



ОШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Назив, седиште и контакт подаци поштанског оператора

МАРИЈА БУЛАТОВИЋ ПР КУРИРСКЕ УСЛУГЕ КРИЛА ГРАДА БЕОГРАД
(у даљем тексту: Крила града), са седиштем у Београду – Вождовац у Улици Булевар Пека Дапчевића 140, високо приземље, стан бр. 48, је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији града Београда.

Контакт подаци Крила града су следећи:

- Интернет страница: www.krilagrada.rs
- Контакт телефон: 0605757282
- Имејл адреса: office@krilagrada.rs

Врста поштанских услуга које поштански оператор обавља

Крила града се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији Града Београда, од 8:00 до 23:00 часова радним данима, од понедељка до петка. Услуга се не обавља у данима верских и државних празника и у данима викенда, суботом и недељом, изузев услуга „ВИП достава“ и „вечерњи експрес стандард“ и „вечерњи експрес ургент“ које се обављају и у данима викенда од 16 до 23 часова. За поштанске пошиљке које се уручују након 22:00 часа, поштански оператор се обавезује да претходно телефонским путем контактира примаоца и искључиво уз његову сагласност врши уручење пошиљке у овом термину.

Курирска услуга подразумева пријем регистроване поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан пренос и уручење истог дана на адреси примаоца.

Курирске услуге које пружа поштански оператор Крила града су:

- Данас за данас – подразумева преузимање и уручење поштанских пошиљака у току истог радног дана. Пошиљке се преузимају у првом делу дана, најкасније до 12 часова, а рок за уручење је најкасније до краја радног времена поштанског оператора истог дана.
- Вечерњи експрес СТАНДАРД – подразумева пријем, пренос и уручење регистрованих поштанских пошиљака у вечерњим терминима, у периоду од 16:00 до 23:00 часа; подразумева стандардну процедуру уручења пошиљке примаоцу на адреси, у року од максимално 180 минута од момента преузимања пошиљке од пошиљаоца.

- Вечерњи експрес УРГЕНТ – подразумева услугу брзог пријема, преноса и уручења у вечерњим терминима (16:00-23:00 часа) за регистроване поштанске пошиљке које захтевају највиши степен хитности, и приоритетно преузимање, пренос и директно уручење пошиљке примаоцу у року од максимално 60 до 90 минута од момента преузимања од пошиљаоца.
- ВИП достава – подразумева највиши ниво курирске услуге где се рок и начин уручења договарају директно са пошљаоцем према његовим специфичним захтевима, уз гарантован приоритет у свим фазама пружања услуге.

Пошиљке које Крила града преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 11cm x 22cm x 1cm, а максималне димензије су 100cm x 100cm x 100cm. Крила града обавља курирски пренос пошиљака масе до максимално 100kg.

Крила града не врши пренос откупних и вредносних пошиљака и не пружа допунске поштанске услуге.

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 и друго.

За спољашњу амбалажу пошиљака се користе коверте, картонске кутије, пластичне кутије, дрвени или метални сандук и слично.

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.

И 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 о поштанским услугама (у даљем тексту: Закон).

Пошиљалац и прималац пошиљке могу предавати и примати пошиљке лично или преко пуномоћника у складу са законом. Пуномоћје се може издати од стране надлежних органа или од стране поштанског оператора.

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Поштански оператор Крила града 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 Крила града 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 предмети који могу угрожити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке, осим материја у вези са којима је поступање уређено посебним законом;
- наркотици и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу;
- материјали порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију;
- производи или супстанце који могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;
- новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племенити метали и вредни комади накита;

- живе животиње;
- и друге материје, односно предмети чије је слање забрањено другим прописима.

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

Приликом пријема и уручења пошиљке Крила града 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 и презиме или назив и адреса пошиљаоца/примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, назнака „ломљиво“ уколико је пошиљка са ломљивим садржајем, односно јасно назначено да ли је пошиљка са ломљивим садржајем или не, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци“). Прималац пошиљке на другом примерку потврде о пријему пошиљке потписује да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

Крила града преузете регистроване поштанске пошиљке уручује у току дана када је пошиљка и преузета.

У случају несупеле доставе регистроване поштанске пошиљке, поштански оператор ће обавестити примаоца о преспелој пошиљци и покушају уручења путем средстава електронске комуникације (СМС или Вибер порука), уз инструкције за даље поступање.

Ако је примаоцу достављен извештај о приспећу пошиљке пре истека рока за уручење пошиљке, сматра се да је поштански оператор испунио своју обавезу и пошиљку уручио у прописаном року.

Поштански оператор Крила града 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 Крила града не успе да уручи пошиљку (прималац одбио пријем, прималац непознат, прималац преминуо, пресељен) иста се, истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу уз наплату повратне поштарине. Повратна поштарина је идентична наплаћеној поштарини 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. Исправе и друга документа пронађена у поштанској пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, достављају се у року од 30 дана од дана комисијског прегледа органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој је територији предметна пошиљка примљена.

