sadrži dva ili više primjeraka novina i/ili časopisa adresiranih na pretplatnike kod pravnog lica, ti primjerci moraju biti pakovani u poseban svežanj, a svežanj adresiran na pravno lice.

14) Na svežnju tiskovine, koji sadrži neadresirane primjerke novina i/ili časopisa za prodavače moraju biti označeni izdavač, adresa primaoca, poštanski broj i naziv odredišne pošte.

15) Ako pošiljalac šalje više od dva svježnja za istu poštu, svježnjeve mora staviti u vreću. Vreća mora biti zatvorena i imati nazivnicu sa oznakom poštanskog broja, nazivom odredišne pošte, nazivom izdavača i datumom predaje.

16) Ako vrijednosno pismo sadrži novac ili vrijednosne papire, za pakovanje se mora upotrijebiti tipizirani poštanski koverat.

17) Vrijednosno pismo ne može biti pakovano u koverat sa prozirnim dijelom.

18) Ako vrijednosno pismo sadrži metalni novac, za pakovanje tog vrijednosnog pisma, mora se upotrijebiti platnena vrećica bez šava ili PVC vrećica, a za zatvaranje se koristi sigurnosna zatvornica, kanap sa plombom.

19) Novčanice u vrijednosnom pismu moraju biti umotane u papir i povezane, a metalni novac upakovan da se ne može pomjerati.

20) Za vrijednosno pismo koje sadrži druge predmete, koji se ne mogu staviti u koverat, mora se upotrijebiti odgovarajuća čvrsta kutija, platnena vrećica i slično, u zavisnosti od vrijednosti i vrste sadržaja koji se otprema.

21) Za zatvaranje vrijednosnog pisma, čija ambalaža nije tipizirani poštanski koverat, može se upotrijebiti plomba, sigurnosna zatvornica, poštanska sigurnosna naljepnica, istovjetni pečatni vosak i onoliko jednakih pečata koliko je potrebno da se sadržaj vrijednosnog pisma potpuno osigura.

22) Otisak pečatnog voska u boji mora biti i na vrijednosnom pismu, na strani na kojoj se nalazi pečat. Ako se upotrebljava poštanska sigurnosna naljepnica, pošiljalac je obavezan na naljepnici staviti otisak pečata ili svoj potpis, na način da djelovi otiska pečata ili potpisa prelaze sa naljepnice na koverat i budu vidljivi i na naljepnici i na koverti.

23) Stavljanje otiska pečata ili potpisa na način iz stava 22 ovog člana, pošiljalac stavlja i na vrijednosno pismo, na strani na kojoj se nalazi zalijepljena poštanska sigurnosna naljepnica.

24) Za zatvaranje vrijednosnog pisma može se upotrijebiti i ljepljiva traka sa nazivom pošiljaoca ili neko drugo sigurno sredstvo za zatvaranje.

25) Ako se za zatvaranje vrijednosnog pisma upotrijebi odgovarajuća plomba, otisak na plombi mora biti potpuno jasan.

26) Za pakovanje paketa može se upotrijebiti čvrsta kartonska kutija, kovčeg, vreća bez šava i slično.

27) Za zatvaranje paketa može se upotrijebiti istovjetna ljepljiva traka sa jednakim otiskom ili nazivom pošiljaoca ili isti pečatni vosak, poštanska sigurnosna naljepnica, odgovarajuća plomba ili neko drugo sredstvo za pakovanje. Na adresnoj strani paketa ili na strani pečačenja mora biti otisak pečata u boji.

### **Tajnost i nepovredivost poštanskih pošiljki**

#### **Član 9**

1) Poštanski operator je dužan da pri obavljanju poštanskih usluga obezbijedi tajnost i nepovredivost poštanskih pošiljki.

2) Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da se obezbijedi tajnost sadržine podataka.

3) Lica zaposlena kod poštanskog operatora ne smiju davati podatke o poštanskim pošiljkama neovlašćenim licima.

4) Poštanski operator može pribaviti podatke o poštanskim pošiljkama samo u obimu koji je potreban za obavljanje poštanskih usluga.

5) Tajnost i nepovredivost poštanskih pošiljki može se narušiti samo u slučajevima i pod uslovima utvrđenim zakonom.

### **Adresiranje poštanske pošiljke**

#### **Član 10**

1) Pošiljalac na svakoj poštanskoj pošiljki čitko i jasno označava adresu primaoca koja sadrži sve podatke za brzu i tačnu otpremu i uručenje.

2) Podaci u adresi primaoca moraju da budu naznačeni jedan ispod drugog i to na sljedeći način:

a) ime i prezime ili naziv primaoca;

b) ulica, kućni broj, broj ulaza, sprat, broj stana ili fah (poštanski pregradak) sa brojem, vojna pošta sa brojem, selo, naselje;

- c) zaseok ili oznaka „POSTE RESTANTE“, poštanski broj i naziv mjesta (odredišta), poštanski broj i adresni poštanski kod (PAK);
  - d) naziv ili skraćenica države u međunarodnom saobraćaju;
  - e) ispod adrese primaoca ne smije se nalaziti nikakav grafički znak ili natpis;
  - f) za pošiljku koja glasi na primaoca, koji je podstanar, u adresi moraju, osim imena i prezimena primaoca, biti naznačeni ime i prezime stanodavca.
- 3) U unutrašnjem saobraćaju pošiljke se adresiraju ćirilicom ili latinicom, a u međunarodnom poštanskom saobraćaju samo latinicom. Pošiljka za inostranstvo može biti adresirana i pismom države odredišta, pod uslovom da su latinicom ispisani odredišna pošta i naziv odredišne države.
  - 4) Adresa primaoca se, po pravilu, nalazi u desnom donjem dijelu adresne strane i mora biti paralelna sa njenom dužom stranom.
  - 5) Kod omota sa providnim dijelom, adresa može biti u desnom ili lijevom donjem dijelu adresne strane pošiljke, a kroz providni dio smije se vidjeti samo adresa primaoca.
  - 6) Adresa i ostali podaci na pošiljci i ispravama koji prate pošiljku ne mogu se popunjavati grafitnom olovkom.
  - 7) Pošiljka adresirana na poste restante mora sadržati ime i prezime, odnosno naziv primaoca, oznaku „POSTE RESTANTE“, poštanski broj i naziv odredišne pošte.
  - 8) Pošiljka adresirana na poštanski fah mora da sadrži puni naziv ili ime i prezime korisnika poštanskog faha, broj poštanskog faha, poštanski broj i naziv odredišne pošte.
  - 9) Pošiljka za koju se obavezno daje potvrda o prijemu može biti adresirana samo na jednog primaoca.
  - 10) Neregistrovana pismonosna pošiljka može biti adresirana na više primaoca, s tim da se primaoci moraju nalaziti na istoj adresi.
  - 11) Adresa pošiljaoca se upisuje u lijevom gornjem dijelu adresne strane pošiljke ili na poledini pošiljke.
  - 12) Na svim registrovanim pošiljkama obavezna je adresa pošiljaoca, osim na pošiljkama na kojima je naznačeno „za konkurs“, „licitaciju“ i slično. Oznaka „poste restante“ ne smatra se punom adresom pošiljaoca.
  - 13) Pošiljalac, osim adrese primaoca, upisuje i svoju punu adresu na: pošiljku sa povratnicom, preporučenu pošiljku, vrijednosno pismo, ekspres pošiljku, paket, običnu i elektronsku uputnicu.
  - 14) Pošiljalac upisuje svoju adresu na sve pošiljke koje se predaju putem ugovora. Upisivanje adrese na ostalim pošiljkama nije obavezno, ali je preporučljivo.
  - 15) Poštanski operator može odbiti prijem pošiljke koja nije adresirana na način propisan odredbama ovog člana i aktima UPU-a za pošiljke u međunarodnom saobraćaju.

