

«ПОШТЕ СРПСКЕ» А.Д.
БАЊА ЛУКА

**ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ВРШЕЊЕ
ПОШТАНСКИХ УСЛУГА**

НОМЕНКЛАТУРА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

**(«Службени гласник РС», број 15/05)
од 22.02.2005.**

Бања Лука, фебруар 2005.

На основу члана 3. Закона о пошти (Службени гласник РС број 20/97)
Управни одбор «Српских пошта» на сједници одржаној дана 14.05.2004.
године, усвојио је:

ОПШТЕ УСЛОВЕ ЗА ВРШЕЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

1. Предмет општих услова за вршење поштанских услуга

Члан 1.

Општим условима за вршење поштанских услуга (у даљем тексту: Општи услови) уређују се јединствени услови под којим Предузеће за поштански саобраћај РС (у даљем тексту: Јавни поштански оператор) врши поштанске услуге из Номенклатуре поштанских услуга (у даљем тексту: Номенклатура) и односи између јавног поштанског оператора и корисника поштанских услуга (у даљем тексту: корисници) у вези са вршењем, односно кориштењем поштанских услуга у складу са одредбама Закона о пошти (у даљем тексту: Закон).

Прихватањем услова утврђених Законом и Општим условима од стране корисника, између јавног поштанског оператора и корисника настаје уговорни однос (уговор по приступању).

У међународном поштанском саобраћају поред Закона и Општих услова примјењују се Акта и правилници Свјетског поштанског савеза и међународни уговори закључени између поштанских оператора.

2. Начело поштења и савјесности

Члан 2.

У вршењу и кориштењу поштанских услуга и остваривању међусобних права и обавеза која из тог произилазе, јавни поштански оператор и корисници поштанских услуга придржаваће се начела поштења и савјесности.

У вези са остваривањем ових начела, јавни поштански оператор је дужан да стално предузима све потребне организационе, експлоатационе и технолошке мјере, којима се корисницима поштанских услуга обезбјеђују квалитетне, сигурне и брзе поштанске услуге.

3. Организациони облици за пружање услуга

Члан 3.

Вршење и кориштење поштанских услуга обавља се у јединицама поштанске мреже за пружање услуга корисницима (у даљем тексту: поште) и посебним организационим дијеловима јединица за пружање услуга корисницима (поштанске самопослуге, покретне поште, уговорне поште, издвојени шалтери, реон поштоноше и станице поштоноше).

4. Избор врсте поштанских услуга

Члан 4.

Корисник је дужан да одабере ону врсту поштанских услуга која одговара:

- природи садржине пошиљке,
- врсти и значају пошиљке,
- стварној вриједности пошиљке,
- значају саопштења и
- адреси примаоца и начину уручења.

5. Радно вријеме

Члан 5.

Утврђено радно вријеме пошта за рад непосредно са корисницима поштанских услуга мора бити видно истакнуто на улазу у зграду, односно на улазу у просторије поште које служе за рад непосредно са корисницима поштанских услуга.

За вршење појединих врста поштанских услуга радно вријеме у пошти мора бити још и посебно назначено на одговарајућим радним мјестима, ако се разликује од радног времена из претходног става овог члана.

Јавни поштански оператор може са корисницима поштанских услуга уговорати посебно радно вријеме и мјесто вршења поштанских услуга.

6. Пуномоћје

Члан 6.

Корисници поштанских услуга могу поштанске услуге да остварују преко пуномоћника у складу са општим прописима о пуномоћју.

Пуномоћје се може издати за уручење свих поштанских пошиљака, за поједине врсте пошиљака или за појединачну пошиљку. Корисницима преградка и правним лицима се обавезно издаје пуномоћје за све врсте пошиљака.

Пуномоћје овјерено од надлежних органа важи за вријеме које је у њему означено, а пуномоћје које је овјерено од поште важи најдуже до истека календарске године у којој је овјерено.

7. Исправе за доказивање идентитета

Члан 7.

За доказивање идентитета корисницима код вршења поштанских услуга могу послужити сљедеће исправе:

1. Лична карта
2. Легитимација припадника Министарства унутрашњих послова
3. Пасош
4. Стална погранична дозвола - пропусница
5. Друге исправе, које су посебним законским прописима одређене за доказивање идентитета.

Изузетно од ове одредбе, за доказ идентитета може послужити и изјава свједока, чији се идентитет утврђује наведеним исправама.

Запослени у пошти одбиће да изврши поштанску услугу ако констатује да исправа којом се доказује идентитет није ваљана, односно ако посумња у законитост њеног посједовања, као и у истинитост изјаве свједока.

8. Плаћање поштанских услуга

Члан 8.

Цијену за извршење поштанске услуге (у даљем тексту: поштарина) корисник плаћа унапријед према Цјеновнику поштанских услуга или на уговорени начин.

Извод из Цјеновника мора бити истакнут на видном мјесту у просторијама поште за кориснике поштанских услуга.

Докази да је поштарина плаћена у пошти су: поштанска марка, отисак машине за франкирање, отисак машинског и терминалног жига и одговарајуће ознаке у складу са уговором између Јавног поштанског оператора и корисника поштанских услуга.

За писма и дописнице за које поштарина није плаћена или је недовољно плаћена, поштарину плаћа прималац, односно пошиљалац приликом враћања такве пошиљке.

Поштарину за уплату откупних износа у корист пошиљаоца плаћа прималац откупне пошиљке приликом њеног уручења.

Поштарина за препакивање, да би се заштитила садржина, наплаћује се од примаоца, односно од пошиљаоца ако се пошиљка враћа.

Поштарину за доставу пакета на дому плаћа прималац.

Плаћање поштарине употребом машине за франкирање регулише се уговором између Јавног поштанског оператора и корисника.

За плаћање поштарине пошиљалац може користити важеће поштанске марке које лијепи у горњи десни угао, користећи марку највише номиналне вриједности у складу са висином поштарине.

Лежарина се наплаћује за пакете и пошиљке са означеном вриједношћу за које је остављен извјештај о приспјећу, као и пост-рестант пошиљке.

Повратна поштарина наплаћује се за пошиљке са означеном вриједношћу, осим за посебне услуге које нису извршене.

