

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА



COURIER SERVICE STAR DOO

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 04-34601-4/16-21

ДАТУМ: 19-05-2022

Назив и седиште поштанског оператора

COURIER SERVICE STAR DOO BEOGRAD-Novi Beograd (у даљем тексту: COURIER SERVICE STAR DOO), са седиштем у улици Ђорђа Станојевића 11д-2, је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији Београда.

Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

COURIER SERVICE STAR се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији Београда, од 09-24 часова сваким радним даном, а суботом, недељом и верским и државним празницима од 11-23 часова.

Курирска услуга подразумева пријем поштанских пошиљака на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адреси примаоца, без икакве прераде.

Пошиљке које COURIER SERVICE STAR DOO преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 10cm x 10cm x 0,1 cm, а максималне димензије су 100cm x 100cm x 100cm. COURIER SERVICE STAR DOO, обавља курирски пренос пошиљака масе до 100 kg.

COURIER SERVICE STAR DOO обавља курирску услугу Данас за данас која подразумева уручење пошиљка у року од 120 минута до 150 минута у зависности од зоне у којој се достављају пошиљке.

У оквиру курирске услуге Данас за данас COURIER SERVICE STAR DOO врши пренос следећих врста регистрованих поштанских пошиљака:

- **Обичне** пошиљке (пошиљке без означене вредности) - поштанске пошиљке које имају свој број и о којима се води евиденција, за које се издаје потврда о пријему пошиљке. Обичном регистрованом пошиљком се сматра свака пошиљка за коју није исказана вредност.
- **Вредносне** пошиљке – поштанске пошиљке које имају свој број и о којим се води евиденција, за које се издаје потврда о пријему пошиљке, које су осигуране за

случај губитка, оштећења или умањења садржина пошиљке до висине вредности коју је навео пошиљалац.

- **Откупне** пошиљке – вредносне поштанске пошиљке које имају свој број и о којима се води евиденција, и које се примаоцу уручују уз претходну наплату откупног износа који је на пошиљци навео пошиљалац у корист пошиљаоца те пошиљке. Откупни износ поштански оператор доставља пошиљаоцу на текући рачун, назначену адресу или се исплаћује у просторијама поштанског оператора.
- **COURIER SERVICE STAR DOO** обавља и допунску услугу поврат докумената или потписане доставнице - поврат потписне документације се вршу исти дан, ако није другачије договорено као и потписане доставнице.

Права, обавезе и одговорност корисника поштанских услуга

Корисници поштанских услуга су пошиљалац и прималац поштанске пошиљке.

Пошиљалац поштанске пошиљке има обавезу да поштанску пошиљку упакује на начин којим се штити садржина пошиљке, друге пошиљке и запослени који њима рукују. Паковање пошиљака подразумева стављање садржаја пошиљке у одговарајућу амбалажу ради спречавања оштећења или умањења њеног садржаја, од тренутка пријема до уручења.

За паковање пошиљака се користи унутрашња и спољашња амбалажа.

За унутрашњу амбалажу се користи: пак папир, стреч фолија, пуцкава фолија, сунђер или неки други упијајући материјал који би могао да упије течност ако је садржај пошиљке.

За спољашњу амбалажу пошиљака се користе: коверте, картонске кутије, дрвени или метални сандуци и слично, у зависности од врсте садржаја пошиљке.

Уколико је садржај пошиљке ломљив, пошиљалац мора сваку појединачну ломљиву ствар посебно упаковати унутрашњом заштитном амбалажом, одвојити ломљиве ствари једне од других и обезбедити да се ломљиве ствари не шетају у пошиљци. На пошиљци која садржи ломљив садржај пошиљалац крупним словима исписује ознаку "ЛОМЉИВО".

Течност се пакује у затворену посуду која течност не пропушта. Посуда се затим ставља у дрвени или метални сандук у који се ставља материјал (сунђер, пиљевина, крпе и слично) који би могао да упије сву течност у случају да процури.

И пошиљка друге врсте садржаја, осим докумената која су упакована у коверат, мора бити адекватно упакована и обезбеђена унутрашњом и спољашњом амбалажом.

Пошиљалац је одговоран за правилно адресовање пошиљака на начин прописан Законом о поштанским услугама (у даљем тексту Закон).

