



На основу члана 9. Закона о поштанским услугама ("Сл. гласник РС", бр. 19/2025) поштански оператор **DUŠAN AĆIMOVIĆ PR KURIRSKA SLUŽBA FLY BOX DA PLUS BEOGRAD** са седиштем у улици Церска број 30, Београд, Врачар, МБ: 68265622, ПИБ: 115310241, доноси:

ОПШТЕ УСЛОВЕ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Уводне одредбе

DUŠAN AĆIMOVIĆ PR KURIRSKA SLUŽBA FLY BOX DA PLUS BEOGRAD са седиштем у улици Церска број 30, општина Врачар, град Београд, МБ: 68265622, ПИБ: 115310241, контакт телефон: +381 69 600226, е-маил flyboxsrbiya@gmail.com, интернет страница: www.flyboxdelivery.rs (у даљем тексту: Поштански оператор) регистрован је у Агенцији за привредне регистре за обављање делатности: "поштанске активности комерцијалног сервиса".

Услуге које пружа Поштански оператор спадају у поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге и њих ће Поштански оператор пружати физичким лицима, правним лицима и предузетницима као пошиљаоцима поштанских пошиљака, под условима и на начин утврђен овим Општим условима.

Поштански оператор је овлашћен за пружање курирских поштанских услуга на територији града Београда, у складу са важећим законима и прописима Републике Србије, укључујући Закон о поштанским услугама (у даљем тексту: Закон) и подзаконске акте донете на основу тог закона.

Поштански оператор ће на свим видним местима у пословном простору истакнути ове Опште услове за обављање поштанских услуга и објавити их на својој интернет страници www.flyboxdelivery.rs и тако их учинити доступним трећим лицима осам дана пре почетка њихове примене и задржава право једностране измене и допуне истих које могу ступити на снагу тек по добијању сагласности од Репулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге.

1) Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

Поштански оператор у унутрашњем поштанском саобраћају обавља поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге и то курирске услуге које подразумевају пријем регистроване поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан пренос и уручење истог дана на адреси примаоца.

Допунске поштанске услуге су услуге које се реализују на основу посебних захтева у погледу начина поступања са пошиљкама, пружања додатних информација о пошиљкама и др.у које спадају:

- 1) Враћање потписане отпремнице (повратне документације)- регистрована поштанска пошиљка за коју пошиљалац захтева да му се након уручења пошиљке врати потписана и оверена отпремница (документација) која прати пошиљку. Приликом уручења пошиљке прималац је у обавези да потпише и овери отпремницу која се враћа пошиљаоцу.
- 2) враћање потписане повратнице- регистрована пошиљка за коју пошиљалац захтева писано потврђење уручења на посебном обрасцу "ПОВРАТНИЦА", која се враћа и уручује пошиљаоцу.
- 3) Пошиљка са захтевом услуге уручења пошиљке са ознаком "Лично"-подразумева уручење пошиљке искључиво примаоцу, односно старатељу. Идентификовање примаоца се врши на основу личне исправе која поседује фотографију издате од стране надлежног државног органа о којима се води службена евиденција и које садрже (фотографију, регистарски број личне исправе и податке о личности) (лична карта, пасош, возачка дозвола и сл)

Поштански оператор се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији Града Београда у периоду од 7-19 часова од понедељка до суботе. Недељом и празницима прописаним важећим Законом о државним и другим празницима у Републици Србији, курирске услуге нису доступне, осим ако није посебно уговорено са корисником поштанских услуга.

Курирска услуга подразумева пријем поштанских пошиљака на адреси пошиљаоца и директан пренос и уручење на адреси примаоца.

Пошиљке које Поштански оператор преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 10 cm x 10 cm x 0,1 cm, а максималне димензије су 100 cm x 100 cm x 100 cm.

Поштански оператор обавља курирски пренос пошиљака масе до максимално 100 kg.

Маса пошиљке утиче на износ поштарине.

Поштански оператор обавља курирску услугу која подразумева уручење пошиљака у року од 120 минута до 180 минута од момента преузимања пошиљке, у зависности од зоне у којој се достављају пошиљке.

Врсте поштанских пошиљака:

Поштанске услуге се обављају за следеће врсте регистрованих пошиљака:

Пошиљка без означене вредности - регистрована пошиљка за коју се издаје потврда о пријему пошиљке, а примаоцу се уручује уз потврђење уручења.

Откупна пошиљка — откупна поштанска пошиљка је вредносна поштанска пошиљка при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је на пошиљци навео пошиљалац и који поштански оператор уплаћује пошиљаоцу на текући рачун

Вредносна пошиљка - регистрована пошиљка која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења садржине пошиљке, до висине вредности коју је навео пошиљалац.