Поштарина се не плаћа за пренос секограма, осим за авионско руковање и за пошиљке ослобођене плаћања поштарине Свјетском поштанском конвенцијом.

9. Враћање поштарине

Члан 9.

Јавни поштански оператор, на захтјев пошиљача враћа наплаћену поштарину у случајевима како слиједи:

- када пошиљалац захтијева да му се пошиљка врати прије отпреме из поште у којој је предао пошиљку, односно која је извршила пражњење поштанског ковчежића – у износу 80% од наплаћене поштарине,
- када се пошиљка враћа пошиљачу из поште царинења због тога што не испуњава услове за пренос предвиђене царинским или девизним прописима а грешка се може приписати пошиљачу – у висини која се добије када се од наплаћене поштарине одузме износ поштарине за унутрашњи поштански саобраћај,
- у свим случајевима када се пошиљка врати пошиљачу због неправилности која се може приписати поштанској служби – цијели износ поштарине.

Захтјев из става 1. овог члана пошиљалац подноси пошти која је примила пошиљку или пошти која врши пражњење поштанских ковчежића.

II ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

1. Појам поштанских услуга

Члан 10.

Поштанске услуге су услуге преноса поштанских пошиљака (пријем, отпрема, царинење, превоз, приспијеће и уручење) и све друге услуге утврђене номенклатуром услуга.

Поштанске услуге обухватају: универзалне поштанске услуге (резервисане и нерезервисане поштанске услуге), финансијске поштанске услуге, услуге електронске поште и остале поштанске услуге.

Универзалне поштанске услуге су све услуге из номенклатуре поштанских услуга које у складу са законом, Општим условима за обављање поштанских услуга и другим поштанским прописима морају бити организоване, под једнаким условима, на читавом подручју Републике Српске. Универзалне поштанске услуге се обезбјеђују сваког радног дана, најмање пет дана у недјељи, осим под условима и географским приликама које су поштанским прописима дефинисане као ванредне.

Резервисане поштанске услуге су дијелови универзалних поштанских услуга које обухватају пренос: обичних писмоносних пошиљака до 1 кг, пакетских пошиљака до 15 кг, поштанских и телеграфских упутница, писмоносних пошиљака са посебном услугом без обзира на тежину (препоручених, вриједносних, пошиљака убрзане поште – ЕМС, откупних, хитних и судских писама и писама по управном и прекршајном поступку).

Резервисане поштанске услуге може обављати само јавни поштански оператор.

Сагласност на цијене на резервисане поштанске услуге даје Влада Републике Српске.

Нерезервисане поштанске услуге су дијелови универзалних поштанских услуга које, осим јавног поштанског оператора, могу обављати и други поштански оператори у складу са овлашћењима добијеним од надлежног државног органа.

Финансијске поштанске услуге су услуге које пошта пружа преко јединица поштанске мреже за пружање универзалних поштанских услуга, којима се обезбјеђују различити облици жиралних плаћања, те дознака готовог новца и чекова, које упућују физичка и правна лица или су таква средства њима упућена.

У оквиру своје дјелатности пошта може обављати и друге финансијске услуге, а све у складу са законом и другим прописима којима се регулише обављање ових врста финансијских услуга у оквиру банкарског сектора.

У услуге електронске поште спадају услуге електронске обраде података, Интернет услуге и сервиси, које исти омогућава као и пружање неговорних и других информација преко Интернета.

Остале поштанске услуге обухватају све друге поштанске услуге изван универзалних поштанских услуга, које у складу са поштанским прописима обављају овлашћени поштански оператори.

Члан 11.

У зависности од начина вршења, садржаја, вриједности, димензија, масе, начина паковања, брзине преноса и начина уручења, поштанске услуге се дијеле на:

- писмоносне услуге
- пакетске услуге
- финансијске услуге
- посебне услуге
- допунске услуге
- услуге по посебним уговорима
- остале услуге

1) Писмоносне услуге

Члан 12.

Писмоносне услуге су услуге преноса затворених или отворених пошиљака чија је садржина најчешће писано или електронско саопштење или неки други садржај (штампане ствари и др.) који у погледу паковања, масе и димензија одговарају условима предвиђеним за писмоносне пошиљке.

У писмоносне услуге спадају:

- писмо
- дописница
- тисковина (адресована и неадресована)
- мали пакет
- секограм
- аерограм
- М врећа
- електронско саопштење

За пријем обичне писмоносне пошиљке пошиљаоцу се не издаје потврда о пријему, а од примаоца се не захтијева да потврди да му је пошиљка уручена.

Писмо

Члан 13.

Писмо је затворена пошиљка, чија је садржина добро заштићена од могућности повреда или оштећења у току преноса, тако да се без видљиве повреде омота, односно коверта садржај не може оштетити ни извадити.

Писмо може бити масе највише до 2 кг.

Најмање димензије адресне стране писма су 90 мм x 140 мм.

Максималне димензије писма могу бити: збир дужине, ширине и висине може бити највише до 900 мм, с тим да највећа од те три димензије може бити највише до 600 мм.

Ако је писмо у облику ваљка, дужина и два пречника могу бити највише до 1040 мм, с тим да највећа од тих димензија може бити највише до 900 мм, односно збир дужине и два пречника може бити најмање до 170 мм, у ком случају дужина писма може бити најмање 100 мм.

Дописница

Члан 14.

Дописница је отворена пошиљка, без коверте, са највећом масом до 20 г.

Најмање десна половина предње стране дописнице мора бити намијењена за адресу, а полеђина и највише лијева половина предње стране, намијењени су за саопштење.

Највеће димензије дописнице су 120 мм x 235 мм, а најмање 90 мм x 140 мм. Дописницама се сматрају све врсте разгледница и честитки које одговарају димензијама предвиђеним за дописнице.

Дописнице у међународном саобраћају морају у заглављу на предњој страни имати натпис "Carte postale" (Дописница) на француском, или одговарајући натпис на неком другом језику. Овај натпис није обавезан за разгледнице.

Дописница која не испуњава услове предвиђене одредбама овог члана, сматра се писмом у погледу плаћања поштарине.

Тисковина

Члан 15.

Тисковина је отворена пошиљка, која садржи књиге, новине, часописе, штампане каталогe, брошуре, проспекте, рекламе, цјеновнике, редове вожњи, редове летења, именике, плакате, календаре, роковнике, статистичке извјештаје и друге штампане ствари.