### Prijem poštanske pošiljke

#### Član 11

- 1) Prijem poštanske pošiljke je preuzimanje pošiljke od korisnika poštanskih usluga u poslovnim prostorijama poštanskog operatora, na adresi pošiljaoca ili na drugom ugovorenom mjestu.
- 2) Za prijem poštanske pošiljke u unutrašnjem saobraćaju koja sadrži predmete za čiji je prijem potrebno odobrenje ili potvrda nadležnog organa, odnosno ovlaštene ustanove, pošiljalac je dužan da to odobrenje preda zajedno sa pošiljkom.
- 3) Poštanski operator može posebnim aktom da propiše da se pojedine vrste poštanskih pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju, iz bezbjedonosnih razloga, primaju otvorene.
- 4) Za prijem pošiljke u međunarodnom saobraćaju, čiji sadržaj podliježe carinskom pregledu ili deviznoj kontroli, primjenjuju se propisi kojima se uređuje carinski pregled odnosno devizna kontrola i aktima UPU-a. Pošiljka u međunarodnom saobraćaju čiji sadržaj podliježe carinskom i deviznom pregledu mora se predati otvorena zajedno sa potrebnim ispravama, a može se predati samo kao preporučeno pismo, vrijednosno pismo, paket i ekspres pošiljka.

5) Poštanski operator je obavezan da na sve poštanske pošiljke stavi otisak žiga u klasičnoj ili elektronskoj formi. Bliži uslovi o sadržini i izgledu žiga određeni su Pravilima.

6) Izuzetno od stava 5 ovog člana, poštanski operator može sa korisnicima koji predaju veću količinu neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju ugovoriti da se na te pošiljke ne stavlja otisak žiga.

7) Poštanski operator pošiljaocu izdaje potvrdu o prijemu pošiljke prilikom prijema preporučene pošiljke, pošiljke sa potvrđenim uručenjem, pošiljke sa označenom vrijednošću, paketa i poštanskih uputnica u klasičnom ili elektronskom obliku, kao i za druge pošiljke za koje je poštanski operator to propisao ovim opštim uslovima.

8) Potvrda o prijemu pošiljke mora da sadrži: adresu primaoca i pošiljaoca, prijemni broj pošiljke, datum prijema, iznos poštarine, oznaku za posebnu uslugu i otisak odgovarajućeg žiga i druge podatke predviđene prijemnim obrascem koji je sastavni dio ovih opštih pravila.

9) Registrovane pošiljke iz stava 7 i 8 ovog člana, pošiljalac predaje poštanskom operatoru uz popunjeni prijemni obrazac koji je sastavni dio ovih opštih pravila.

10) Korisnik poštanskih usluga koji redovno ili povremeno predaje više od pet registrovanih pošiljaka, iste predaje grupisane po vrsti, uz prijemni obrazac koji je sastavni dio ovih opštih pravila.

11) U pošiljkama je dozvoljeno slati sljedeće žive životinje:

- a) pčele, pijavice i svilene bube;
- b) parazite i utamanjivače štetnih insekata, namijenjene za kontrolu ovih insekata, a koji se razmjenjuju između zvanično priznatih ustanova;
- c) vinske mušice radi bio-medicinskog istraživanja, a koje se razmjenjuju između zvanično priznatih ustanova.

12) Pošiljka koja sadrži žive životinje mora na adresnoj strani imati oznaku: „ŽIVE ŽIVOTINJE“.

13) Uz pošiljku sa živim životinjama pošiljalac mora predati i potvrdu nadležnog organa o zdravlju životinja, odnosno odobrenje da se te životinje prevoze kao pošiljka sa životinjama.

14) Žive životinje otpremaju se kao ekspres pošiljke bez označene vrijednosti.

#### Pošiljke sa zabranjenim sadržajem

##### Član 12

1) U poštanskim pošiljkama zabranjeno je slati:

- a) narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet, odnosno upotrebu;
- b) eksplozivne, lako zapaljive, radioaktivne i druge opasne materije;
- c) žive životinje, osim životinja iz člana 9 stav 11 ovih opštih uslova;
- d) predmete čiji je uvoz i promet zabranjen u državi u koju se šalju;
- e) predmete koji mogu zbog svoje prirode ili ambalaže biti opasni za zaposlene kod poštanskog operatora ili mogu ugroziti ili oštetiti druge poštanske pošiljke, transportna sredstva, ili poštansku opremu;

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

2) Poštanski operator je dužan, ukoliko je u saznanju ili osnovano sumnja da poštanska pošiljka sadrži materije, odnosno predmete iz stava 1 tačka a) i b) ovog člana, da poštansku pošiljku preda nadležnom državnom organu, odnosno ovlašćenom službenom licu.

3) Ako se za poštansku pošiljku opravdano posumnja da sadrži materije, odnosno predmete iz stava 1 ovog člana, lice zaposleno kod poštanskog operatora može od lica koje predaje pošiljku zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj.

4) Ukoliko se uvidom u sadržaj poštanske pošiljke utvrdi da pošiljka sadrži materije, odnosno predmete iz stava 1 tačka a) i b) ovog člana, poštanski operator je dužan identifikovati pošiljaoca, sačiniti zapisnik o sadržaju poštanske pošiljke i pošiljku uz zapisnik predati nadležnom državnom organu, odnosno ovlašćenom službenom licu koje na zapisnik potpisuje prijem pošiljke.

5) Ako pošiljka sadrži žive životinje čiji je prenos zabranjen, poštanski operator je dužan pošiljku vratiti pošiljaocu i na omotu pošiljke navesti razloge za povraćaj pošiljke.

### Pregled sadržaja

#### Član 13

1) Poštanski operator može otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke uz pristanak pošiljaoca ili primaoca.

2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, poštanski operator može komisijski otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke bez pristanka pošiljaoca ili primaoca u sljedećim slučajevima:

- a) kad se poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu niti vratiti pošiljaocu (neuručiva pošiljka);
- b) kad postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz člana 12 stav 1 ovih opštih uslova;
- c) kad je poštanska pošiljka oštećena tako da je ugrožen njen sadržaj ili sadržaj drugih pošiljki;
- d) u drugim slučajevima utvrđenim zakonom.

### Uručenje poštanske pošiljke

#### Član 14

1) Pod uručenjem poštanske pošiljke podrazumijeva se dostava i isporuka poštanskih pošiljaka.

2) Pod dostavom iz stava 1 ovog člana smatra se uručenje pošiljke na adresu primaoca, u kućni kovčević ili poslovne prostorije korisnika.

3) Pod isporukom iz stava 1 ovog člana smatra se uručenje pošiljke u poštanskim prostorijama ili u poštanskim fahovima.

4) Poštanska pošiljka se, po pravilu, uručuje lično primaocu ili ovlaštenom licu primaoca.