2) Начин и услови обављања поштанских услуга, паковање поштанских пошиљака

2.1. Права, обавезе и одговорност корисника поштанских услуга

Корисници поштанских услуга су пошиљалац и прималац поштанске пошиљке.

Пошиљалац поштанске пошиљке је дужан 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, пупкава 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 упакovati 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.

Паковање друге врсте садржаја пошиљака, осим докумената која су упакована у коверат, мора бити адекватно упакован и обезбеђен унутрашњом и спољашњом амбалажом.

Пошиљалац је одговоран за правилно адресовање пошиљака на начин прописан Законом.

Пошиљалац и прималац пошиљке могу предавати и примати лично или преко пуномоћника и овлашћеног лица. Пуномоћје се може издати за пријем и уручење свих пошиљака или за појединачну поштанску пошиљку у складу са Законом.

2.2. Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Поштански оператор 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 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, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке;
- наркотици и психоактивне супстанце;
- материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију;
- производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;
- новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности (изузев у вредносним пошиљкама);
- племенити метали и вредни комади накита, драго камење;
- експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје;
- оружје и муницију;
- отрови;
- живе животиње;
- друге материје, односно предмете чије слање забрањено другим прописима.

Поштански оператор преузима пошиљке од пошиљаоца на његовој адреси, или на месту на коме се пошиљалац и Поштански оператор договоре.

Приликом пријема и уручења пошиљке Поштански оператор утврђује идентитет пошиљаоца/примаоца на начин прописан Законом.

При пријему пошиљке пошиљаоцу се издаје потврда о пријему која садржи све Законом прописане елементе („све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што је име и презиме или назив и адреса примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, назнака и износ вредности (уколико је вредносна пошиљка), назнака „ломљиво” (уколико је пошиљка са ломљивим садржајем) и поштарина.).

Прималац пошिल्ке потврђује својим потписом да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

Уколико ни након додатних напора Поштански оператор не успе да уручи пошиљку, као и у случају да је: прималац одбио пријем, прималац непознат, непотпуна адреса или нетачна адреса примаоца, истекао рок чувања, прималац пресељен, прималац умро иста се, истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу уз наплату повратне поштарине.

У случају неуспеле доставе регистроване поштанске пошिल्ке поштански оператор је дужан да обавести примаоца о покушају уручења (СМС, имејл и другим писаним путем), уз инструкције за даље поступање.

Уколико пошиљалац пошिल्ке одбије пријем неуручене пошिल्ке, она постаје неиспоручива и са њом се поступа у складу са законским прописима, односно пошिल्ке се комисијски отварају.

2.3. Поступање са неиспоручивим пошиљкама

Поступање са неиспоручивим пошиљкама након комисијског прегледа: кореспонденција се одмах уништава; роба и други предмети чувају се шест месеци од дана комисијског прегледа; откупни износ чува се три године; исправе и документа, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена достављају се надлежном органу у року од 30 дана.

По истеку рока чувања, садржај неиспоручиве пошिल्ке се: излаже јавној продаји, или уништава / продаје непосредном погодбом ако је подложен кварињу.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошिल्ке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошिल्ке. 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 у року од годину дана, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошिल्ке постају ванредни приход поштанског оператора. По истеку рока за чување откупног износа новчана средства постају ванредни приход поштанског оператора.

2.4. Рокови за уручење поштанских пошиљака

Поштански оператор преузете пошिल्ке уручује у току дана када их је и преузео и то у року од:

- за зону 1,2,3 и 4 у року од 120-180 минута, од момента преузимања пошिल्ке

3) Начин плаћања поштанских услуга

Поштански оператор 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.

Поштански оператор поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником и 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 означени износ наплаћене поштарине као доказ да је платио поштарину.

Са правним лицима (пошиљаоцима) са којима Поштански оператор има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на текући рачун Поштанског оператора.

Поштански оператор задњег дана у месецу, за текући месец, доставља кориснику фактуру за извршене услуге на основу које се у року од 7 дана од издавања исте, врши уплата означеног износа у корист Поштанског оператора.

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

4) Рокови чувања документације о поштанским пошиљкама

Документација о поштанским пошиљкама чува 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, а документацију о пошиљкама за које се води рекламациони или судски поступак до окончања поступка.

5) Поступак рекламације и потраживања пошиљака

Рекламацију за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке, пошиљке са умањеном садржином или кашњење у роковима уручења, или као у случају погрешно обрачунате или наплаћене поштарине корисник услуга може поднети телефонским путем на број +381 69 600226, путем е-маила *flyboxsrbija@gmail.com* или писаним путем на адресу седишта поштанског оператора.

