

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

COURIER SERVICE STAR DOO

Назив и седиште поштанског оператора

COURIER SERVICE STAR DOO BEOGRAD (у даљем тексту: COURIER SERVICE STAR), са седиштем у улици Јурија Гагарина 14љ/58, 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, суботом и недељом од 11-23 часова, такође 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 преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 10цм x 10цм x 0,1 цм, а максималне димензије су 100цм x 100цм x 100цм. COURIER SERVICE STAR, обавља курирски пренос пошиљака масе до 100 кг.

Зона преузимања, испоруке и маса пошиљака утичу на износ поштарине као и додатне вредности.

Врсте курирских услуга:

- Данас за данас.

Услуга Данас за данас подразумева уручење пошиљка у року од 120 минута до 150 минута у зависности од зоне у којој се достављају пошиљке.

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

- Обична поштанска пошиљка
- Вредносна поштанска пошиљка
- Откупна поштанска пошиљка – наплаћени откупни износ се враћа пошиљаоцу исти дан

- COURIER SERVICE STAR обавља и допунску услугу поврат документације-поврат потписне документације се вршу исти дан, ако није другачије договорено.

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.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање поштанске пошиљке на начин којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, као и запослени који рукују пошиљком. 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 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 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 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 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, запаљиве и радиоактивне материје;
- оружје и муницију;
- отрови;
- живе животиње;
- као и други законом забрањени предмети.

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

Приликом пријема и уручења пошиљке COURIER SERVICE STAR 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 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 не успе да уручи пошиљку 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 увећа.

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 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 има право да поштарину за обављане курирске услуге наплати унапред.

Прималац или пошиљаоц пошиљке може платити готовином поштарину искључиво ако је физичко лице. Поштарину прималац или пошиљаоц пошиљке плаћа у готовини, 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 има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун COURIER SERVICE STAR. COURIER SERVICE STAR 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.

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 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 писано.

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

Уколико се рекламација подноси електронским путем преко сајта <http://www.kurirskasluzbatar.rs/kontakt.php> 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 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.“, сходно чл. 77 став 1. Закона.

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

Против одлуке COURIER SERVICE STAR 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 ни на који начин није могао да утиче.

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији COURIER SERVICE STAR 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 оштећење;
- 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 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 <http://www.kurirskasluzbatar.rs> и на други начин учини јавно доступним корисницима.

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

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

У Београду

Март 2021 год.

ДИРЕКТОР

Николоски Бошко