5) Izuzetno od stava 4 ovog člana, poštanske pošiljke koje ne zahtijevaju ličnu dostavu mogu se uručiti i odraslom članu porodičnog domaćinstva ili članu starijem od 15 godina i licu stalno zaposlenom u domaćinstvu, poslovnoj prostoriji primaoca ili putem posrednika (hotel, odmaralište, bolnica i sl.), pod uslovom da se primalac ne zatekne na označenoj adresi, u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

6) Ako se lice kome se poštanska pošiljka mora lično dostaviti ne zatekne tamo gdje dostavljanje treba da se izvrši, a pod uslovom da je adresa tačna, dostavljač će ga pozvati na raspoloživi broj telefona radi dostavljanja poštanske pošiljke, a ukoliko se pošiljka ne bude mogla dostaviti ni nakon poziva upućenog primaocu pošiljke dostavljač će ostaviti u poštanskom sandučetu ili na drugom vidnom mjestu obavještenje da poštansku pošiljku primalac može preuzeti na adresi sjedišta poštanskog operatora, u rokovima koji su predviđeni članom 26 stav 1 ovih opštih uslova.

7) Po proteku roka iz stava 6 ovog člana, poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kao neuručena.

8) Obavještenje iz stava 6 ovog člana sadrži: ime i prezime lica kome je dostavljanje pokušano, datum i čas kad je dostavljanje pokušano, adresu na kojoj je dostavljanje pokušano, uputstvo da to lice poštansku pošiljku može da preuzme u sjedištu poštanskog operatora u rokovima koji su predviđeni članom 26 stav 1 ovih opštih uslova, uz navođenje naziva i adrese poštanskog operatora i da će poštanska pošiljka biti vraćena pošiljaocu kao neuručena po proteku ostavljenog roka.

9) Ako je primalac pravno lice, poštanska pošiljka se uručuje licu koje je ovlašćeno za prijem pošiljke ili licu koje je primalac opunomoćio. Ako pravno lice prestane sa radom, poštanska pošiljka se uručuje njegovom pravnom sljedbeniku na osnovu rješenja nadležnog organa.

10) Poštanska pošiljka adresirana na advokata može se uručiti i licu zaposlenom u advokatskoj kancelariji.

11) Poštanska pošiljka, osim one koja je opterećena otkupninom, carinskim i drugim dažbinama može se uručiti putem posrednika.

12) Posrednikom u smislu stava 11 ovog člana, smatraju se: bolnice, druge zdravstvene organizacije, ustanove, vojne pošte, policijske stanice i privredna društva u kojima je ulazak trećih lica ograničen ili kontrolisan.

13) Poštanski operator može sa posrednikom zaključiti ugovor, a ukoliko ne postoji spremnost posrednika za zaključenje ugovora, pošiljka će se uručivati lično primaocu.

14) Ako je pristup do primaoca onemogućen ili kontrolisan, primaocu se ostavlja izvještaj o prispjeću pošiljke u skladu sa stavom 6 ovog člana.

15) Uručenje registrovane poštanske pošiljke potvrđuje se potpisom primaoca - ovlašćenog lica ili drugim oblikom potvrde na odgovarajućem poštanskom dokumentu, kojim primalac ili ovlašćeno lice potvrđuje preuzimanje pošiljke.

16) U slučaju neuspjele dostave registrovane pošiljke, primaocu se ostavlja izvještaj o prispjeću pošiljke u skladu sa stavom 6 ovog člana.

17) Ako je primaocu ostavljen izvještaj o prispjeću pošiljke prije isteka roka za prenos i uručenje pošiljke, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu prenosa i uručjenja pošiljke u propisanom roku.

18) Pošiljka sa povratnicom, osim lično primaocu, može se uručiti zakonskom zastupniku i drugim licima koje je primalac ovlastio za prijem pošiljke.

19) Otkupna i ocarinjena pošiljka uručuje se primaocu ili ovlašćenom licu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa ili iznosa kojim je pošiljka opterećena i uz naplatu odgovarajućeg iznosa poštarine za uplatu otkupnog iznosa pošiljaocu, odnosno carinskom organu.

20) Na zahtjev pošiljaoca ili ovlašćenog lica poštanski operator dužan je da izda račun za naplaćeni iznos otkupnine, carine i poštarine.

21) Oštećene i prepakovane pošiljke uručuju se lično primaocu, zakonskom zastupniku ili ovlašćenom licu zajedno sa zapisnikom o neispravnosti pošiljke.

22) Neregistrovane pošiljke mogu se uručiti i putem kućnih sandučića.

#### **Dostava poštanskih pošiljaka**

##### **Član 15**

1) Dostavljanjem poštanskih pošiljaka smatra se predaja pošiljaka primaocu na označenoj adresi.

2) Sve poštanske pošiljke dostavljaju se na kućnu adresu ili u poslovnoj prostoriji primaoca.

3) Pokušaj dostavljanja vrši se jednom, osim ako nije drugačije ugovoreno.

4) Neregistrovane pismonosne pošiljke uručuju se ubacivanjem u kućne i zbirne poštanske sandučiće, u stanu ili poslovnoj prostoriji, lično primaocu ili ovlašćenom licu.

5) Ako primalac pošiljke ili ovlašćeno lice nije poznato poštanskom operatoru ili ako posumnja u identitet tog lica, pošiljka se može uručiti ako primalac ili ovlašćeno lice dokaže svoj identitet.

6) Ako se poštanska pošiljka iz određenih razloga ne može uručiti, primaocu se ostavlja izvještaj o prispjeću pošiljke, s naznakom gdje, kada i u kom roku pošiljku može preuzeti u prostorijama poštanskog operatora.

7) Izveštaj o prispjeću pošiljke ostavlja se i u slučaju kada primalac ili ovlašćeno lice stavi prigovor na ispravnost pošiljke ili na iznos troškova carine.

#### **Isporuka poštanskih pošiljaka**

##### **Član 16**

1) Isporukom poštanskih pošiljaka u poslovnim prostorijama poštanskog operatora smatra se predaja pošiljaka primaocu ili ovlašćenom licu i to u sljedećim slučajevima:

a) kada je primaocu ostavljen izvještaj o prispjeću pošiljke, u skladu sa odredbama ovih opštih uslova poštanskog operatora;

b) kada su pošiljke adresirane na primaoca - korisnika poštanskog faha, bez obzira da li ta pošiljka u adresi ima oznaku broja pregratka ili ne;



- c) kada su pošiljke naslovljene na fizička lica, a u adresi primaoca imaju naziv korisnika poštanskog pregratka;
- d) kada su pošiljke adresovane na „POSTE RESTANTE“.

#### **Potvrda o prijemu poštanskih pošiljaka**

##### **Član 17**

- 1) Poštanske pošiljke za koje se izdaje potvrda o prijemu, po pravilu se uručuju primaocu ili ovlaštenom licu uz potpis na obrascu poštanskog operatora.
- 2) Za popunjavanje potvrde o prijemu ne smije se upotrebljavati grafitna olovka.
- 3) Ako je primalac pošiljke nepismen, potvrda prijema pošiljke vrši se otiskom kažiprsta na obrascu poštanskog operatora na mjestu rezervisanom za potpis.
- 4) Otisak kažiprsta primaoca ovjerava zaposleni kod poštanskog operatora svojim potpisom.
- 5) Kada je primalac nesposoban za pisanje, zbog nekog tjelesnog nedostatka, potvrdu o prijemu pošiljke potvrđuje svjedok čiji se identitet utvrđuje u skladu sa članom 5 stav 7 ovih opštih uslova.
- 6) Kada, u ime primaoca, pošiljku prima ovlašćeno lice, član domaćinstva ili kod primaoca stalno zaposleno lice, zaposleni kod poštanskog operatora mora, na odgovarajućoj ispravi označiti i odnos tog lica prema primaocu.
- 7) Kada je primalac pošiljke pravno lice, potvrdu prijema vrši ovlašćeno lice svojim potpisom ili otiskom pečata pravnog lica.
- 8) Poštanska pošiljka sa povratnicom uručuje se potvrdom prijema na odgovarajućoj ispravi poštanskog operatora i na povratnici, uz obavezno upisivanje datuma prijema pošiljke.