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

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

Рекламација на оштећене пошиљке се подноси одмах, при уручењу пошиљке, или најкасније до краја наредног радног дана. Поштански оператор 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, да је погрешно обрачуната и наплаћена поштарина може изјавити рекламацију поштанском оператору у року од 60 дана рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

Поштански оператор је дужан да се изјасни о основаности рекламације у року од осам дана од дана пријема рекламације и да донесе одлуку о поднетој рекламацији у року од 15 дана од дана пријема рекламације.

Против одлуке о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту Регулатор) у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема одлуке о рекламацији.

Корисник може поднети приговор Регулатору и због недостављања одлуке о поднетој рекламацији у року од 90 дана од дана подношења рекламације.

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

6) Поступак обештећења корисника поштанских услуга

Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је:

1) штета настала услед околности, које поштанском оператору нису биле познате приликом преузимања поштанске пошиљке, које се нису могле предвидети, избећи или отклонити (виша сила);

- 2) пријем, усмеравање, пренос и уручење поштанске пошиљке обављено у складу са одредбама Закона о поштанским услугама и прописа донетих на основу тог закона;
- 3) штета настала услед пропуста пошиљаоца у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем њене садржине;
- 4) адреса непотпуна или нетачна.

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији Поштански оператор ће исплатити накнаду штете у складу са законом и то:

Накнада штете ће бити исплаћена у складу са важећим законским прописима, и то:

1. За губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке — десетоструки износ наплаћене поштарине;
2. За делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке — износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, при чему максимални износ накнаде не може прелазити износ који би био исплаћен за губитак или потпуно оштећење пошиљке;
3. За губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке - износ означен на пошиљци и износ наплаћене поштарине за ту пошиљку;
4. 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 тачке 3. овог става;
5. За неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке — троструки износ наплаћене поштарине;
6. За прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке — двоструки износ наплаћене поштарине.

У случају погрешно обрачунате поштарине и за погрешно исплаћен или неисплаћен откупни износ, поштански оператор је у обавези да кориснику исплати:

- 1) за више наплаћену поштарину — износ више наплаћене поштарине;
- 2) за погрешно исплаћен или неисплаћен откупни износ — износ у висини неисплаћеног откупног износа.

Приликом обрачуна накнаде штете, на обрачунати износ из става 3. овог члана, додаје се и једна повратна поштарина уколико је иста наплаћена приликом враћања поштанске пошиљке.

Право на накнаду штете има корисник који је платио поштарину, а може се писаним путем одређи права на накнаду штете у корист друге стране. Уколико пошиљалац има право на накнаду штете, исте се може одређи у корист примаоца уз достављање сагласности на обрасцу који садржи податке о пошиљаоцу и примаоцу, број пошиљке на коју се односи сагласност, пратећи текст о одрицању у корист примаоца и потпис и/или оверу овлашћеног лица пошиљаоца, зависно да ли у свом пословању користи печат.

Образац сагласности је доступан на сајту поштанског оператора.

Ако поштански оператор не исплати кориснику или другом овлашћеном лицу накнаду штете у року од 30 дана од дана прихватања рекламације или достављања одлуке Регулатора право на накнаду штете се може остваривати судским путем.

Индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете из става 3. овог члана од стране поштанског оператора, као ни у поступку вансудског решавања спора пред Регулатором, што не искључује могућност покретања поступка пред надлежним судом.

Поштански оператор је дужан да надокнади штету из става 3. овог члана кориснику који је платио поштарину.

Све евентуалне спорове корисници и Поштански оператор ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је Привредни суд у Београду.

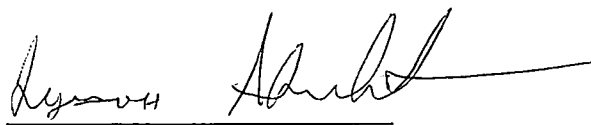
Завршне одредбе

Поштански оператор је у обавези да ове опште услове истакне на видном месту у пословној просторији/просторијама, објави на својој интернет страници и на други начин учини јавно доступним корисницима.

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

Београд, децембар 2025. године

За DUŠAN AĆIMOVIĆ PR KURIRSKA
SLUŽBA FLY BOX DA PLUS BEOGRAD



ПОШИЉАЛАЦ

Име и презиме / Назив

Улица

кућни број/стан

Поштански број

ПАК

ПРИМАЛАЦ

Име и презиме / Назив

Улица

Поштански број

ПАК

Број пошиљке

Датум пријема

Време пријема

НАЧИН ПЛАЋАЊА

Пошиљалац

Прималац

готовина

по фактури

ПОШТАРИНА

ДИН.

НАПОМЕНА

Лично

Вредност

Откупнина

Ломљиво

ДА

НЕ

Враћање потписане
повратнице

ДА

НЕ

Враћање потписане
повратне документације

ДА

НЕ

Број ТР

Маса

кг

Опис садржине:

ПОТПИС ПОШИЉАОЦА

Потпис радника/курира