Пошиљалац и прималац пошиљке могу предавати и примати лично или посредством овлашћених пошиљаоца/примаоца. Овлашћења за предају и пријем пошиљака издају надлежни органи

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Поштански оператор COURIER SERVICE STAR DOO ће се, у токовима преноса поштанских пошиљака од пошиљаоца до примаоца, према пошиљкама односити са пажњом доброг привредника, водећи рачуна о безбедности пошиљака, заштити и неповредивости тајности садржаја пошиљака.

Поштански оператор COURIER SERVICE STAR DOO ће пошиљаоцу указати на неправилно адресовање, и/или паковање пошиљака, и /или недозвољен садржај (забрањени предмети) и одбиће њихов пријем уколико пошиљалац не отклони указане недостатке.

Предмети забрањени за пренос поштанским пошиљкама су:

- опасне и штетне материје;
- наркотици и психотропне супстанце;
- материјали порнографског или еротског карактера;
- новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, осим ако се не налазе у вредносној пошиљци;
- племенити метали и вредни комади накита, драго камење;
- експлозивне, запалјиве и радиоактивне материје;
- оружје и муницију;
- отрови;
- живе животиње;
- као и други законом забрањени предмети.

COURIER SERVICE STAR DOO преузима пошиљке од пошиљаоца на његовој адреси, или на месту на коме се пошиљалац и COURIER SERVICE STAR DOO договоре.

Приликом пријема и уручења пошиљке COURIER SERVICE STAR DOO утврђује идентитет пошиљаоца/примаоца на начин прописан Законом.

При пријему пошиљке пошиљаоцу се издаје потврда о пријему пошиљке која садржи све Законом прописане елементе („све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што је име или назив и адреса примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, вредност, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци“). Прималац пошиљке на другом примерку потврде о пријему потписује да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

Пошиљка која је уручена без видљивог оштећења на спољној амбалажи сматра се да је уручена неоштећена.

Поштански оператор COURIER SERVICE STAR DOO ће у случају потребе, у циљу уручења пошиљке са недовољном или нетачном адресом, предузети и додатне активности (успостављање телефонског контакта са пошиљаоцем и/или примаоцем, распитивање на означеној адреси где се налази прималац и слично).

Уколико ни након додатних напора COURIER SERVICE STAR DOO не успе да уручи пошиљку (прималац одбио пријем, непознат, преминуо, пресељен) иста се, истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу уз наплату повратне поштарине. Повратна поштарина је идентична наплаћеној поштарини за пренос пошиљке од пошиљаоца до примаоца.

Уколико пошиљалац пошиљке одбије пријем неуручене пошиљке, она постаје неиспоручива и са њом се поступа у складу са законским прописима, односно пошиљке се комисијски отварају. Оне пошиљке које садрже кореспонденцију, штампане ствари и кварљиву робу се одмах уништавају, док се садржај осталих пошиљака после истека законског рока за чување неиспоручивих поштанских пошиљака од 6 месеци излаже јавној продаји.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке. Уколико у овом року пошиљалац поднесе захтев за исплату, ова новчана средства умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава, му се исплаћују.

Ако пошиљалац не поднесе захтев за исплату новчаних средстава добијених јавном продајом у року од годину дана, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход поштанског оператора.

COURIER SERVICE STAR преузете пошиљке уручује у току дана када их је и преузео и то у року од:

- за зону 1,2 и 3 у року од 120 минута
- за зону 4 у року од 150 минута.

Начин плаћања поштанских услуга

COURIER SERVICE STAR DOO поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником, у зависности од зоне у којој се врши достава, по јединственим ценовним ставовима за зону и масу пошиљке.

COURIER SERVICE STAR DOO има право да поштарину за обављане курирске услуге наплати унапред.

Прималац или пошиљаоц пошиљке може платити готовином поштарину искључиво ако је физичко лице, при чему му се оставља примерак Потврде о пријему пошиљке на којој је означен и износ наплаћене поштарине као доказ да је платио поштарину.

Са правним лицима (пошиљаоцима) са којима COURIER SERVICE STAR DOO има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун COURIER SERVICE STAR DOO. COURIER SERVICE STAR DOO задњег дана у месецу, за текући месец, доставља фактуру за извршене услуге на основу које се у року од 10 дана од издавања исте, врши уплата означеног износа у корист COURIER SERVICE STAR DOO.

