



БРОЈ: 1-04-34502-11/23-14

ДАТУМ: 01-04-2026

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Назив, седиште и контакт подаци поштанског оператора

KORISNA KNJIGA DOO DRUŠTVO ZA PROIZVODNJU, PROMET I USLUGE VRČIN
(у даљем тексту: Поштански оператор)
Седиште: Београдска 172, 11224 Врчин
Матични број: 20561319
ПИБ: 106237874

Контакт подаци:

- Телефон: 0641497580
- Имејл: stefan@korisnknjiga.com
- Интернет страница: www.KorisnaKnjiga.com

Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

Корисна књига се искључиво бави експрес услугом преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији Београда, сваког дана осим недеље, државних и верских празника у времену од 8 до 16 часова.

Експрес услуга подразумева пријем поштанских пошиљака на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адресе примаоца, најкасније наредног радног дана.

Пошиљке које поштански оператор преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 9цм x 14цм x 0,5цм, а максималне димензије су 40цм x 30цм x 20 цм. Корисна књига обавља пренос пошиљака масе до 30 кг.

Пошиљке могу бити без означене вредности или откупне. Пошиљка без означене вредности је пошиљка, која има свој број и о којој се води евиденција и за коју се издаје потврда о пријему пошиљке без обавезе личног уручења. Откупна пошиљка је вредносна поштанска пошиљка, која има свој број и о којима се води евиденција и које се примаоцу уручују уз претходну наплату откупног износа који је на пошиљци навео пошиљалац. Сви откупни износи који су наплаћени од стране примаоца откупних поштанских пошиљака се уплаћују на рачун пошиљаоца откупне пошиљке.

Начин и услови обављања поштанских услуга и паковања поштанских пошиљака

Поштански оператор обавља поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају на територији Града Београда. 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 (папир, стреч фолија, пуцкава фолија, сунђер или неки други упијајући материјал који би могао да упије течност ако је она садржај пошиљке).

За спољашњу амбалажу пошиљака се користе: коверте, пак папир, картонске кутије, дрвени или метални сандук и кесе у зависности од 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 паковање друге врсте садржаја пошиљака, осим докумената која су упакована у коверат, мора бити адекватно уз обезбеђење одговарајуће унутрашње и спољашње амбалаже.

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.

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 Корисна књига 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. Приликом пријема поштанске пошиљке, запослени код поштанског оператора је дужан да укаже на неправилно паковање и да уколико се исто не отклони дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

За пошиљку са ломљивом или другом специфичном садржином, дужност поштанског оператора је да провери да ли је пошиљка адекватно упакована, да укаже на неправилно паковање, да пошиљаоцу понуди одговарајућу услугу, као и да одбије пријем такве

пошиљке уколико се неправилност не отклони. Такође, дужност поштанског оператора је да означи пошиљке са ломљивом или другом специфичном садржином и да са њима посебно пажљиво рукује у свим фазама преноса.

Садржај поштанских пошиљака забрањен за пренос:

- опасне и штетне материје;
- наркотици и психотропне супстанце;
- материјали порнографског карактера који су противзаконити;
- новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности;
- 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.

Приликом пријема вредносних (откупних) пошиљака, запослени код поштанског оператора дужан је да изврши увид у личну исправу корисника са фотографијом и евидентира регистарски број личне исправе у циљу утврђивања идентитета пошиљаоца и спречавања прања новца и финансирања тероризма и промета робе нерегистрованих субјеката. Ове податке поштански оператор је дужан да чува 12 месеци, на начин прописан законом којим се уређује заштита података о личности. Приликом пријема регистроване поштанске пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје потврда о пријему пошиљке која мора да садржи све елементе на основу којих се може идентификовати пошиљка: 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. Приликом уручења пошиљке прималац својим потписом потврђује пријем пошиљке, чиме оператор обезбеђује доказ о уручењу.

Поштански оператор преко експрес услуге која подразумева пријем, усмеравање, пренос и уручење регистрованих поштанских пошиљака исту врши најкасније наредног радног дана од дана пријема пошиљке. Изузетно, на захтев пошиљаоца, уручење пошиљке се може извршити одређеног дана.

Поштански оператор Корисна књига 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).

У случају да прималац није на адреси или је из неких других разлога спречен да преузме пошиљку, Корисна књига ће примаоцу оставити извештај или путем СМС поруке или другог електронског обавештења послати обавештење о приспећу пошиљке, које садржи обавештење у ком року и месту где прималац може преузети поштанску пошиљку. Прималац има могућност да лично преузме пошиљку у пословним просторијама

оператора у року од 3 (три) радна дана. Уколико пошиљка не буде преузета у наведеном року, враћа се пошиљаоцу. Повратна поштарина се не наплаћује. Поштанска пошиљка се враћа одмах у случајевима када је прималац одбио пријем, прималац непознат, непотпуна адреса, нетачна адреса, истекао рок чувања, прималац пресељен или прималац преминуо.