Тисковина може да садржи и поруџбеницу, рачун, отпремницу, уплатницу, магнетни медиј, компакт диск и сл., који се односе на садржину пошиљке и чине њен саставни дио. Тисковина може да садржи посвету.

Тисковина може бити масе до 2 кг и димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмо.

Изузетно, тисковина може бити масе до 5 кг, ако је садржина недјељива, а уколико тисковине (новине и часописе) предаје овлашћени (регистровани) издавач, свежањ новина и часописа не може бити масе веће од 10 кг, а врећа са новинама и часописима не може бити масе веће од 30 кг.

На адресној страни тисковине, у горњем лијевом углу, пошљалац је дужан да стави ознаку: "Тисковина" или ознаку "Imprime".

Као тисковина може се примити на пренос и неадресована тисковина, односно тисковина која не садржи адресу примаоца, а пренос истих врши се према захтјеву пошљалоца. Најчешћи садржај ових тисковина је рекламни материјал.

Мали пакет

Члан 16.

Мали пакет је отворена пошљка која садржи документе, робу и друге предмете.

Максимална маса малог пакета је 2 кг.

Димензије малог пакета морају одговарати димензијама предвиђеним за писмо.

У лијевом доњем дијелу адресне стране малог пакета пошљалац је дужан да стави ознаку "мали пакет", а у међународном саобраћају ознаку "petit paquet".

Секограм

Члан 17.

Секограм је отворена пошљка, која садржи тисковине са знацима намијењеним слијепим лицима. Ти знаци састоје се од слова отиснутих на чврстој хартији или неком другом сличном материјалу бушењем или отискивањем, тако да хартија или други материјали на коме су слова отиснута добије одговарајуће испупчење.

Секограмом се сматра:

- клише са знацима секографије;
- звучни снимак или нарочита хартија намијењена слијепим лицима, под условом да га предаје на пренос нека установа за слијепе или да је упућен тој установи.

Секограм може бити масе до 7 кг и димензија које одговарају димензијама предвиђеним за писмо.

На адресној страни секограма, у десном горњем углу, пошљалац је дужан да стави ознаку: "Секограм".

Аерограм

Члан 18.

Аерограм је авионска писмоносна пошљка у међународном поштанском саобраћају, која се састоји из једног листа папира пресавијеног и залијепљеног са свих страна и не може садржавати никакав предмет.

Највеће димензије аерограма су 110 мм x 220 мм, а најмање су једнаке најмањим димензијама за писмо.

Аерограм обавезно садржи штампану ознаку "Aerogramme".

М врећа

Члан 19.

М врећа је писмоносна пошиљка коју исти пошиљалац шаље истом примаоцу и садржи тисковине. Најмања маса М вреће износи 2 кг, а највећа 30 кг. Назив примаоца мора бити написан на адресници направљеној од картона или одговарајућег материјала димензија 90 мм X 140 мм. На сваки свежањ тисковине које су стављене у посебну врећу, означава се адреса примаоца.

Пошиљалац је дужан да раднику поште омогући увид у садржај вреће.

Електронско саопштење

Члан 20.

Електронско саопштење је писмоносна пошиљка чији се пренос у одређеним фазама врши електронским путем.

2) Пакетске услуге

Члан 21.

Пакетске услуге су услуге преноса затворених пошиљака (пакета) са означеном вриједносћу и регистрованим бројем пријема, које садрже робу и друге предмете.

Приликом пријема пакета пошиљаоцу се издаје потврда о пријему, а од примаоца се захтијева потврђење уручења.

Максимална означена вриједност на пакетима утврђује се одлуком јавног поштанског оператора.

Пакет мора да одговара сљедећим димензијама: збир дужине и обима пакета на најширем мјесту попречно моће бити највише до 3000 мм, с тим да највећа димензија може бити до 2000 мм.

Максимална маса пакета је 50 кг, с тим што се пакет масе веће од 20 кг може примити на пренос само ако је садржај недјељив.

Пакети масе изнад 50 кг и изнад утврђених димензија могу се примати на пренос само по посебним уговорима са корисницима поштанских услуга.

Пакети не смију бити мањих димензија од димензија предвиђених за писмо.

У међународном саобраћају највећа маса пакета за поједине земље се утврђује међународним уговорима а објављује се у Списку земаља са којима се обавља размјена пакета.

3) Финансијске услуге

Члан 22.

Финансијске поштанске услуге су услуге које пошта пружа у својим организационим облицима а тим услугама се обезбјеђују различити облици плаћања, те дознаке готовог новца и чекова које упућују физичка и правна лица или су таква средства њима упућена.

Јавни поштански оператор може обављати и друге финансијске услуге у складу са Законом и другим прописима који регулишу обављање финансијских услуга у оквиру банкарског сектора.

У финансијске услуге спадају:

- уплате и исплате поштанских, телеграфских и електронских упутница
- уплате и исплате општим инструментима плаћања по платном промету
- уплате и исплате посебним инструментима плаћања за посебне комитенте по уговореним условима
- трансфер новца.

Поштанске, телеграфске и електронске упутнице

Члан 23.

Поштанска упутница је пошиљка којом пошиљалац дозначава одређен новчани износ примаоцу поштанско-саобраћајним везама.

Телеграфска упутница је пошиљка којом пошиљалац дозначава одређен новчани износ примаоцу телеграфско-телематским везама.

Електронска упутница је пошиљка којом пошиљалац дозначава одређен новчани износ примаоцу електронским медијима.

Највећи износ који се може дозначити по једној упутници утврђује се одлуком јавног поштанског оператора.

4) Посебне услуге

Члан 24.

Посебне услуге којима пошиљалац, приликом предаје пошиљке захтијева посебан поступак у току преноса или у појединим фазама преноса су:

- препоручена пошиљка
- пошиљка са означеном вриједношћу
- пошиљка убрзане поште (ЕМС)
- откупна пошиљка
- хитна пошиљка

- авионска пошиљка
- пост-рестант пошиљка
- пошиљка са повратницом
- судско писмо и писмо по управном и прекршајном поступку
- издвојени пакет
- пошиљка са личним уручењем примаоцу
- пријем пошиљака са посебним услугама и обављање услуга новчаног пословања ноћу, недјељом, данима државних и вјерских празника и другим нерадним данима.