#### **Odbijanje prijema poštanske pošiljke**

##### **Član 18**

- 1) Primalac, odnosno pošiljalac u slučaju vraćanja pošiljke, može da odbije prijem pošiljke.
- 2) Ako primalac ili pošiljalac odbije prijem pošiljke, poštanski operator stavlja oznaku „NE PRIMA“ i to ovjerava svojim potpisom i otiskom žiga.

#### **Vraćanje već uručenih pošiljaka**

##### **Član 19**

- 1) Poštanski operator mora da primi pogrešno uručene pošiljke.
- 2) Za te pošiljke, poštanski operator vraća licu koje je pošiljku primilo, cjelokupan iznos dažbina koje je eventualno naplatio od njega prilikom uručivanja.
- 3) Pogrešno uručene pošiljke, poštanski operator je dužan da primi i ako su otvorene i ako je sadržaj pošiljke potpun.
- 4) Za vraćene otvorene pošiljke, poštanski operator sačinjava zapisnik o neispravnosti.
- 5) Zaposleni kod poštanskog operatora može na terenu da primi već uručene pošiljke samo ako su bile pogrešno uručene i ako se vraćaju neotvorene.

#### **Nadoslanje poštanskih pošiljaka i postupanje po zahtjevu pošiljaoca i primaoca**

##### **Član 20**

- 1) Ako se primalac preselio na novu adresu, poštanski operator je dužan poštanske pošiljke, ako sazna novu adresu, nadoslati primaocu, osim paketa, uputnica i sudskih pisama u upravnom postupku.
- 2) Poštanski operator postupa sa pošiljkom u skladu sa pisanim zahtjevom pošiljaoca ili primaoca za nadoslanje, koji je podnijet prije uručivanja pošiljke (slanje pošiljke za primaocem, vraćanje pošiljke, čuvanje prispjele pošiljke i slično).

3) Nadoslanje se vrši u skladu sa odredbama ovih opštih uslova, i to posebno odredbi o slanju poštanskih pošiljki, vraćanju poštanskih pošiljki i čuvanju poštanskih pošiljki.

#### Vraćanje poštanskih pošiljaka Član 21

- 1) Pošiljka na kojoj je označena adresa pošiljaoca vraća se pošiljaocu, ako je primalac:
  - a) odbio prijem;
  - b) nepoznat;
  - c) otputovao ili se odselio;
  - d) ne preuzme pošiljku u roku za preuzimanje;
  - e) umro.
- 2) Pošiljka se vraća pošiljaocu i u slučaju kada se nije mogla uručiti primaocu zbog nepotpune adrese.
- 3) Izuzetno od stava 1 alineja e) ovog člana, neregistrovana pošiljka može se uručiti članu domaćinstva umrlog primaoca.
- 4) Ako se vrijednosna ili otkupna pošiljka vraća pošiljaocu zbog nemogućnosti uručjenja naplaćuje se povratna poštarina od pošiljaoca.
- 5) Poštanski operator je obavezan na omotu pošiljke da naznači razlog vraćanja pošiljke (nepoznat, otputovao, adresa nepotpuna i slično) i ovjeri otiskom žiga.

#### Postupanje sa oštećenom pošiljkom Član 22

- 1) Ako se po spoljašnjem izgledu poštanske pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjen sadržaj pošiljke poštanski operator je dužan da pošiljku komisijski otvori bez odlaganja, pregleda i zapisnikom utvrdi stanje i sadržaj pošiljke, a pošiljku prepakuje.
- 2) Poštanski operator pošiljku treba da prepakuje i zapisnikom utvrdi stanje i u slučaju kad se nakon prijema, a prije uručjenja pošiljke, utvrdio da je sadržaj pošiljke pokvaren ili pošiljka nije pakovana na propisan način, tako da je ugrožen njen sadržaj ili sadržaj ostalih pošiljki.
- 3) U slučaju komisijskog otvaranja i prepakovanja pošiljaka, poštanski operator sačinjava zapisnik u dva primjerka od kojih se jedan uručuje primaocu pošiljke, uz potpis na zapisniku.
- 4) Zapisnik o pregledu sadrži: ime i prezime članova komisije, datum otvaranja pošiljke, razlog otvaranja pošiljke, sadržinu pošiljke, način na koji je ista prepakovana, potpise članova komisije, odnosno razlog zbog kojih je neko od članova komisije odbio da potpiše zapisnik.
- 5) Primjerak zapisnika iz stava 4 ovog člana dostaviće se primaocu pošiljke uz potpis o prijemu zapisnika, odnosno pošiljaocu pošiljke u slučaju da je ista vraćena pošiljaocu, uz potpis o prijemu zapisnika.
- 6) Komisiju iz stava 1 ovog člana čine tri člana koja imenuje direktor iz redova zaposlenih kod poštanskog operatora, a izuzetno, ukoliko je broj zaposlenih kod poštanskog operatora manji od 10, članovi komisije mogu biti i treća lica.
- 7) Ako iz međunarodnog saobraćaja prisprije oštećena neregistrovana ili registrovana pošiljka koja ne podliježe carinskom pregledu, takva pošiljka se stavlja u prozimi omot i otprema u određenu poštu.
- 8) Otvaranje i prepakovanje poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju vrši se u skladu sa aktima UPU-a.

### DIO III POSTUPANJE SA NEURUČIVIM POŠILJKAMA

#### Neisporučive poštanske pošiljke

## Član 23

1) Poštansku pošiljku za koju se utvrdi da se ne može uručiti primaocu ni vratiti pošiljaocu (u daljem tekstu: neisporučiva pošiljka), poštanski operator je dužan da komisijski pregleda i, po potrebi, otvori radi eventualnog utvrđivanja adrese primaoca ili pošiljaoca.

2) Na radnje iz stava 1 ovog člana shodno će se primjenjivati odredbe člana 22 ovih opštih uslova koje se odnose na imenovanje članova komisije, sadržaj, sačinjavanje i dostavljanje zapisnika o pregledu poštanskih pošiljki.

3) Ako se ni nakon komisijskog pregleda pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator će:

a) neregistrovanu pismonosnu pošiljku, koja sadrži samo pisano saopštenje, komisijski odmah uništiti;

b) ostale pošiljke čuvati jednu godinu, računajući od dana komisijskog pregleda.

4) Ako primalac i pošiljalac odbiju prijem poštanske pošiljke, smatraće se da su se odrekli prava svojine u korist poštanskog operatora i takva pošiljka se može odmah prodati ili uništiti.

5) Isprave i dokumenta, pronađena u poštanskoj pošiljci, dostavljaju se u roku od sedam dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj teritoriji je ta pošiljka primljena.