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 у року од годину дана од извршене продаје, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход поштанског оператора.

Начин плаћања поштанских услуга

Крила града поштарину наплаћује у складу са утврђеним Ценовником, на који је сагласност дало Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор), у зависности од масе пошиљака, врсте услуге и зоне у којој се пошиљка преузима и уручује (цена доставе обрачунава се на следећи начин: уколико је пријем пошиљке на територији једне зоне, а пошиљка се уручује на територији друге зоне, примењиваће се цена доставе по зони за коју је у Ценовнику поштанских услуга исказана виша цена доставе). Услуге „ВИП достава“ и „вечерњи експрес стандард“ и „вечерњи експрес ургент“ наплаћују се фиксним износом, независно од масе пошиљке и обављају се само у Зони 1. Цене ових услуга су саставни део Ценовника Крила града на који сагласност даје Регулатор.

Зоне преузимања и уручења пошиљака су:

ЗОНА 1 – Врачар, Стари Град, Савски Венац, Вождовац, Звездара, Палилула, Чукарица, Нови Београд, Земун, Раковица.

ЗОНА 2 – Батајница, Сопот, Гроцка, Обреновац, Барајево, Сурчин, Младеновац, Лазаревац.

Крила града има право да поштарину за обављене курирске услуге наплати унапред.

Уколико је пошиљалац пошиљке физичко лице, поштарина се наплаћује унапред, у готовини, при преузимању пошиљке.

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 Крила града има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на текући рачун Крила града. Крила града последњег дана у месецу, за текући месец, доставља фактуру за извршене услуге на основу које се у року од 7 дана од издавање исте, врши уплата означеног износа у корист Крила града.

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

Рокови чувања документације и застарелост

Крила града ће сву документацију која се односи на поштанске услуге чувати у року од 3 године рачунајући од дана пријема пошиљке.

Изузетно, уколико се за неку пошиљку води рекламациони или судски спор Крила града ће документацију за ту пошиљку чувати до окончања рекламационог или судског процеса.

Такође, рокови чувања документације продужавају се за документе који се односе на новчане трансакције, наплату и потраживања. Поштански оператер 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

Уколико пошиљка није уручена примаоцу или је уручена са закашњењем, за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу, уколико је погрешно обрачуната и наплаћена поштарина, корисник може изјавити поштанском оператору рекламацију у року од 60 дана, рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке. Рекламације се могу поднети телефонским путем на број 0692500269, електронским путем на мејл office@krilagrada.rs и писано на адресу седишта Крила града.

Рекламација поштанском оператору на оштећење пошиљке или умањење поштанске пошиљке се подноси одмах, при уручењу пошиљке, или најкасније до краја

наредног дана од дана уручења поштанске пошиљке. Крила града ће са корисником сачинити записник о оштећењу пошиљке.

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

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

Крила града је дужан да се изјасни о основаности рекламације у року од осам (8) дана од дана пријема рекламације и да донесе одлуку о поднетој рекламацији у року од петнаест (15) дана од дана пријема рекламације.

Против одлуке Крила града о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Регулатору 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.

О свим рекламацијама, невезано како се подносе, Крила града је у обавези да води Евиденцију рекламација.

Поступак обештећења корисника поштанских услуга

Крила града се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је: до штете дошло услед околности које поштанском оператору нису биле познате приликом преузимања поштанске пошиљке, које се нису могле предвидети, избећи или отклонити (виша сила); пријем, усмеравање, пренос и уручење поштанске пошиљке обављено у складу са Законом и прописима донетим на основу овог закона; штета настала услед пропуста пошљаоца у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем њене садржине; адреса непотпуна или нетачна.

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

- 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 оштећење;

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

Сходно законској одредби индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете. Приликом обрачуна накнаде штете, на обрачунати износ из претходног става, додаје се и једна повратна поштарина уколико је иста наплаћена приликом враћања поштанске пошиљке пошиљаоцу.

Накнада штете кориснику се може исплатити по више основа, с тим да укупан износ не може бити већи од износа који би се исплатио, у случају губитка пошиљке или потпуног оштећења пошиљке. Поштански оператор је дужан да кориснику или овлашћеном лицу исплати накнаду штете у року од 30 дана од дана доношења одлуке или прихватања рекламације или достављања одлуке Регулатора којом је спор решен у корист корисника поштанских услуга.

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.

Право на накнаду штете има корисник који је платио поштарину, а може се писаним путем одређи права на накнаду штете у корист друге стране. Сагласност се подноси на прописаном Обрасцу који садржи пратећи текст и потпис даваоца сагласности. Образац сагласности се налази на интернет страници поштанског оператора.

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

Завршне одредбе

Крила града је у обавези да ове Опште услове истакне на видном месту у пословним просторијама и интернет страници и на други начин учини јавно доступним корисницима.

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

У Београду,
Јануар 2026. године

ДИРЕКТОР



Марија Булатовић
Marija Bulatovic