За све пошиљке са посебним услугама, које имају регистровани број пријема пошиљаоцу се издаје потврда о пријему, а прималац, приликом уручења, потврђује пријем пошиљке.

Пошиљалац пошиљке има право и обавезу да одабере ону посебну услугу која одговара природи и садржини пошиљке. Уколико је садржај пошиљке новац, вриједносни папири или други предмети од вриједности, право и обавеза пошиљаоца је да користи посебну услугу пошиљка са означеном вриједношћу. Такође право и обавеза пошиљаоца је да користи посебну услугу издвојени пакет за оне пакете чији садржај захтијева посебну пажњу у преносу (стакло и друге ломљиве предмете).

Кориштењем услуге у складу са претходним ставом, корисник услуге обезбјеђује себи право на адекватну накнаду штете и друга потраживања из уговора о вршењу поштанских услуга.

Препоручена пошиљка

Члан 25.

Препоручена пошиљка је пошиљка без означене вриједности и са регистрованим бројем пријема.

Као препоручена пошиљка могу се примити све писмоносне пошиљке.

Пошиљке са означеном вриједношћу

Члан 26.

Пошиљка са означеном вриједношћу је пошиљка са регистрованим бројем пријема, и може се предати на пренос као писмо (вриједносно писмо) и као пакет (вриједносни пакет).

Вриједност пошиљке мора бити означена бројкама и словима у важећој валути на подручју јавног поштанског оператора на коме је пошиљка примљена, на лијевом доњем дијелу адресне стране. Означена вриједност мора одговарати вриједности садржаја пошиљке.

Највећа означена вриједност вриједносне пошиљке утврђује се актом јавног поштанског оператора.

Означена вриједност на вриједносним пошиљкама, које се размјењују између поштанских оператора и одређених финансијских организација, може бити и већа од максимално означене вриједности утврђене одлуком јавног поштанског оператора.

Димензије и маса вриједносне пошиљке морају одговарати димензијама и маси предвиђеним за писмо, односно пакет и ЕМС пошиљку.

Пошиљка убрзане поште (ЕМС)

Члан 27.

ЕМС је пошиљка за коју је обезбијеђен најбржи и гарантовани рок преноса у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају.

Као ЕМС у унутрашњем саобраћају може се примити на пренос само пошиљка чији пренос може бити извршен у временском интервалу "данас примљена сутра уручена".

ЕМС пошиљка у унутрашњем и међународном саобраћају је пошиљка са регистрованим бројем пријема, са или без означене вриједности.

Технолошки поступак преноса ЕМС пошиљака регулише се посебним упутством о преносу ове врсте пошиљака.

За ЕМС пошиљке у међународном саобраћају примјењују се и порописи из међународног поштанског саобраћаја, као и услови предвиђени посебним уговорима о размјени ових пошиљака између одређених поштанских управа, односно поштанских оператора.

Откупна пошиљка

Члан 28.

Откупна пошиљка је пошиљка која се уручује примаоцу уз претходну наплату откупног износа у корист пошиљаоца те пошиљке.

Откупна пошиљка се може предати само као пошиљка са означеном вриједношћу, с тим што откупни износ представља означену вриједност пошиљке, укључујући и, евентуално, износ поштарине.

Изузетно, ако је откупни износ мањи од вриједности пошиљке, пошиљалац је дужан да означи обе вриједности.

Пошиљалац је дужан да, поред своје пуне адресе, у лијевом доњем углу адресне стране, испише ознаку "Откупнина" и износ те откупнине бројкама и словима, односно и означену вриједност у смислу става 3. овог члана.

Максимални откупни износ, или означена вриједност откупне пошиљке утврђује се одлуком јавног поштанског оператора.

Са откупном пошиљком пошиљалац је дужан да преда и попуњену упутницу, уплатницу или налог, по којима ће му бити дозначен откупни износ.

Хитна пошиљка

Члан 29.

Хитна пошиљка је пошиљка у унутрашњем поштанском саобраћају, за коју пошта има обавезу да обезбиједи приоритет у преносу.

Као хитне пошиљке могу се примати све пошиљке (обичне и са посебном услугом).

Авионска пошиљка

Члан 30.

Као авионска пошиљка може се предати свака пошиљка, под условом да је на односној релацији или дијелу релације на коме се пошиљка превози, предвиђена поштанска авионска веза за превоз такве пошиљке.

Пост-рестант

Члан 31.

Пост-рестант пошиљка је таква пошиљка која у адреси примаоца садржи ознаку пост-рестант и одредишну пошту, а чува се у одредишној пошти до 30 дана од дана приспијећа и уручује се примаоцу у оквиру тог рока кад је он затражи уз наплату утврђене поштарине.

Као пост-рестант не могу се примати хитне и ЕМС пошиљке, судска писма и писма по управном и прекршајном поступку, пошиљке чији су садржаји живе животиње и лако кварљива роба.

Пошиљка са повратницом

Члан 32.

Пошиљка са повратницом је пошиљка чије се уручење потврђује писаним путем, на посебном обрасцу "Повратница", који се уручује пошиљкоцу.

Као пошиљка са повратницом може се примити свака пошиљка са регистрованим бројем пријема.

Судско писмо и писмо по управном и прекршајном поступку

Члан 33.

Судско писмо и писмо по управном и прекршајном поступку, као и друго писмо које има карактер судског писма, (у даљем тексту: судско писмо) је писмо са посебном услугом које предаје на пренос надлежни орган. Судско писмо увијек садржи, као саставни дио, повратницу исте величине и боје, која је по горњој ивици перфорисана.

Судско писмо, у погледу масе и димензије, мора да одговара условима утврђеним у члану 12. ових Општих услова. Надлежни орган може сам да механографски израђује омот за судско писмо, који, у погледу масе и димензија, одговара условима за писмо.

Издвојени пакет

Члан 34.

Издвојени пакет је пошиљка чији садржај захтијева посебну пажњу у преносу и носи одговарајућу ознаку: "Ломљиво", "Стакло" и др.

Пакет за чији је пренос потребно посебно одобрење надлежног органа или садржи живе животиње прима се искључиво као издвојени пакет.

