

БРОЈ: 0615/173/26/2016/19011 00400034700201 004
15-04-2026

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

COURIER SERVICE STAR DOO

1. Основни подаци о поштанском оператору

- Назив: Courier service Star doo Beograd
- Седиште: Ђорђа Станојевића 11д-2
- Интернет страница: www.kurirskasluzbatar.rs
- Контакт телефон: 0641399211
- Имејл адреса: office@kurirskasluzbatar.rs

2. Врсте поштанских услуга

COURIER SERVICE STAR DOO 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.

COURIER SERVICE STAR DOO пружа курирске услуге правним лицима, као и услуге доставе пошиљака физичким лицима када су пошиљаоци правна лица.

COURIER SERVICE STAR DOO не пружа курирске услуге између физичких лица.

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 кг.

У оквиру курирске услуге 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.

3. Територија обављања поштанских услуга

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

4. Начин и услови обављања поштанских услуга

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

При пријему пошиљке пошиљаоцу се издаје потврда о пријему пошиљке у електронском облику 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, назнака “ломљиво” наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци“).

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 испишује 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

Пошиљка се испоручује искључиво на адреси примаоца или по договору на неком другом месту ако је тако назначено у напомени. Сагласност примаоца пошиљке, за испоруку на другом сигурном месту, се прибавља искључиво писаним путем и то:

- СМС-ом на број 0605599062
- Е-маил на naruci@kurirskasluzbatar.rs

Прималац пошиљке се на апликацији куриру потписује да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

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).

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.

. Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже:

- опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке;
- наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу;
- 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, племените метале и вредне комаде накита, осим у вредносним пошиљкама;
- живе животиње;
- друге материје, односно предмете чије слање је забрањено другим прописима.

5. Рокови за уручење поштанских пошиљака

COURIER SERVICE STAR DOO врши уручење пошиљка у року од 120 минута до 240 минута у зависности од релације где се преузима и испоручује пошиљка.

Изузетно од става 1. овог члана, с обзиром да COURIER SERVICE STAR DOO нема дефинисано место за преузимање неуручених поштанских пошиљака, дужан је да обавести примаоца о покушају уручења (СМС, имејл и другим писаним путем), уз инструкције за даље поступање.

У случају да 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.

6. Допунске услуге

COURIER SERVICE STAR DOO обавља и допунску услугу поврат докумената или потписане Доставнице се врши исти дан, ако није другачије договорено.

7. Поступање са неиспоручивим пошиљкама и отварање

Уколико пошиљку није могуће уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу или пошиљалац и прималац су одбили да плате неплаћени износ поштарине, 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.

8. Начин плаћања поштанских услуга

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

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

Прималац пошиљке може платити готовином или картицом 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 као и фискални рачун за извршену услугу.

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 на СЕФ 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).

9. Рокови чувања документације, рекламације и обештећење корисника

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

- Документација о поштанским пошиљкама се чува 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.
- 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. Рекламација садржи број поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљаоца и примаоца, као и податке о вредности пошиљке и откупном износу, уколико је предмет рекламације вредносна или откупна пошиљка.
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.kurirskasluzbostar.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.kurirskasluzbostar.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 као и да прибави фотографије унутрашње и спољашње амбалаже, као и фотографије оштећења садржине пошиљке.
- COURIER SERVICE STAR DOO је дужан да се изјасни о основаности рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају 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 COURIER SERVICE STAR DOO о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Регулаторној 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.
- Поступак вансудског решавања спора пред Регулатором не искључује могућност покретања поступка пред надлежним судом

Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је:

- 1) штета настала услед околности, које поштанском оператору нису били познате приликом преузимања поштанске пошиљке, које се нису могле предвидети, избећи или отклонити (виша сила);
- 2) пријем, пренос и уручење поштанске пошиљке обављено у складу са одредбама закона и прописа донетих на основу 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 COURIER SERVICE STAR DOO ће исплатити накнаду штете у складу са законом и то:

- 1) за губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке – износ означен на пошиљци и износ наплаћене поштарине за ту пошиљку;
- 2) 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 1) овог става;
- 3) за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке – десетоструки износ наплаћене поштарине;
- 4) 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 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.

Уколико пошиљалац има право на надокнаду штете, може се одрећи исте у корист примаоца уз достављање сагласности на обрасцу који се налази на сајту www.kurirskasluzbatar.rs

Индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете, као ни у поступку вансудског решавања спора пред Регулатором, што не искључује могућност покретања поступка пред надлежним судом.

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.

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

У Београду

Април 2026 год.

ДИРЕКТОР

Николоски Бошко