Уколико прималац пошиљке одбије да плати поштарину, пошиљка се враћа пошиљаоцу и од њега се наплаћује дупла поштарина (за пријем и враћање пошиљке).

Рокови чувања документације и застарелост

COURIER SERVICE STAR DOO ће сву документацију која се односи на поштанске услуге чувати на следећи начин:

- Манипулативне исправе чувају се у складу са Законом и прописима који регулишу ову материју у зависности од врсте документа, а не мање од три године.
- Рокови чувања документације се продужавају за документ који се односи на новчане трансакције, наплату и потраживања, документацију о пошиљкама из рекламационих поступака и документима о пошиљкама које се односе на судске поступке.
- Оператор је дужан да податке о извршеним налозима за пренос и другу документацију насталу у раду платног система чува најмање пет година од дана њиховог извршења, односно настанка, осим ако законом није утврђен дужи рок чувања.

Поступак рекламације и потраживања пошиљака

Рекламацију за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке или кашњење у роковима уручења, корисник услуга може поднети телефонским путем, електронским путем и писаном облику. Рекламације се могу поднети у писаном (папирном) облику у седишту поштанског оператора, електронским путем на маил адресу поштанског оператора која је истакнута на веб сајту www.kurirskasluzbastar.rs/ или на број телефона који је истакнут на интернет страници поштанског оператора.

Уколико се рекламација подноси телефоном кориснику се саопштава број под којим је рекламација поднета.

Уколико се рекламација подноси електронским путем преко сајта www.kurirskasluzbastar.rs или писано, корисник је у обавези да уз рекламацију приложи и доказ (потврду о пријему пошиљке, записник о оштећењу пошиљке, фотографије и сл.).

Рекламација на оштећене пошиљке се подноси одмах, при уручењу пошиљке, или најкасније до краја наредног радног дана. COURIER SERVICE STAR DOO ће са корисником сачинити записник о оштећењу пошиљке.

Уколико корисник сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини, може изјавити рекламацију поштанском оператору у року од 60 дана рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

COURIER SERVICE STAR DOO ће на поднетој рекламацију, у законски прописаном року од 8 дана, донети одлуку о основаности рекламације.

Против одлуке COURIER SERVICE STAR DOO о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту Агенција) у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема одлуке о рекламацији.

Корисник може поднети приговор Агенцији и због недостављања одлуке о поднетој рекламацији.

Приговор Агенцији не искључује право на судску заштиту у складу са законом.

Поступак обештећења корисника поштанских услуга

COURIER SERVICE STAR се ослобађа одговорности у случају да је до штете дошло дејством више силе као што су елементарне непогоде (земљотреси, поплаве...) блокаде путева, штрајкови и други догађаји на које COURIER SERVICE STAR DOO ни на који начин није могао да утиче.

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији COURIER SERVICE STAR DOO ће исплатити накнаду штете у складу са законом и то:

- за губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке - износ означен на пошиљци увећан за поштарину наплаћену по вредности и десетоструки износ наплаћене поштарине за ту пошиљку умањену за поштарину по вредности;
- за делимично оштећење или умањење садржине вредносне поштанске пошиљке - износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио на основу прве ставке овог става;
- за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке - десетоструки износ наплаћене поштарине;
- за делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке – износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с

тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио за губитак или потпуно општећење;

- за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке - петоструки износ наплаћене поштарине;
- за прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке – троструки износ наплаћене поштарине.

Сходно законској одредби индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете.

Све евентуалне спорове корисници и COURIER SERVICE STAR DOO ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је Привредни суд у Београду.

Завршне одредбе

COURIER SERVICE STAR је у обавези да ове опште услове истакне на видном месту у пословној просторији/просторијама, објави на својој интернет страници www.kurirskasluzbatar.rs и на други начин учини јавно доступним корисницима.

Ступањем на снагу ових општих услова престају да важе Општи услови под бројем: 1-04-34601-4/16-8.

Ови Општи услови ступају на снагу по добијању сагласности од Агенције.

У Београду

Мај 2022 год.

ДИРЕКТОР

Николоски-Бошко
Novi Beograd
COURIER
SERVICE STAR
d.o.o.
BEOGRAD