Као издвојени пакет обавезно се прима и сваки пакет масе преко 15 кг.

Пошиљка са личним уручењем примаоцу

Члан 35.

Лично уручење примаоцу је посебна услуга, код које се уручење пошиљке врши искључиво примаоцу на адресу становања и носи ознаку "Лично".

Као пошиљке са личним уручењем примаоцу могу се примити све пошиљке које имају регистрован број пријема.

Пријем пошиљака са посебним услугама и обављање услуга новчаног пословања ноћу, недјељом, у дане државних и вјерских празника и другим нерадним данима

Члан 36.

Пријем пошиљака са посебним услугама и обављање услуга новчаног пословања ноћу, недјељом, у дане државних и вјерских празника и другим нерадним данима врши се у поштама у радном времену које одређује јавни поштански оператор.

5) Допунске услуге

Члан 37.

Допунске услуге су услуге које се врше по службеној дужности, на захтјев пошиљаоца, односно уплатиоца и на захтјев примаоца, а нису обухваћене поштанским услугама утврђеним у члановима 11-35 ових Опшних услова.

Захтјев за извршење допунске услуге може се поставити у било ком моменту преноса пошиљке, или кад се стекну одговарајући услови.

За кориштење појединих допунских услуга, пошиљалац-уплатилац, односно прималац, подноси посебан захтјев надлежној пошти.

1) Допунске услуге по службеној дужности

Члан 38.

Пошта, по службеној дужности, врши следеће допунске услуге:

- враћа пошиљаоцу неуручене пошиљке са означеном адресом пошиљаоца;
- прима и евидентира пуномоћја;
- препакује садржај пошиљака са оштећеним омотом и сачињава записник о неисправности пошиљке;
- чува пошиљке ради испоруке (лежарина);
- подноси пошиљке на царински преглед у извозу и увозу;
- подноси пошиљке на жиговину или контролу надлежном органу;
- обавјештава примаоца или пошиљаоца пошиљке да поднесе потребна документа на царински преглед;
- доставља пакет на подручју гдје је организована достава пакета.

2) Допунске услуге по захтјеву корисника-пошиљаоца

Члан 39.

Корисник, односно пошиљалац, може захтијевати да се:

- пошиљка, осим писама из члана 33. ових Опшних услова, надошаље на нову адресу;
- пошиљка врати из пријемне поште прије отпреме;
- пошиљка потражује;
- пошиљка прими са рекламном поруком;
- на пошиљци измијени или одустане од откупног износа;
- изда накнадна потврда о пријему пошиљке са регистрованим бројем пријема;
- изда на увид исплаћена упутница, платни налог или њихова фотокопија;
- пошиљка прими са плаћеним одговором;
- измијени адреса за пошиљке;
- прими пошиљка у просторијама корисника;
- пакује и адресује пошиљка и да се попуњавају обрасци;
- пошиљка упути на пост-рестант;

- достави пакет на подручју на којем је достава пакета организована;
- обави посредовање телефонских разговора;
- изврши пријем и достава телеграма;
- пошиљка прими на кућној адреси и ван радног времена поште.

3) Допунске услуге по захтјеву примаоца

Члан 40.

Прималац може захтијевати да се:

- пошиљка са посебном услугом чува у пошти изнад прописаних рокова, али не дуже од 30 дана;
- препоручена пошиљка, без других посебних услуга, уручи убацавањем у кућни ковчежић;
- достави пакет;
- омогући кориштење поштанског преградка;
- пост-рестант пошиљка достави;
- пошиљка достави у одређени дан, односно вријеме;
- пошиљке надошаљу на нову адресу, осим писама из члана 33. ових Општих услова;
- поштанска упутница надошаље на нову адресу телеграфским или другим путем.

6) Услуге по посебним уговорима

Члан 41.

Услуге по посебним уговорима су услуге које се обављају у поштама на основу уговора закључених са корисницима поштанских услуга.

Уговорима из претходног става се уговара врста услуге, цијена услуге, начин извршења, начин плаћања и друге обавезе уговорних страна.

7) Остале услуге

Члан 42.

Остале услуге су услуге које нису обухваћене Номенклатуром поштанских услуга, а за које јавни поштански оператор процијени да је увођење неопходно ради проширења асортимана и задовољавања потреба корисника.

2. Адресовање пошиљака

Члан 43.

На свакој пошиљци мора бити читко и јасно означена адреса примаоца која садржи све податке за брз и тачан пренос пошиљке.

Адреса примаоца мора бити исписана, означена или налијепљена (осим на вриједносне пошиљке за које се употребљава посебна амбалажа за паковање) на десном дијелу адресне стране пошиљке и мора бити паралелна са њеном дужом страном.

Пошиљке са регистрованим бројем пријема могу бити адресоване само на једног примаоца.

Подаци у адреси пошиљке морају да буду назначени један испод другог и то на сљедећи начин:

1. име и презиме или назив примаоца;
2. улица, кућни број улаза, спрат, број стана или поштански преградак са бројем, војна пошта са бројем, односно војна експедиција са бројем, село, насеље, засеок или ознака пост-рестант;
3. поштански број и назив одредишне поште;
4. одредишна земља за пошиљке у међународном саобраћају.

Поштански број и назив одредишне поште морају бити исписани према званичном називу поште.

На пошиљци која гласи за примаоца који је подстанар, у адреси, поред имена и презимена примаоца, морају бити назначени и име и презиме станодавца.

У унутрашњем саобраћају пошиљке се адресују ћирилицом или латиницом, а у међународном поштанском саобраћају само латиницом.

Пошиљка за иностранство може бити адресована и писмом земље одредишта, под условом да су латиницом исписани одредишна пошта и назив одредишне земље.

Адреса и остали подаци на пошиљци и на исправама не могу се попуњавати графитном оловком.

На свим пошиљкама са регистрованим бројем пријема и пост-рестант, обавезна је адреса пошиљаоца, осим на пошиљкама на којима је назначено "за конкурс", "лицитацију" и сл. Ознака "пост-рестант" не сматра се пуном адресом пошиљаоца.

Ако на пошиљци није означено мјесто за адресу пошиљаоца, адреса се исписује или означава на полеђини омота, односно коверти пошиљке или на лијевом горњем дијелу адресне стране пошиљке.