6) Uputnicu za koju se utvrdi da je neisporučiva, poštanski operator dužan je da čuva tri godine, računajući od dana kada je neisporučivost utvrđena.

## Prodaja poštanskih pošiljaka

### Član 24

1) Prodaja neisporučivih poštanskih pošiljki vrši se na osnovu javnog oglašavanja.

2) Javni oglas iz stava 1 ovog člana naročito sadrži:

a) početnu cijenu za prodaju sadržaja pošiljke ili njenog dijela;

b) mjesto i vrijeme javne prodaje;

c) uslove i rokove pod kojima se vrši javna prodaja.

3) Javnu prodaju pošiljke ili njenog dijela sprovodi komisija koju formira poštanski operator iz redova svojih zaposlenih.

4) Komisiju iz stava 3 ovog člana čine tri člana koje posebnom odlukom imenuje direktor poštanskog operatora.

5) Prodaja poštanskih pošiljki vrši se javnim nadmetanjem.

6) Svaka prodaja poštanskih pošiljki objaviće se u najmanje jednom štampanom mediju koji se distribuira i izlazi na teritoriji Crne Gore najkasnije 15 dana prije dana održavanja ročišta za javnu prodaju.

7) O mjestu, danu i času prodaje poštanskih pošiljki može se obavijestiti pošiljalac i primalac istih, ako je to moguće.

8) Poštanske pošiljke ne mogu se prodati ispod cijene koja je na istima naznačena kao vrijednost pošiljke na prvom nadmetanju, a ukoliko poštanske pošiljke nemaju označenu cijenu, vrijednost iste utvrđuje komisija iz stava 4 ovog člana po slobodnoj procjeni.

9) Ako na prvom javnom nadmetanju nije postignuta cijena u visini procijenjene vrijednosti, komisija će odrediti drugo javno nadmetanje koje će se održati u roku koji ne može biti kraći od 15 dana niti duži od 30 dana, na kojem se poštanske pošiljke mogu prodati ispod procijenjene vrijednosti, ali ne ispod trećine te vrijednosti.

10) Ako na drugom javnom nadmetanju nije postignuta cijena u visini procijenjene vrijednosti, komisija će odrediti novo nadmetanje koje će se održati u roku koji ne može biti kraći od 15 dana niti duži od 30 dana, na kojem se poštanske pošiljke mogu prodati ispod procijenjene vrijednosti, ali ne ispod visine potraživanja poštanskog operatora za iste.

- 11) Kupac je dužan da cijenu plati i kupljenu poštansku pošiljku preuzme odmah po zaključenju javnog nadmetanja,
- 12) Preuzimanjem poštanske pošiljke kupac postaje njen vlasnik.
- 13) Ukoliko ni nakon trećeg javnog nadmetanja poštanske pošiljke ne budu prodate iste će se uništiti u skladu sa članom 25 ovih opštih uslova.
- 14) Prodaja poštanskih pošiljki organizuje se najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće.

#### **Uništavanje poštanskih pošiljki** **Član 25**

- 1) Poštanski operator trajno čuva cjelokupnu dokumentaciju koja se odnosi na postupak uništavanja poštanskih pošiljki.
- 2) Postupak uništavanja poštanskih pošiljki treba da se sprovede na način da obezbjedi potpunu zaštitu podataka sadržanih u građi koja se uništava.
- 3) Komisija koju imenuje ovlašćeno lice poštanskog operatera iz redova svojih zaposlenih određuje datum i način na koji će biti uništene poštanske pošiljke (spaljivanje ili davanje na preradu).
- 4) Izlučivanje i uništavanje poštanskih pošiljki se evidentira u arhivskoj knjizi.

#### **DIO IV** **ROKOVI**

#### **Rokovi za čuvanje poštanskih pošiljki** **Član 26**

Poštanske pošiljke čuvaju se u prostoriji poštanskog operatera:

- 1) 24 sata - ako pošiljka sadrži žive životinje;
- 2) 5 (pet) radnih dana za primaoce koji se nalaze na užem dostavnom području pošte;
- 3) 10 (deset) radnih dana za primaoce na širem i najširem dostavnom području pošte;
- 4) 15 radnih dana za pakete iz međunarodnog saobraćaja na užem ili širem dostavnom području;
- 5) 30 dana za pošiljke adresirane na „POSTE RESTANTE“ i za pakete iz međunarodnog saobraćaja na najširem dostavnom području.

Rokovi za čuvanje poštanskih pošiljaka teku od narednog dana od dana ostavljanja izveštaja o prispjeću, odnosno od dana prispjeća za pošiljke koje glase na „POSTE RESTANTE“ i korisnike poštanskih gradaka.

#### **Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka** **Član 27**

- 1) Pod rokovima za uručenje poštanskih pošiljaka podrazumjeva se vrijeme od prijema pošiljke do uručenja primaocu.
- 2) Vrijeme prijema utvrđuje se na osnovu:
  - a) otiska žiga na potvrdi o prijemu pošiljke;
  - b) otiska žiga na pošiljci za koju se ne izdaje potvrda o prijemu pošiljke;
  - c) datuma i vremena (sat i minut) označenog na obrascu za prijem poštanske pošiljke.
- 3) Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke uručuje u sljedećim rokovima:
  - a) jedan radni dan (D + 1), na užem dostavnom području poštanskog operatera;
  - b) dva radna dana (D + 2), na širem dostavnom području poštanskog operatera;
  - c) tri radna dana (D + 3), na najširem dostavnom području poštanskog operatera.
- 4) U rokove za uručenje poštanskih pošiljaka ne ulaze:
  - a) dan prijema,

- b) dani kada poštanski operator ne radi ili kada ne vrši dostavu odnosno isporuku pošiljaka i
- c) dani državnih praznika.
- 5) U rokove se ne računa ni vrijeme kašnjenja:
  - a) zbog nepotpune i netačne adrese primaoca,
  - b) zbog više sile ili zastoja u saobraćaju nastalog bez krivice davaoca poštanskih usluga.
- 6) Ako je pošiljka primljena nakon zadnje otpreme pošiljaka od strane poštanskog operatora, rokovi za uručenje se produžavaju za jedan radni dan, o čemu se prilikom prijema odmah obavještava pošiljalac.
- 7) Poštanski operator može sa velikim korisnicima dogovoriti posebne rokove za uručenje poštanskih pošiljaka.

#### **Rokovi čuvanja dokumentacije o pošiljkama** **Član 28**

- 1) Poštanski operator je dužan da čuva dokumentaciju o poštanskim pošiljkama najmanje godinu dana od dana isteka rokova iz člana 26 stav 1 ovih opštih uslova.

#### **DIO V** **REKLAMACIJE, POTRAŽIVANJE POŠILJKI I NAKNADA ŠTETE**

##### **Reklamacije** **Član 29**

- 1) Ako korisnik poštanskih usluga smatra da registrovana poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili je uručena sa zakašnjenjem ili da posebno ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u cjelini, može poštanskom operatoru da podnese reklamaciju u roku od šest mjeseci od dana predaje poštanske pošiljke.
- 2) Pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice može, zbog neuručnja ili uručnja sa zakašnjenjem registrovane poštanske pošiljke, podnijeti zahtjev za pokretanje postupka potraživanja pošiljke.
- 3) Troškove potražnog postupka iz stava 2 ovog člana snosi pošiljalac, odnosno drugo ovlašćeno lice.
- 4) Ako poštanski operator utvrdi u postupku potraživanja da pošiljka nije uručena ili je uručena sa zakašnjenjem dužan je da pošiljaocu ili drugom ovlašćenom licu naknadi troškove potražnog postupka iz stava 3 ovog člana.
- 5) Reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane poštanske pošiljke korisnik poštanskih usluga mora podnijeti odmah pri uručnju poštanske pošiljke, odnosno najkasnije narednog radnog dana.
- 6) Ako pošiljalac, odnosno primalac ne podnese reklamaciju iz stava 5 ovog člana u predviđenom roku, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke.
- 7) Poštanski operator dužan je da se izjasni o osnovanosti podnijete reklamacije u roku od 10 dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem saobraćaju, odnosno u roku od 60 dana u međunarodnom saobraćaju. Ako se poštanski operator u roku od 60 dana ne može izjasniti o opravdanosti reklamacije za pošiljku u međunarodnom poštanskom saobraćaju zbog nedostavljanja podataka od drugog poštanskog operatora, dužan je o tome pisano obavijestiti podnosioca reklamacije sa naznakom na koji način je postupljeno po reklamaciji i obavijesti ga do kada će reklamacija biti riješena.
- 8) Protiv odluke poštanskog operatora o rješavanju reklamacije može se podnijeti prigovor Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u ovom tekstu: Agencija).
- 9) Prigovor iz stava 8 ovog člana može se podnijeti Agenciji i u slučaju nedostavljanja odgovora po podnesenoj reklamaciji.

10) Prigovor iz stava 8 i 9 ovog člana podnosi se u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji, odnosno isteka roka za odgovor na reklamaciju.

11) Poštanski operator je dužan, na zahtjev Agencije, dostaviti podatke i dokumentaciju radi odlučivanja po prigovoru iz stava 8 ovog člana.

12) Agencija je dužna da odluči po prigovoru iz stava 8 ovog člana u roku od 30 dana od dana prijema prigovora.

13) Odlukom o rješavanju prigovora Agencija može:

- a) odbiti prigovor kao neblagovremen;
- b) uvažiti zahtjev korisnika poštanskih usluga i obavezati poštanskog operatora na naknadu štete;
- c) odbiti prigovor kao neosnovan;
- d) obustaviti postupak i uputiti korisnika usluga da svoja potraživanja ostvari pred nadležnim sudom.

14) Ako poštanski operator ne postupi po odluci Agencije, Agencija može pokrenuti postupak oduzimanja posebne licence i licence, odnosno brisanja iz registra poštanskih operatora.

### Odgovornost poštanskog operatora

#### Član 30

1) U međunarodnom poštanskom saobraćaju poštanski operator odgovara za prouzrokovanu štetu u granicama utvrđenim aktima Svjetskog poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

2) U unutrašnjem saobraćaju poštanski operator odgovara za štetu koja nastane u toku prenosa registrovane pošiljke zbog:

- a) gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke;
- b) prekoračenja roka prenosa i uručenja poštanske pošiljke;
- c) neizvršene, nepotpuno ili pogrešno izvršene poštanske usluge.

3) Poštanski operator oslobađa se odgovornosti za prouzrokovanu štetu, ako dokaže da je:

- a) prenos poštanske pošiljke obavljen u skladu sa propisima;
- b) šteta nastupila usljed dejstva više sile;
- c) šteta nastala zbog nemarnosti pošiljaoca u pogledu izbora vrste poštanske usluge ili obezbjeđenja njene sadržine;
- d) šteta nastala nakon što je poštanska pošiljka u skladu sa članom 37 i članom 40 stav 2 Zakona o poštanskim uslugama uručena nadležnom državnom organu, odnosno ovlaštenom službenom licu;
- e) korisnik poštanskih usluga neblagovremeno uložio reklamaciju;
- f) šteta nastala u postupku izvršavanja akata i radnji nadležnih državnih organa;
- g) poštanska pošiljka prilikom uručenja imala istovjetnu masu koja je označena na pošiljci i ako su sredstva za njeno zatvaranje neoštećena.

### Visina naknade štete

#### Član 31

1) Poštanski operator dužan je da korisniku poštanskih usluga isplati naknadu štete i to najmanje za:

- a) gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne pošiljke - označenu vrijednost pošiljke uvećanu za desetostuku cijenu plaćenu za prenos vrijednosne pošiljke;
- b) gubitak ili pogrešnu isplatu uputnice - iznos u visini uputničkog iznosa uvećan za desetostuku cijenu plaćenu za prenos uputnice;
- c) djelimično oštećenje ili umanjenje sadržaja vrijednosne pošiljke - iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržaja, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1 ovog stava;
- d) neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu prenosa registrovane pošiljke - petostuku cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu;

- e) prekoračenje roka prenosa registrovane pošiljke - cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu.
- 2) U slučajevima iz stava 1 tačka a), b) i c) ovog člana korisnik poštanskih usluga ima pravo na povraćaj plaćene cijene poštanske usluge.
- 3) Poštanski operator nije odgovaran za izgublenu dobit.

#### **Zastara potraživanja Član 32**

- 1) Potraživanja poštanskog operatora i korisnika poštanskih usluga zastarijevaju istekom roka od dvije godine.
- 2) Zastara iz stava 1 ovog člana počinje teći:
  - a) za potraživanja zbog manje ili više naplaćene poštarine ili drugih troškova - od dana plaćanja;
  - b) za potraživanja koja se odnose na otkupninu - nakon 15 dana od dana kada je istekao rok za prenos i uručenje poštanske pošiljke;
  - c) za potraživanja zbog djelimičnog gubitka ili oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke ili zbog prekoračenja roka za prenos i uručenje poštanske pošiljke - od dana uručjenja poštanske pošiljke;
  - d) za potraživanja zbog gubitka pošiljke - nakon 30 dana od dana isteka roka za prenos poštanske pošiljke;
  - e) u svim drugim slučajevima potraživanja - od dana kad su stečeni uslovi za potraživanje.
- 3) Zastara se prekida kada se poštanskom operatoru dostavi zahtjev za isplatu potraživanja u pisanoj formi ili se pokrene postupak za rješavanje spora pred Agencijom i počinje iznova teći narednog dana od dana kad je podnosiocu zahtjeva ili drugoj ovlaštenoj osobi dostavljen pisani odgovor poštanskog operatora i kad su mu vraćene isprave priložene uz zahtjev, odnosno nakon dostavljanja odgovora Agencije.
- 4) Zastara ne može nastupiti prije isteka roka od 30 dana od dana prijema odgovora poštanskog operatora na zahtjev za potraživanje naknade štete.
- 5) Naknadni zahtjevi po istom predmetu ne prekidaju zastaru.

#### **DIO VI NAČIN PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA**

##### **Cjenovnik poštanskih usluga Član 33**

- 1) Cijene poštanskih usluga naplaćuju se prema cjenovniku poštanskih usluga.
- 2) Cijene poštanskih usluga ne smiju:
  - a) sadržati dodatne iznose zbog značajne tržišne snage poštanskog operatora na tržištu poštanskih usluga;
  - b) se određivati ispod cijene koštanja sa namjerom preuzimanja ili zadržavanja značajne tržišne snage na tržištu poštanskih usluga.
- 3) Cjenovnik poštanskih usluga iz stava 1 ovog člana poštanski operator je dužan da objavi na svojoj internet stranici i istakne cjenovnik na vidnom mjestu u prostorijama u kojima se pružaju poštanske usluge.
- 4) Poštanski operator dužan je, na zahtjev korisnika poštanskih usluga, da da cjenovnik na uvid.
- 5) Cijene komercijalnih poštanskih usluga su jednake za sve korisnike koji koriste usluge pod istim ili sličnim uslovima.
- 6) Cijene komercijalnih poštanskih usluga se dostavljaju Agenciji najkasnije tri dana prije početka njihove primjene.

