

## Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga

### KORISNA KNJIGA DOO VRČIN



#### Naziv i sedište poštanskog operatora

Korisna knjiga d.o.o društvo za proizvodnju, promet i usluge Vrčin (daljem tekstu Korisna knjiga) sa sedištem u ulici Beogradska 172, Vrčin je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji Beograda.

Radno vreme poštanskog operatora je od 8 do 16h radnim danima i subotom od 9 do 17h.

#### Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Korisna knjiga se isključivo bavi uslugom prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji Beograda, svakog dana osim nedelje, državnih i verskih praznika.

Kurirska usluga podrazumeva prijem poštanskih pošiljaka na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adrese primaoca, bez ikakve prerade.

Pošiljke koje Korisna knjiga prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija 9cm x 14cm x 0,5cm, a maksimalne dimenzije su 40cm x 30cm x 20 cm. Korisna knjiga obavlja prenos pošiljaka mase do 30 kg.

Pošiljke mogu biti obične ili otkupne. Obična pošiljka je pošiljka bez označene vrednosti, koja ima svoj broj i o kojoj se vodi evidencija i za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke bez obaveze ličnog uručjenja. Otkupna pošiljka je vrednosna poštanska pošiljka, koja ima svoj broj i o kojima se vodi evidencija i koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa koji je na pošiljci naveo pošiljalac. Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni od strane primaoca otkupnih poštanskih pošiljaka se uplaćuju na račun pošiljaoca otkupne pošiljke.

#### Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

Korisnici poštanskih usluga su pošiljalac i primalac poštanske pošiljke.

Pošiljalac poštanske pošiljke ima obavezu da poštansku pošiljku upakuje na način kojim se štiti sadržina pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji njima rukuju. Pakovanje pošiljaka podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu radi sprečavanja oštećenja ili umanjavanja njenog sadržaja, od trenutka prijema do uručjenja.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom. Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža.

Za unutrašnju ambalažu se koristi (papir, streč folija, puckava folija, sunder ili neki drugi upijajući materijal koji bi mogao da upije tečnost ako je ona sadržaj pošiljke).

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste: koverte, pak papir, kartonske kutije, drveni ili metalni sanduk i kese u zavisnosti od sadržaja pošiljke.

Ukoliko je sadržaj pošiljke lomljiv, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se lomljive stvari ne šetaju u pošiljci. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku "LOMLJIVO".

Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propušta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja material (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

I pakovanje druge vrste sadržaja pošiljaka, osim dokumenata koja su upakovana u koverat, mora biti adekvatno upakovan i obezbeđen unutrašnjom i spoljašnjom ambalažom.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljaka na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu Zakon).

Pošiljalac i primalac pošiljke mogu predavati i primati lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca. Ovlašćenja za predaju i prijem pošiljaka izdaju nadležni organi

### **Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora**

Poštanski operator Korisna knjiga će se, u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštiti i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka.

Poštanski operator Korisna knjiga će pošiljaocu ukazati na nepravilno adresovanje, i/ili pakovanje pošiljaka, i/ili nedozvoljen sadržaj (zabranjeni predmeti) i odbiće njihov prijem ukoliko pošiljalac ne otkloni ukazane nedostatke.

Sadržaj poštanskih pošiljkaka zabranjen za prenos:

- opasne i štetne materije;
- narkotici i psihotropne supstance;
- materijali pornografskog ili erotskog karaktera;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti;
- plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje;
- eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;

- oružje i municiju;
- otrovi;
- žive životinje;
- kao i drugi zakonom zabranjeni predmeti.

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke Korisna knjiga utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

Pri prijemu pošiljke pošiljaocu se izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja sadrži sve Zakonom propisane elemente („sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa pošiljaoca i primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, otkupna vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošljci“). Primalac pošiljke na potvrdi o prijemu pošiljke potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Pošiljka koja je uručena bez vidljivog oštećenja na spoljnoj ambalaži smatra se da je uručena neoštećena.

Formirane poštanske pošiljke se uručuju u toku istog radnog dana ili ukoliko to nije moguće prvog narednog radnog dana.

Poštanski operator Korisna knjiga će u slučaju potrebe, u cilju uručjenja pošiljke sa nedovoljnom ili netačnom adresom, preduzeti i dodatne aktivnosti (uspostavljanje telefonskog kontakta sa pošiljaocem i/ili primaocem, raspitivanje na označenoj adresi gde se nalazi primalac i slično).

U slučaju da primalac nije na adresi ili je iz nekih drugih razloga sprečen da preuzme pošiljku, Korisna knjiga će primaocu putem SMS poruke poslati obaveštenje da je pokušaj uručjenja pošiljke bio neuspešan. U tom slučaju, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu.

Ukoliko ni nakon dodatnih napora Korisna knjiga ne uspe da uruči pošiljku (primalac odbio prijem, primalac nepoznat, primalac preminuo, preseljen) ista se, istog radnog dana, vraća pošiljaocu. Povratna poštarina se ne naplaćuje.

Ukoliko pošiljalac pošiljke odbije prijem neuručene pošiljke, ona postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima, odnosno pošiljke se komisijski otvaraju. One pošiljke koje sadrže korespondenciju, štampane stvari i kvarljivu robu se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka izlaže javnoj prodaji, nakon isteka zakonskog roka od šest meseci.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke. Ukoliko u ovom roku pošiljalac podnese zahtev za isplatu, ova novčana sredstva umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava, mu se isplaćuju.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

## **Način plaćanja poštanskih usluga**

Korisna knjiga poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom.

Korisna knjiga ima pravo da poštarinu za obavljane kurirske usluge naplati unapred.

Korisnik može platiti poštarinu gotovinom, karticom, uplatom na tekući račun ili preko IPS skeniraj opcije ako je fizičko lice. Potrebne instrukcije za uplatu, korisnik dobija na mail nakon izvršene kupovine preko sajta KorisnaKnjiga.com .

Sa korisnicima (pravnim licima) sa kojima Korisna knjiga ima sklopljen ugovor, naplata poštarine se vrši jednom mesečno, uplatom ukupne poštarine na žiro račun Korisne knjige.

## **Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost**

Korisna knjiga će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske usluge čuvati u roku od tri godine računajući od dana prijema pošiljke.

Izuzetno, ukoliko se za neku pošiljku vodi sudski spor Korisna knjiga će dokumentaciju za tu pošiljku čuvati do okončanja sudskog procesa.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentaciju o pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do okončanja postupka.

Poštanski operator je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

## **Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka**

Reklamaciju za neizvršenje, delimično izvršenje, uručenje oštećene pošiljke ili kašnjenje u rokovima uručenja, korisnik usluga može podneti telefonskim putem, elektronskim putem preko sajta [www.KorisnaKnjiga.com](http://www.KorisnaKnjiga.com) i pisano.

Nakon podnete reklamacije, korisniku se saopštava broj pod kojim je reklamacija zavedena.

Ukoliko se reklamacija podnosi elektronskim putem ili pisano, korisnik je u obavezi da uz reklamaciju priloži i dokaz (potvrdu o prijemu pošiljke, zapisnik o oštećenju pošiljke, fotografije i sl).

Reklamacija na oštećene pošiljke se podnosi odmah, pri uručenju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. Korisna knjiga će sa korisnikom sačiniti zapisnik o oštećenju pošiljke.

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

Korisna knjiga će na podnetu reklamaciju, u zakonski propisanom roku od 8 dana, doneti odluku o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke Korisne knjige o odbijanju reklamacije, korisnik može podneti prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Regulator) u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Prigovor Regulatoru ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

### **Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga**

Korisna knjiga neće snositi odgovornosti u slučaju da do štete dođe dejstvom više sile kao što su elementarne nepogode (zemljotresi, poplave...) blokade puteva, štrajkovi i drugi događaji na koje Korisna knjiga ni na koji način ne može da utiče.

Naknadu štete, ukoliko se utvrdi odgovornost operatera po podnetoj reklamaciji, u skladu sa Zakonom, Korisna knjiga će isplatiti i to :

- za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio za gubitak ili potpuno oštećenje;
- za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke – iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti
- za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa u koji bi se isplatio za gubitak ili potpuno oštećenje
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

Shodno zakonskoj odredbi indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

Sve eventualne sporove korisnici i Korisna knjiga će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

### Završne odredbe

Opšti uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Regulatora.  
Korisna knjiga je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji, objavi na svojoj internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima.

U Vršinu

Jul 2023. god.

DIREKTOR

Slavica