3. Паковање и затварање пошиљке

Члан 44.

Под паковањем пошиљке подразумијева се стављање садржине пошиљке у одговарајући омот (коверат, провидна фолија, кутија, сандук и др.) ради обезбјеђења те садржине.

Паковање мора одговарати врсти, природи садржине, облику пошиљке, величини, маси и вриједности предмета у пошиљци.

Пошиљалац је дужан да се стара за правилно паковање садржине пошиљке, те је у том смислу одговоран за сву штету коју неправилним паковањем проузрокује себи, поштанском оператору или трећим лицима.

За затварање пошиљке могу се користити, зависно од врсте и вриједности садржине пошиљке, одговарајућа средства: љепак, љепљива трака, поштанска сигурносна заљепница, канап са пломбом, печатни восак, брава, катанац и сл.

Све поштанске пошиљке морају бити упаковане, осим оних за које, по њиховој природи, паковање није потребно (сандук, буре, гуме за возила и др.)

Пошиљалац је дужан да сваку пошиљку чији облик то дозвољава, односно чија амбалажа не обезбјеђује пуну сигурност садржаја пошиљке у преносу, повеже унакрсно канапом чија јачина одговара маси пошиљке.

Пошиљалац је дужан да тисковине у међународном саобраћају, кад прелазе масу од 5 кг пакује у вреће, ако су адресоване за истог примаоца у исто одредиште.

Паковање и затварање пошиљака за означеном вриједношћу

Члан 45.

За паковање и затварање пошиљака са означеном вриједношћу употребљава се посебна амбалажа намијењена за ову врсту пошиљака.

Уколико се не користи посебна амбалажа, за паковање ових пошиљака употребљава се плomba, печатни восак са истовјетним отиском печатњака, поштанско-сигурносна наљепница и заштитна љепљива трака са отиском или ознаком пошиљаоца.

Вриједносне или откупне пошиљке са означеном вриједношћу, односно откупним износом до износа утврђеног одлуком надлежног органа, могу изузетно бити упаковане у обичну амбалажу, без печатења, али тако да се без видне повреде амбалаже не може доћи до садржине.

Ако се за затварање вриједносних и откупних пошиљака, са означеном вриједношћу преко износа утврђеног одлуком Предузећа, користи искључиво сигурносна поштанска заљепница, пошиљалац је дужан да на ту заљепницу стави отисак печата, факсимил потписа или на неки други начин стави своју овјеру преко заљепнице, тако да су дијелови отиска, односно потписа видљиви на заљепници и омоту.

Печати, поштанске марке за франкирање и наљепнице морају бити размакнуте тако да не могу прикривати повреде коверата или паковања, а

не смију бити залијепљене са двије стране коверте или паковања тако да покривају ивице.

4. Пријем пошиљака

Члан 46.

Пријем пошиљака се врши у поштама, преко поштанских ковчежића, путем поштоноша и курира, с тим што се:

- у поштама врши пријем свих врста поштанских пошиљака;
- преко поштанских ковчежића примају се пошиљке без посебних услуга;
- на реону поштоноше или курира врши пријем оних врста пошиљака које пропише јавни поштански оператор.

Јавни поштански оператор може да одреди да се поједине врсте пошиљака примају отворене због безбједности.

1) Пријем обичних пошиљака

Члан 47.

Даном пријема обичних пошиљака сматра се дан отиска жига пријемне поште, односно датум отиснут машином за франкирање или на неки друге механографски начин отиснут датум пријема.

Ако се датум отиснут машином за франкирање и дан предаје пошиљака не слажу, одговорни радник поште може, изузетно, одобрити пријем таквих пошиљака. У том случају пријемна (контролна) пошта ставља отисак поштанског жига са датумом пријема на све такве пошиљке.

При масовној предаји поштанских пошиљака пошта није дужна да те пошиљке жигуше, ако је о томе јавни поштански оператор са пошиљаоцем закључио споразум.

Пошиљке извађене из поштанског ковчежића, а нису франкиране или су недовољно франкиране, враћају се пошиљаоцу ради дофранкирања. Ако због недостатка адресе пошиљаоца није могуће извршити дофранкирање, такве пошиљке се сматрају неиспоручивим.

Поштанске пошиљке не отпремају се из поште ако не испуњавају услове за пренос и уручење. Такве пошиљке се враћају пошиљаоцу нежигосане. Ако на пошиљкама не постоји адреса пошиљаоца, пошиљке се сматрају неиспоручивим.

Ако пошиљалац, приликом враћања пошиљке, одбије да плати износ поштарине која недостаје, пошиљка се сматра неиспоручивом.

2) Пријем пошиљака са регистрованим бројем пријема

Члан 48.

Пошиљалац предаје пошиљку са регистрованим бројем пријеме пошти уз попуњен образац за пријем пошиљке, а попуњена упутница се предаје заједно са новцем који се уплаћује. На обрасцу или на самој упутници пошиљалац означава посебну услугу коју жели да користи.

Пријем пошиљака из става 1. овог члана пошта потврђује издавањем овјерене "Потврде о пријему пошиљке", односно "Потврде о уплати", у коју се уписује пријемни (уплатни) број и износ поштарине.

Пошиљалац који редовно или повремено предаје пет или више пошиљака, односно упутница, пошиљке, односно упутнице, предаје груписане по врстама уз образац "Пријемна књига – лист", који се попуњава у једном или више примјерака, зависно од врсте пошиљака и начина плаћања поштарине. На изричит захтјев пошиљаоца, пошиљке из овог става могу се примити и без обрасца "Пријемна књига – лист", уз "Потврду о пријему пошиљке".

Уписивање пошиљака, односно упутница, у "Пријемну књигу – лист" врши сам пошиљалац према штампаном тексту обрасца.

Образац "Пријемну књигу – лист" могу штампати сами корисници, уз сагласност јавног поштанског оператора.

Пошиљаоци који редовно предају пет или више пошиљака и користе "Пријемну књигу – лист" могу од поште да добију одговарајуће наљепнице које сами лијепе, и тада су дужни:

- да наљепнице користе по редослиједу пријемних бројева,
- да поштанске пошиљке уписују у "Пријемну књигу – лист" по редослиједу пријемних бројева и да у одређену колону "Пријемне књиге – листа" уписују њихове бројеве,
- да изважу сваку пошиљку и утврђену масу изнад 20 г упишу у "Пријемну књигу – лист", као и на самој пошиљци у лијевом доњем дијелу адресне стране,
- да на основу Цјеновника предузећа поштанског саобраћаја утврде износ поштарине за сваку пошиљку и упишу га у "Пријемну књигу – лист".

Корисници који су од поште добили одговарајуће наљепнице да сами лијепе на пошиљкама, дужни су да пошиљке са тим наљепницама предају искључиво тој пошти.

Пошиљке за иностранство примају се у складу са Актима Свјетског поштанског савеза и важећим царинским прописима.

Пошиљаоци пошиљака које подлијежу царинској контроли дужни су да са пошиљкама предају и одговарајуће царинске исправе предвиђене царинским прописима.

5. Рокови за пренос пошиљака

Члан 49.

Све поштанске пошиљке морају бити пренесене до примаоца у сљедећим роковима:

- ЕМС пошиљке у унутрашњем саобраћају наредног дана послје пријема;
- Пошиљке предате у пошти које треба уручити примаоцу на подручју поште истог поштанског центра:
 - до два дана - на ужем подручју
 - до три дана - на ширем подручју;
- пошиљке предате у пошти које треба уручити примаоцу на подручју поште другог поштанског центра:
 - до три дана - на ужем подручју
 - до четири дана - на ширем подручју;
- пошиљке предате у пошти које треба уручити примаоцу на најширем подручју поште било ког поштанског центра – у року од пет дана.

У рокове одређене овим чланом, не рачуна се дан пријема пошиљке, недјеља, дани државних и вјерских празника и други нерадни дани, ако пошта не врши доставу, односно испоруку пошиљака у те дане.

6. Уручење поштанских пошиљака

Члан 50.

Под уручењем поштанских пошиљака подразумијева се достава пошиљака примаоцу на назначеној адреси, односно испорука пошиљака примаоцу у просторијама поште.

Пошиљке се уручују, по правилу, лично примаоцу или лицу које је прималац овластио за пријем пошиљке.

Изузетно, пошиљке без означене вриједности и пошиљке са означеном вриједношћу до висине утврђене актом јавног поштанског оператора могу се уручити члану домаћинства старијем од 16 година и лицу стално запосленом у домаћинству, односно у пословној просторији.

Пошиљке из става 3. овог члана могу се уручити лицима наведеним у том ставу, само ако запослени у пошти зна или утврди да та лица стоје у наведеном односу са примаоцем.

Ако пошиљка гласи на физичко лице које привремено борави у просторијама правних лица (болнице, затвори, хотели, санаторијуми и сл.) уручује се овлашћеном лицу за преузимање пошиљака тог правног лица.

Ако је прималац правно лице, пошиљке се уручују лицу које је овлашћено за пријем пошиљака за то правно лице, односно лицу које је прималац опуномоћио.

Повријеђене пошиљке са посебном услугом уручују се лично примаоцу заједно са Записником о неисправности.

1) Достава пошиљака

Члан 51.

Под доставом пошиљака подразумијева се уручење пошиљака примаоцу према означеној адреси примаоца.

Поште достављају све поштанске пошиљке, осим пакета преко 2 кг. Јавни поштански оператор може организовати и доставу пакета преко 2 кг, ако оцијени да је иста, собзиром на количину пакета, потребна.

Достава пошиљака врши се само једанпут, осим судских писама и писама по управном и прекршајном поступку.

Писмоносне пошиљке без посебне услуге могу да се доставе стављањем у кућне и збирне ковчежиће, као и препоручене пошиљке из унутрашњег саобраћаја уколико није кориштена још нека посебна услуга.

У случају неуспјеле доставе за поштанске пошиљке са регистрованим бројем пријема као и обичне пошиљке која се не може убацити у ковчежић, примаоцу се оставља извјештај о приспијећу пошиљке, са обавјештењем у којој пошти и у ком року пошиљку може подићи.

Извјештај о приспијећу пошиљке оставља се и кад прималац приговори на исправност пошиљке и на висину царинских дажбина.

Извјештај о приспијећу пошиљке оставља се за све пошиљке које су повријеђене или оштећене.

2) Испорука пошиљака

Члан 52.

Под испоруком пошиљака подразумијева се уручење пошиљака примаоцу у пословним просторијама поште.

Пошта, у својим пословним просторијама, врши испоруку слједећих пошиљака:

1. за које је остављен извјештај о приспјећу,
2. које гласе за примаоце кориснике преградака,
3. пакета,
4. које су повријеђене, односно оштећене,
5. чија означена вриједност прелази границу утврђену одлуком јавног поштанског оператора,
6. које су адресоване на пост-рестант,
7. пошиљке по захтјеву примаоца.

Пошиљке из претходног става, од тачке 1. до 5. чувају се у испоручној пошти, не рачунајући дан покушаја доставе и дане кад пошта не ради, и то:

- пет дана, ако гласе за примаоце који се налазе на ужем подручју поште,
- десет дана ако гласе за примаоце који се налазе на ширем и најширем подручју поште.

Пошиљке под тачком 6. чувају се тридесет дана од дана приспијећа, а под тачком 7. у року који назначи прималац.

Уговорне поште, у својим пословним просторијама, врше испоруку поштанских пошиљака у складу са одредбама уговора.

3) Уручење (достава и испорука) судских писама и писама по управном и прекршајном поступку (судских писама)

Члан 53.

Уручење (достава и испорука) судских писама и писама по управном и прекршајном поступку врши се у складу са уговором о њиховом уручењу са надлежним органом односно одговарајућим упутством које сачињавају заједно јавни поштански оператор и надлежни орган.

Уколико се уручење ових писама не регулише на начин из става 1. овог члана, иста ће се уручивати по правилима за уручење осталих пошиљака са повратницом.

7. Враћање већ уручених пошиљака

Члан 54.

Пошта мора да прими већ уручене оне пошиљке које су биле погрешно уручене другом лицу умјесто примаоцу.

Погрешно уручене пошиљке пошта је дужна да прими иако су отворене.

За примљене, већ уручене пошиљке, из првог става овог члана, пошта враћа примаоцу цјелокупан износ који је наплатила приликом уручења.

За враћене отворене пошиљке, пошта сачињава записник о неисправности пошиљке.

Поштоноша може да прими већ уручене пошиљке само ако су биле погрешно уручене и ако се враћају неотворене.

8. Одбијање пријема пошиљке

Члан 55.

Прималац може да одбије пријем пошиљке приспјеле на његову адресу, осим судских писама и писама по управном и прекршајном поступку.

На пошиљкама, код којих се одбија пријем, пошта по службеној дужности ставља одговарајућу ознаку и враћа их пошиљаоцу.

9. Рекламације корисника поштанских услуга

Члан 56.

Прималац или овлашћено лице за пријем пошиљке може да приликом уручења или послужења уручења поднесе рекламацију пошти због оштећења или умањења садржине пошиљке, у року који је прописан одредбама посебног закона којим се уређује област поштанског саобраћаја.

У случајевима из става 1. овог члана, пошта је дужна да изврши комисијски преглед пошиљке у присуству примаоца или овлашћеног лица и да сачини записник о неисправности пошиљке.

Пошиљалац или овлашћено лице може да поднесе рекламацију пошти због неуручења или прекорачења рокова за пренос пошиљке у роковима од три мјесеца за пошиљку у унутрашњем и шест мјесеци за пошиљке у међународном саобраћају. Ако се рекламација односи на пошиљке са регистрованим бројем пријема, прилаже се "Потврда о пријему пошиљке".

Пошиљалац или овлашћено лице може да захтијева да се рекламациони поступак обави најбржим могућим путем уз надокнаду трошкова пошти према важећем Цјеновнику.

Ако се рекламира пошиљка са повратницом или упутница за коју је било плаћено посебно обавјештење о уручењу, односно исплати, пошиљалац не плаћа поштарину за рекламацију.

О резултату рекламационог поступка у вези са неуручењем и закашњењем пошиљке, пошта је дужна да писаним путем обавијести пошиљаоца, односно примаоца у року од 30 дана од дана пријема рекламације за пошиљке у унутрашњем саобраћају а 60 дана за пошиљке у међународном саобраћају.

Ако се рекламација не поднесе у роковима утврђеним овим чланом, корисник услуге губи право на накнаду штете и друга потраживања која му по основу Закона и Општих услова припадају.

10. Остваривање потраживања

Члан 57.

Када корисник поштанске услуге или друго овлашћено лице жели да оствари накнаду штете и друга потраживања из уговора о вршењу поштанских услуга, дужан је да пошти поднесе писани захтјев и доказ на коме се тај захтјев заснива.

Подносилац захтјева дужан је да определијели висину потраживања.

Корисник поштанских услуга може захтијевати исплату накнаде штете ако иста није наступила вишом силом или ако штета није настала грешком или нехатом пошиљаоца као што су: неправилно паковање, недозвољен садржај, некориштење посебне услуге с обзиром на природу и врсту садржаја пошиљке и друге неправилности које се могу приписати пошиљаоцу пошиљке.

Јавни поштански оператор не преузима никакву одговорност у погледу попуњавања царинских декларација и за одлуке царинских органа, у погледу садржине пошиљке, приликом царинских прегледа поштанских пошиљака.

Писани захтјев за накнаду штете подноси пошиљалац или друго овлашћено лице до момента уручења пошиљке, односно прималац пошиљке или друго овлашћено лице послије преузимања пошиљке за коју се утврди оштећење и умањење садржаја.

Пошиљалац се може одрећи својих права у корист примаоца и обратно.

По захтјеву за накнаду штете, у случајевима кад је утврђена одговорност јавног поштанског оператора, кориснику поштанских услуга исплаћује се накнада штете како слиједи:

1. за губитак пошиљке са означеном вриједношћу - највише до износа означене вриједности, као и износ поштарине за пренос и потраживање,
2. за губитак осталих пошиљака са регистрованим бројем пријема - петоструки износ поштарине као и поштарина за потраживање,
3. за губитак хитне, препоручене и ЕМС пошиљке без означене вриједности – десетоструки износ поштарине као и поштарина за потраживање,
4. за оштећење или умањење садржаја пошиљке – износ у висини утврђеног или процијењеног дијела оштећења или умањења садржаја пошиљке, али не већи од износа који би се исплатио за губитак одређене врсте пошиљке са регистрованим бројем пријема,
5. за губитак или погрешну исплату упутнице – износ у висини цијелог упутничког износа, као и износ плаћене поштарине,
6. за прекорачење рока за пренос пошиљака са регистрованим бројем пријема - троструки износ поштарине, осим за ЕМС пошиљку за коју се исплаћује – петоструки износ плаћене поштарине.

Накнада штете за пошиљке из међународног саобраћаја исплаћује се према актима Свјетског поштанског савеза.

11. Поступак са пошиљкама чији је пренос забрањен

Члан 58.

Ако се у току преноса утврди да пошиљка садржи предмет чији је пренос забрањен законом, пошта је дужна да исте достави надлежном органу уз записник о предаји садржине те пошиљке.

Уколико се претпостави да пошиљка садржи експлозивни или лако запаљиви материјал пошта је дужна да одмах обавијести надлежни орган.

III ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 59.

Саставни дио ових Општих услова је Номенклатура поштанских услуга коју доноси Управни одбор Предузећа.

Члан 60.

Поштанске услуге утврђене Општим условима и Номенклатуром поштанских услуга, извршавају се у поштама у потпуности.

Изузетно од претходног става, јавни поштански оператор може одредити да се у зависности од мјесних потреба, технолошких могућности, као и законских прописа, неке поштанске услуге извршавају само у одређеним поштама или на подручју одређене поште у потпуности или дјелимично.

Члан 61.

Општи услови за вршење поштанских услуга ступају на снагу даном усвајања од стране Управног одбора јавног поштанског оператора, а примјењују се од дана давања сагласности Министарства саобраћаја и веза (Владе).

Члан 62.

Даном ступања на снагу ових Општих услова престају да важе Општи услови број: 1-02-1731/98 из октобра 1998. године.

Број: 1-01-1138/04

Бања Лука, 14.05.2004. године

Предсједник Управног одбора
Предузећа за поштански саобраћај РС а.д.

Милорад П. Зрнић, с. р.