

# ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

## Назив и седиште поштанског оператора

Михаило Вуковић ПР КУРИРСКА СЛУЖБА KNK DELIVERY Мургаш (у даљем тексту KNK DELIVERY) – са седиштем у улици Мургаш 37 са општина Уб, Са регистрованим издвојеним местом 1 на адреси Вишњичка 82 у Београду (Палилула) је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији Града Београда.

## 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 поштанских пошиљака на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адреси примаоца, без икакве прераде.

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 максимално 100kg.

Маса пошиљаке утиче на износ поштарине.

## Врсте поштанских пошиљака:

- Стандардна пошиљка – Поштанска пошиљка без означене вредности са преносом са једног на друго одредиште, по принципу одмах за одмах, без задржавања пошиљке.
- Вредносна пошиљка – Поштанска пошиљка са означеном вредношћу на пошиљци, која се испоручује у року од 2h од преузимања. На дефинисану цену услуге се 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 при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је на пошиљци навео пошиљалац и који поштански оператор уплаћује пошиљаоцу на текући рачун, доставља на назначену адресу, или се исплаћује у просторијама поштанског оператора. Поврат откупнине се наплаћује 50% од дефинисане цене услуге, и то тако што се правним лицима уплаћује на означени текући рачун, а физичким лицима се враћа као вредносна пошиљка.

Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд



БРОЈ: 001738440202450911004 000 345 003 01 004

ДАТУМ: 13-06-2024

## **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, пудкава 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 упакovati 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 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 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.

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 (изузев у вредносним пошиљкама);
- племенити метали и вредни комади накита, драго камење;
- експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје;
- оружје и муницију;
- отрови;
- живе животиње;
- 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, вредност, опис садржине, 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.

Ако се приликом уручења пошиљке примаоцу или овлашћеном лицу утврди да се њена маса слаже са масом утврђеном приликом предаје те пошиљке на пренос, и да на њеном спољном омоту не постоје видљиви знаци повреде или оштећења, као и да су печати и друга средства за повезивање или затварање те пошиљке неоштећени, сматра се да је пошиљка уручена неоштећена.

Поштански оператор KNK DELIVERY 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. Уколико поштански оператор не пронађе примаоца на адреси, послаће SMS поруку са датумом и временом покушаја уручења.

Уколико ни након додатних напора KNK DELIVERY не успе да уручи пошиљку, као и у случају да је: прималац одбио пријем, прималац непознат, непотпуна адреса или нетачна адреса примаоца, истекао рок чувања, прималац пресељен, прималац умро 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.

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 и кварљиву робу се одмах уништавају, док се садржај осталих пошиљака 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 пошиљци, укључујући и пошиљку 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 пошиљка примљена.

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. 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 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 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**

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 на број 061-15-15-991, путем таил-а [info@knk-dostava.rs](mailto:info@knk-dostava.rs) и писано.

Уколико се рекламација подноси телефоном 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. KNK DELIVERY 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.

KNK DELIVERY ће на поднету рекламацију, у законски прописаном року од 8 дана, донети одлуку о основаности рекламације.

Против KNK DELIVERY одлуке о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор регулатрном 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.

Приговор Регулатору не искључује право на судску заштиту у складу са законом.

### **Поступак обештећења корисника поштанских услуга**

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.

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији KNK DELIVERY 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, 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 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 KNK DELIVERY ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је Привредни суд у Београду.

### 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

Јун 2024.год.

MIHAILO VUKOVIC PR KURIRSKA SLUZBA  
ДИРЕКТОР  
KNK DELIVERY  
MURGAŠ