



ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Назив и седиште поштанског оператора

Михаило Вуковић ПР КУРИРСКА СЛУЖБА KNK DELIVERY BEOGRAD - PALILULA (у даљем тексту KNK DELIVERY) – са седиштем у улици Стојана Столета Аранђеловића 3, Београд, Палилула, са регистрованим издвојеним местом на адреси Вишњичка 82 у Београду (Палилула) је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији Града Београда. Интернет страница www.knk-dostava.rs, маил адреса: info@knk-dostava.rs, контакт телефон: 061-15-15-991

Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

KNK DELIVERY се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији Града Београда у периоду од 9:00–21:00h од понедељка до недеље (изузев Државних и верских празника).

Курирска услуга подразумева пријем регистрованих поштанских пошиљака на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење и директан пренос и уручење истог дана на адреси примаоца

Пошиљке које KNK DELIVERY преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 5cm 5 cm x 5cm, а максималне димензије су 100cm x 100cm x 100cm. KNK DELIVERY обавља курирски пренос пошиљака масе од 100 грама до максимал: но 100kg.

Врсте поштанских пошиљака:

- Стандардна пошиљка – Поштанска пошиљка без означене вредности која се испоручује у року од 2h од преузимања.
- Вредносна пошиљка – Поштанска пошиљка са означеном вредношћу на пошиљци, која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења садржине пошиљке, која се испоручује у року од 2h од преузимања. На дефинисану цену услуге се по маси додаје 2% од дефинисане вредности пошиљке. Максимална вредност пошиљке је 50.000,00 (педесетхиљада динара).
- Откупна пошиљка – откупна поштанска пошиљка, је вредносна поштанска пошиљка која се испоручује у року од 2h од преузимања при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је на пошиљци навео пошиљалац и који поштански оператор уплаћује пошиљаоцу на текући рачун.

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 001738440202450911004 00054500304015

ДАТУМ: 09-12-2025

Права, обавезе и одговорност корисника поштанских услуга

Корисници поштанских услуга су пошиљалац и прималац поштанске попиљке.

Пошиљалац поштанске попиљке има обавезу да поштанску попиљку упакује на начин којим се штити садржина попиљке, друге попиљке и запослени који њима рукују. Паковање попиљака подразумева стављање садржаја попиљке у одговарајућу амбалажу ради спречавања оштећења или умањења њеног садржаја, од тренутка пријема до уручења

Пошиљалац је дужан да правилно упакује поштанску попиљку на начин којим се штити садржина те попиљке, друге попиљке, као и запослени који рукују попиљком. За паковање попиљака 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 попиљке.

За спољашњу амбалажу попиљака се користе коверте, картонске кутије, дрвени или метални сандуци и слично, у зависности од врсте садржаја попиљке.

Уколико је садржај попиљке 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 попиљци. На попиљци 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 попиљака, осим докумената која су упакована у коверат, мора бити адекватно упакован и обезбеђен унутрашњом и спољашњом амбалажом.

Димензије попиљке које се прихватају су:

- Минималне димензије: 5 цм (дужина) x 5 цм (ширина) x 10 цм (висина),
- Максималне димензије: 100 цм x 100 цм x 100 цм
- Маса попиљке: од 100 грама до 100 килограма

Пошиљалац је дужан да на поштанској попиљци правилно и јасно означити назив, односно име и презиме примаоца и тачну адресу примаоца.

Пошиљалац и прималац попиљке могу предавати и примати лично или посредством овлашћених попиљаоца/примаоца. Овлашћења за предају и пријем попиљака издају надлежни органи

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Поштански оператор KNK DELIVERY 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 KNK DELIVERY 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:

- 1) опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке.
- 2) наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу;
- 3) материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију;
- 4) производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;
- 5) новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племените метале и вредне комаде накита, осим у вредносним пошиљкама;
- 6) живе животиње;
- 7) друге материје, односно предмете чије слање је забрањено другим прописима.

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

Приликом пријема и уручења пошиљке KNK DELIVERY утврђује идентитет пошиљаоца/примаоца на начин прописан Законом.

При пријему пошиљке пошиљаоцу се издаје потврда о пријему 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 и пошиљаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, откупнина, опис садржине, ознака ломљиво, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци“). Прималац пошиљке на потврди о пријему потписује да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

Поштански оператор KNK DELIVERY ће у случају потребе, у циљу уручења пошilhке са недовољном или нетачном адресом, предузети и додатне активности (успостављање телефонског контакта са пошilhаоцем и/или примаоцем, распитивање на означеној адреси где се налази прималац. Уколико поштански оператор не пронађе примаоца на адреси, послаће SMS поруку са датумом и временом покушаја уручења и пошilhка ће бити враћена пошilhаоцу.

Уколико ни након додатних напора KNK DELIVERY не успе да уручи пошilhку, као и у случају да је: прималац одбио пријем, прималац непознат, непотпуна адреса или нетачна адреса примаоца, истекао рок чувања, прималац пресељен, прималац преминуо иста се, истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошilhаоцу уз наплату повратне поштарине. Повратна поштарина је идентична наплаћеној поштарини за пренос пошilhке од пошilhаоца до примаоца.