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 излаже јавној продаји, након истека законског рока од шест месеци.

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, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход поштанског оператора.

Начин плаћања поштанских услуга

Корисна књига поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником који је објављен на интернет страници оператора и доступан је корисницима у складу са прописима.

Корисна књига има право да поштарину за обављане курирске услуге наплати унапред.

Корисник може платити поштарину готовином, картицом, уплатом на текући рачун или преко ИПС скенирај опције ако је физичко лице. Потребне инструкције за уплату, корисник добија на маил након извршене куповине преко сајта www.korisnaknjiga.com

Са корисницима (правним лицима) са којима Корисна књига има склопљен уговор, наплата поштарине се врши једном месечно, уплатом укупне поштарине на жиро рачун Корисне књиге.

Рокови чувања документације и застарелост

Корисна књига чува документацију која се односи на поштанске услуге најмање три године, рачунајући од дана пријема пошиљке, односно извршења поштанске услуге.

Изузетно, уколико се за неку пошиљку води судски поступак, документација која се односи на ту пошиљку чува се до окончања судског поступка.

Документација која се односи на рекламационе поступке чува се до истека рока права корисника на потраживање накнаде штете.

Документација која се односи на наплату и потраживања, новчане трансакције чува се најмање пет година, у складу са важећим прописима.

Потраживања из поштанских услуга застаревају у року утврђеном Законом о поштанским услугама.

Поступак рекламације и потраживања пошиљака

Пошиљалац или прималац поштанске пошиљке рекламацију за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке или кашњење у роковима уручења, може поднети телефонским путем, електронским путем или писано.

Након поднете рекламације, 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, записник о оштећењу пошиљке, фотографије и сл).

Рекламација на оштећене пошиљке се подноси одмах, при уручењу пошиљке, или најкасније до краја наредног радног дана. Корисна књига 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.

Поштански оператор ће се изјаснити о основаности рекламације у року од 8 дана од дана пријема рекламације и донети одлуку о рекламацији у року од 15 дана.

Против одлуке Корисне књиге 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.

Поштански оператор води евиденцију свих поднетих рекламација, без обзира на начин њиховог подношења.

Поступак обештећења корисника поштанских услуга

- 1) Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је 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 овог закона;
- 3) штета настала услед пропуста пошиљача у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем њене садржине;
- 4) адреса непотпуна или нетачна.

Накнаду штете, уколико се утврди одговорност оператера по поднетој рекламацији, у складу са Законом, Корисна књига ће исплатити 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 регистроване поштанске пошиљке;
- за губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке, износ означен на пошиљци и износ наплаћене поштарине за ту пошиљку

- 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 у који би се исплатио за губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке
- 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.
- за више наплаћену поштарину – износ више наплаћене поштарине;
- за погрешно исплаћен или неисплаћен откупни износ – износ у висини неисплаћеног откупног износа.

Поштански оператор је дужан да кориснику исплати накнаду штете у року од 30 дана од дана прихватања рекламације или одлуке Регулатора. Накнада штете може се исплатити по више основа, с тим да укупан износ не може бити већи од износа који би се исплатио у случају губитка или потпуног оштећења пошиљке. Право на накнаду штете има корисник који је платио поштарину и који се исте може одрећи у корист примаоца уз достављање сагласности. Сагласност треба да садржи број пошиљке, датум, податке примаоца и пошиљаоца, изјаву да се пошиљалац одриче права на накнаду штете у име наведеног примаоца и његов потпис.

Уколико поштарина није наплаћена поштански оператор је дужан да надокнади штету кориснику који је уговорио услугу са поштанским оператором, при чему корисник остварује накнаду штете у висини која је прописана овом чланом умањену за износ поштарине.

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

Завршне одредбе

Општи услови ступају на снагу по добијању сагласности од Регулатора. Ступањем на снагу ових општих услова престају да важе Општи услови заведени код Регулатора под бројем: 1-04-34502-11/23-3 од 17.7.2023. године.

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

У Врчину

Април, 2026. године

Директор
Stefan
Krneta
73901

Digitally signed by Stefan Krneta 73901
DN: c=RS, o=KORISNA KNJIGA
D.O.O., OID.2.5.4.97=MB.RS-20561319
+OID.2.5.4.97=VATRS-106237074,
CN=Stefan Krneta 73901, SN=Krneta,
G=Stefan, SERIALNUMBER=CA.RS-
73901 + SERIALNUMBER=PNORS-
3100589740070, E=konstaknjiga@
gmail.com
Reason: I am the author of this
document
Date: 2026.04.01 08:50:39+0200
Foxit PDF Reader Version: 2025.2.1