## Plaćanje poštanskih usluga Član 34

- 1) Poštanske usluge se, po pravilu, plaćaju unaprijed prema cjenovniku poštanskih usluga na mjestu predaje pošiljke poštanskom operatoru.
- 2) Korisnik poštanskih usluga obavezan je, kada je to određeno posebnim propisom, da pored cijene iz stava 1 ovog člana plati i iznos određen tim propisom.
- 3) Sekogrami su oslobođeni plaćanja poštarine, osim u slučaju avionskog prenosa.

## Oznaka plaćanja Član 35

- 1) Plaćanje poštanskih usluga se označava na poštanskoj pošiljci na jedan od sljedećih načina:
  - a) otiskom mašine za frankiranje;
  - b) otiskom elektronskog žiga;
  - c) oznakom da je poštarina plaćena u skladu sa odredbama ugovora između poštanskih operatora i korisnika.
- 2) Ako se poštarina označi otiscima mašine za frankiranje, otiscima elektronskog žiga ili drugim oznakama o plaćenju poštanskoj usluzi, mora sadržati podatke o iznosu plaćene poštarine i podatke o poštanskom operatoru.
- 3) Na pošiljke za koje se poštarina plaća po ugovoru, pošiljalac mora u gornjem desnom uglu adrese strane pošiljke staviti oznaku o plaćenju poštarini „Poštarina plaćena po ugovoru“, a u međunarodnom saobraćaju „Postage paid“.
- 4) Za pisma i dopisnice za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, poštarinu plaća primalac, odnosno pošiljalac prilikom vraćanja takve pošiljke.
- 5) Poštarinu za uplatu otkupnih iznosa u korist pošiljaoca plaća primalac otkupne pošiljke prilikom njenog uručenja.
- 6) Za sve registrovane pošiljke može se naplaćuje se ležarina u skladu sa cijenama poštanskog operatora.
- 7) Za registrovane pošiljke, osim sudskih pisama i pisama u upravnom postupku, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator, plaća se povratna poštarina.

## DIO VII KOMERCIJALNE POŠTANSKE USLUGE

### Usluge po službenoj dužnosti Član 36

Poštanski operator, po službenoj dužnosti, vrši sljedeće dopunske usluge:

- 1) vraća pošiljaocu neuručenu pošiljku sa označenom adresom pošiljaoca;
- 2) prima i evidentira punomoćja;
- 3) prepakuje sadržaj pošiljke sa oštećenim omotom i sačinjava zapisnik o neispravnosti pošiljke;
- 4) čuva pošiljku radi isporuke (ležarina);
- 5) podnosi pošiljku na carinski pregled u izvozu i uvozu;
- 6) podnosi pošiljku na žigosanje ili kontrolu nadležnom organu;
- 7) obavještava primaoca ili pošiljaoca pošiljke da podnese potrebna dokumenta na carinski pregled;
- 8) otprema carinsku pošiljku na kontrolu nadležnom organu;
- 9) prenos pisma i dopisnice bez posebne usluge za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena.



## Usluge dodatne vrijednosti

### Član 37

- 1) Usluge dodatne vrijednosti su poštanske usluge komercijalnog servisa koje imaju posebne zahtjeve u pogledu kvaliteta, vremena i mjesta prijema, brzine prenosa i uručenja.
- 2) Uslugama iz stava 1 ovog člana smatraju se:
  - a) kurirske usluge (od vrata do vrata);
  - b) ekspresne usluge;
  - c) usluge sa mogućnošću praćenja toka prenosa i uručenja pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način;
  - d) usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih upućstava u vezi sa uručenjem pošiljke;
  - e) pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja;
  - f) pošiljke koje se uručuju lično uz potpis primaoca;
  - g) i druge usluge.

## Kurirske usluge

### Član 38

- 1) Kurirske usluge su poštanske usluge sa dodatnom vrijednošću koje podrazumijevaju prijem, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerade, na način da isti zaposleni kod poštanskog operatora obavlja poslove prijema, prevoza i uručenja.
- 2) Kurirske usluge obavljaju se u skladu sa Pravilnikom i ovim opštim uslovima.

## Ekspres pošiljka

### Član 39

- 1) Ekspres pošiljka je registrovana pošiljka koja obezbjeđuje najkraći i garantovani rok prenosa i uručenja i omogućava pošiljaocu praćenje pošiljke tokom prenosa.
- 2) Ekspres pošiljka može se preuzeti i na adresi pošiljaoca i omogućava postupanje po naknadnom zahtjevu pošiljaoca.
- 3) Kao ekspres pošiljka se može predati pismo i paket i može biti sa označenom vrijednošću, sa otkupninom, sa povratnicom i sa ličnim uručenjem.
- 4) Ekspres pošiljka može sadržati robu, druge predmete i pisano saopštenje.
- 5) Najveći iznos označene vrijednosti ekspres pošiljke utvrđuje poštanski operator važećim cjenovnikom.
- 6) Za adresiranje ekspres pošiljke koristi se poseban obrazac (adresnica), a za pakovanje tipizirana ambalaža, odnosno oznaka vrste usluge.
- 7) Adresnica iz stava 6 ovog člana osim adrese primaoca i pošiljaoca sadrži i sve elemente poštanske pošiljke.
- 8) Datumom i vremenom prijema ekspres pošiljke smatra se dan i vrijeme prijema koji su označeni na adresnici.
- 9) Za ekspres usluge u međunarodnom saobraćaju primjenjuju se akti UPU-a i uslovi predviđeni ugovorima zaključenim između poštanskih operatora.
- 10) Poštanski operator je obavezan poštansku pošiljku prenesu i uruče u stanju u kakvom je primljena.
- 11) Prenos ekspres pošiljke vrši se u skladu sa Pravilnikom i ovim opštim uslovima

## Track & Trace (T&T)

### Član 40

1) Sistem za elektronsko praćenje i lociranje poštanskih pošiljaka (T&T), omogućava korisniku poštanskih usluga da za određene vrste registrovanih poštanskih pošiljaka, za koje je predviđena ovakva vrsta usluge dodatne vrijednosti, na posredan ili neposredan način, dobije informaciju o njihovom statusu.

#### **Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga** **Član 41**

1) Usluga sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih uputstava u vezi sa uručenjem poštanske pošiljke omogućava korisnicima poštanskih usluga brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu poštanskih usluga koje obavlja poštanski operator.

2) Putem informacionog pozivnog centra mogu se, po pravilu, dobiti i informacije o statusu određenih vrsta registrovanih pošiljaka.

#### **Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja** **Član 42**

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

#### **Pošiljka sa ličnim uručenjem** **Član 43**

1) Lično uručenje primaocu je posebna usluga koja podrazumijeva uručenje pošiljke isključivo primaocu na označenoj adresi ili u prostorijama davaoca usluga i nosi oznaku „LIČNO“.

2) Kao pošiljke sa ličnim uručenjem mogu se predati sve registrovane poštanske pošiljke.

3) Pošiljke sa ličnim uručenjem primaocu moraju da imaju uočljivim slovima ispisanu oznaku „LIČNO“ ili naljepnicu sa istom oznakom, u lijevom gornjem uglu adresne strane.

#### **Druge komercijalne poštanske usluge** **Član 44**

1) Druge komercijalne poštanske usluge mogu biti:

- a) hibridna pošta;
- b) neadresirane pošiljke;
- c) elektronske poštanske usluge;
- d) novčane poštanske usluge;
- e) uputnica;
- f) direktna pošta;
- g) tiskovina;
- h) paket kao komercijalna usluga;
- i) druge usluge.

2) Hibridna pošta je vrsta usluge poštanskog operatora kojom operator prima od korisnika podatke za pisma u elektronskoj formi i tako primljene podatke sortira, priprema za štampanje, štampa i koverira u obliku pošiljke koju dostavlja primaocu.

3) Prenos hibridne pošte vrši se dijelom preko elektronskih sredstava, a dijelom uz korišćenje drugih klasičnih resursa, odnosno servisa pošte.

- 4) Neadresirana pošiljka u unutrašnjem saobraćaju je pošiljka koja se sastoji od reklamnog, marketinškog ili propagandnog materijala istovjetnog sadržaja koja se šalje velikom broju neadresiranih primalaca, mase do 100 grama i u količini ne manjoj od 1000 komada.
- 5) Elektronska poštanska usluga je usluga kojom se prenos saopštenja vrši elektronskim sredstvima, a obuhvata prijem, prenos i uručenje telegrama, elektronske uputnice, faksimil telegrama i prenos i uručenje elektronskog pisma, kao i druge usluge kod kojih se prenos saopštenja vrši elektronskim putem.
- 6) Novčane poštanske usluge su domaće i međunarodne žiralne usluge, mjenjački poslovi, novčane doznake i čekovne usluge, kao i sve druge slične usluge čiji je predmet novac, odnosno usluge čiji je predmet isplata ili prenos novca radi isplate, osim uputnica, u skladu sa propisima UPU-a.
- 7) Uputnica je registrovana poštanska pošiljka koja služi kao osnov za isplatu novčanog iznosa primaocu putem poštanske mreže i elektronskim putem.
- 8) Uputnica koja se prenosi poštansko-transportnim vezama je obična uputnica, a uputnica koja se prenosi elektronskim putem je elektronska uputnica.
- 9) Najveći novčani iznos po uputnici utvrđuje se posebnim aktom poštanskog operatora.
- 10) U međunarodnom saobraćaju poštanske uputnice primaju se samo za države i od država sa kojima je univerzalni operator zaključio sporazum o razmjeni poštanskih uputnica.
- 11) Uslovi za prijem i isplatu međunarodnih poštanskih uputnica utvrđeni su za svaku pojedinu državu u uslovima za prijem i isplatu međunarodnih poštanskih uputnica.
- 12) Direktna pošta je korespondencija koja se sastoji od reklamnog, marketinškog ili propagandnog materijala istovjetnog sadržaja, osim naziva primaoca, adrese i drugih kriterijuma za identifikaciju, kao i drugih modifikacija koje ne mijenjaju samu prirodu poruke, a koja se šalje u najmanjoj količini od 100 različitih adresa primalaca.
- 13) Računi, fakture, finansijski izvodi i druga saopštenja nijesu direktna posta.
- 14) Pošiljke direktne pošte mogu biti mase do 2kg sa sledećim dimenzijama:
- a) najmanje dimenzije pošiljke direktne pošte su 90 mm x 140 mm;
  - b) najveće dimenzije pošiljke direktne pošte su 900 mm, u zbiru dužine, širine i visine, s tim da ni jedna od dimenzija ne može biti pojedinačno veća od 600 mm;
  - c) najmanje dimenzije pošiljke direktne pošte u obliku valjka su 170 mm u zbiru dužine i dva prečnika, s tim da dužina ne može biti manja od 100 mm;
  - d) najveće dimenzije pošiljke direktne pošte u obliku valjka su 1040 mm u zbiru dužine i dva prečnika, s tim da dužina ne može biti veća od 900 mm.
- 15) Odstupanje od dimenzija pošiljke direktne pošte iz stava 14 ovog člana može biti najviše 2 mm.
- 16) Pošiljalac prilikom predaje direktne pošte poštanskom operatoru daje na uvid jedan primjerak pošiljke koju šalje kao adresiranu direktnu poštu i obezbeđuje da sve pošiljke budu jednake dostavljenom uzorku.
- 17) Tiskovina je otvorena, adresirana pismonosna pošiljka čiji sadržaj nema obilježje ličnog ili poslovnog dopisivanja, a odštampana je u više istovjetnih primjeraka na papiru, kartonu ili drugom materijalu koji se obično koristi u štamparijama.
- 18) Kao tiskovine mogu se primati knjige, novine, časopisi, katalogi, brošure, prospekti, cjenovnici, redovi vožnje, redovi letenja, imenici, plakete, muzičke partiture, geografske karte, kalendari, rokovnici i sl, reprodukcije na papiru, kartonu ili drugim materijalima koji se obično upotrebljavaju u štampariji za štampanje više istovjetnih primjeraka.
- 19) Tiskovina može biti mase do 2 kg i dimenzija koje odgovaraju dimenzijama iz stava 14 ovog člana.
- 20) Izuzetno od stava 19 ovog člana, tiskovina može biti mase do 5 kg, ako je sadržaj nedjeljiv ili čini cjelinu, a u unutrašnjem saobraćaju i do 10 kg uz saglasnost poštanskog operatora.
- 21) Na adresnoj strani tiskovine, u gornjem lijevom uglu, pošiljalac je dužan da stavi oznaku „Tiskovina“ ili oznaku „imprime“ u međunarodnom saobraćaju.

- 22) U međunarodnom poštanskom saobraćaju za tiskovinu se primjenjuju akti UPU-a.
- 23) Paket kao komercijalna poštanska usluga je registrovana poštanska pošiljka sa označenom vrijednošću koja može sadržati robu i druge predmete mase preko 10 kg, a najviše do 30 kg.
- 24) Paket se može predati kao otkupni, sa ličnim uručenjem, sa povratnicom, kao ekspres pošiljka i izdvojeni paket.
- 25) Drugim uslugama u smislu ovih opštih pravila smatraju se usluge koje pruža poštanski operator i koje nijesu predviđene ovim opštim pravilima, a koje imaju karakter poštanskih usluga u skladu sa opštim uslovima poštanskog operatora.

## DIO VIII

### Završne odredbe

#### Član 45

- 1) Ovi opšti uslovi biće istaknuti na vidnom mjestu u poslovnim prostorijama na adresi sjedišta i na internet stranici poštanskog operatora, najmanje osam dana prije početka njihove primjene.
- 2) Ovi opšti uslovi objavljuju se i na internet stranici Agencije.
- 3) Na ove opšte uslove nije potrebno pribavljati saglasnost Agencije.
- 4) Na sve što nije predviđeno ovim opštim pravilima primjenjivaće se nesposredno odredbe Pravilnika i drugi pozitivni propisi.

U Podgorici, dana 28.12.2022. godine,

POŠTANSKI OPERATOR  
„Mišpeta Montenegro“ DOO Podgorica  
  
Siniša Boričić