Уколико пошilhалац пошilhке одбије пријем неуручене пошilhке, она постаје неиспоручива и са њом се поступа у складу са законским прописима, односно пошilhке се комисијски отварају. Оне пошilhке које садрже кореспонденцију и кварљиву робу се одмах уништавају, док се садржај осталих пошilhака чува 6 месеци и потом излаже јавној продаји. Откупни износ се чува три године, рачунајући од дана када је установљено да је неисплатив. Исправе и друга документа пронађена у поштанској пошilhци, укључујући и пошilhку чија је садржина забрањена, поштански оператор доставља у року од тридесет дана од дана комисијског прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој је територији предметна пошilhка примљена.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошilhке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошilhке. Уколико у овом року пошilhалац поднесе захтев за исплату, ова новчана средства умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава, му се исплаћују.

Ако пошilhалац не поднесе захтев за исплату у року од годину дана, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошilhке постају ванредни приход поштанског оператора. По истеку рока за чување откупног износа новчана средства постају ванредни приход поштанског оператора

Начин плаћања поштанских услуга

KNK DELIVERY поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником и има право да поштарину за обављане курирске услуге наплати унапред.

Прималац или пошilhаоц пошilhке може платити готовином поштарину искључиво ако је физичко лице. Поштарину прималац или пошilhаоц пошilhке плаћа у готовини, при чему му се оставља примерак Потврде о пријему пошilhке на којој је поред осталих елемената означени износ наплаћене поштарине као доказ да је платио поштарину.

Са правним лицима (пошиљаоцима) са којима KNK DELIVERY има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун KNK DELIVERY.

KNK DELIVERY задњег дана у месецу, за текући месец, доставља фактуру за извршене услуге на основу које се у року од 7 дана од издавања исте, врши уплата означеног износа у корист KNK DELIVERY .

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

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.

Поступак рекламације и потраживања пошиљака

Рекламацију за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке или кашњење у роковима уручења, корисник услуга може поднети телефонским путем на број 061-15-15-991, путем таил-а info@knk-dostava.rs и писаним путем на адресу.

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

Уколико се рекламација подноси електронским путем или писаним путем корисник је у обавези да уз рекламацију приложи расположиву документацију као на пример: (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. KNK DELIVERY ће са корисником сачинити записник о оштећењу и прибавити фотографије унутрашње и спољашње амбалаже, као и фотографије оштећења садржине 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.

KNK DELIVERY ће на поднетој рекламацији, изјаснити о основаности рекламације у року од 8 дана од дана пријема рекламације и донети одлуку о поднетој рекламацији у року од 15 дана од дана пријема рекламације.

Против KNK DELIVERY одлуке 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.

Поступак вансудског решавања спора пред Регулатором не искључује могућност покретања поступка пред надлежним судом.

Поступак обештећења корисника поштанских услуга

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији KNK DELIVERY 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;
- 3) 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)
- 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)
- 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.

- Сходно законској одредби индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете.
- Све евентуалне спорове корисници и KNK DELIVERY ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је Привредни суд у Београд.
- Уколико пошиљалац има право на надокнаду штете, може се одрећи исте у корист примаоца уз достављање сагласности на обрасцу прописаном у општим условима поштанског оператор. Образац треба да садржи број пошиљке на коју се односи захтев за надокнаду штете, као је све остале податке који се односе на пошиљача и примаоца, а неведени су на потврди о пријему поштанске пошиљке, као и потпис пошиљача.

KNK DELIVERY 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 KNK DELIVERY ни на који начин није могао да утиче.

MIHAILO VUKOVIĆ PR KURIRSKA SLUŽBA
KNK DELIVERY
BEOGRAD-PALILULA

Потпис законског заступника

Завршне одредбе

KNK DELIVERY је у обавези да ове опште услове истакне на видном месту у пословној просторији/просторијама, објави на својој интернет страници и на други начин учини јавно доступним корисницима

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

У Београду

Новембар 2025.год.

ДИРЕКТОР
MIHAILO VUKOVIC PA KURIRSKA SLUŽBA
KNK DELIVERY
BEOGRAD-PALILULA



MIHAILO VUKOVIĆ PR KURIRSKA SLUŽBA
KNK DELIVERY BEOGRAD
(PALILULA)
PIB: 113600982

BROJ POŠILJKE:

POŠILJALAC:

ADRESA:

TELEFON:

PODACI O POŠILJCI:

MASA
POŠILJKE:

VREDNOST POŠILJKE: DA - NE

OTKUPNI IZNOS:

SADRŽAJ:

LOMLJIVO: DA - NE

VREME PREUZIMANJA:_____

DATUM:_____

POTPIS POŠILJAOCA:_____

PRIMALAC:

ADRESA:

TELEFON:

VREME ISPORUKE:_____

POTPIS PRIMAOCA:_____

POTPIS KURIRA

CENA
DOSTAVE: