

Na osnovu člana 22 Zakona o poštanskim uslugama (Službeni list CG", br. 57/2011, 55/2016 i 55/2018.) te Statuta društva za trgovinu i usluge "ARDE COM" Pljevlja, registarski broj: 50747130, PIB: 03070883, sa sjedištem na adresi: 1. Decembar broj 2, (u daljem tekstu: Društvo), izvršni direktor Dejan Despotović, JMB: 0611983290107, lična karta broj:917592445 je dana 01.03.2021 godine, donio

**OPŠTE USLOVE
ZA OBAVLJANJE KOMERCIJALNIH POŠTANSKIH
USLUGA DRUŠTVA**

1. OPŠTE ODREDBE

1.01. Ovim Opštim uslovima za obavljanje komercijalnih (ostalih) poštanskih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se uslovi, mjesto, vrijeme i način obavljanja poštanskih usluga, vrstu poštanskih usluga, dopunske usluge u vezi sa pošiljkama, postupanje sa neuručivim pošiljkama, otvaranje i prepakivanje pošiljki, način plaćanja poštanskih usluga, rokove čuvanja dokumentacije o pošiljkama, reklamacije i potraživanje pošiljki, naknadu štete korisnicima poštanskih u vezi sa ostvarivanjem ovih usluga koje pruža Društvo.

1.02. Komercijalna poštanska usluga se obavlja na način utvrđen Pravilnikom o poštanskim uslugama, ovim Opštim uslovima.

2. OPŠTE O KOMERCIJALNIM POŠTANSKIM USLUGAMA MJESTU, VREMENU I NAČINU OBAVLJANJA USLUGA

2.01. Komercijalna poštanska usluga obuhvata sve poštanske usluge koje ne spadaju u univerzalnu poštansku uslugu kao i usluge dodatne vrijednosti koje se obavljaju na tržištu poštanskih usluga, a ne pripadaju univerzalnoj poštanskoj usluzi.

2.02. Komercijalne poštanske usluge koje se odnose na prijem poštanskih pošiljaka Društvo pruža u prostorijama pošiljaoca ili na drugom ugovorenom mjestu, a poštanske usluge koje se odnose na uručenje poštanskih pošiljaka u pravilu se

obavljaju u prostorijama korisnika usluga, jedinici poštanske mreže ili na ugovorenoj lokaciji.

2.03. Komercijalne poštanske usluge su usluge dodatne vrijednosti.

2.04. Usluge dodatne vrijednosti su poštanske usluge koje imaju posebne zahtjeve u pogledu kvaliteta, vremena i mjesta prijema, brzine prenosa i uručenja i koje ne spadaju u univerzalnu poštansku uslugu.

2.05. Komercijalne poštanske usluge Društvo obavlja na cijeloj teritoriji ili dijelu teritorije Crne Gore koji je unaprijed određen.

2.06. Ponuda Društva je opšta i stalna, a može se mijenjati i prilagođavati konkretnim situacijama u zavisnosti od zahtjeva korisnika usluga.

2.07. Svim korisnicima poštanskih usluga Društvo garantuje tajnost u skladu sa Zakonom.

2.08. Korisnici komercijalnih poštanskih usluga imaju pravo i dužnost izbora adekvatne vrste usluge.

2.09. Pošiljalac je vlasnik pošiljke do momenta uručenja, a kada se pošiljka uruči vlasništvo prelazi na primaoca pošiljke.

2.10. Pošiljke koje pošiljalac ili drugo opunomoćeno lice predaje Društvu na dostavu i uručenje moraju biti propisno zatvorene i zapakovane na način da se ne ugrožava sadržaj pošiljke ili drugih pošiljki.

2.11. Pošiljke koje korisnik usluga predaje na uručenje moraju biti propisno adresirane i sadržati sve potrebne podatke o primaocu.

2.12. Za tačnost i potpunost adresnih podataka odgovara korisnik usluge.

2.13. Društvo može odbiti prijem, odnosno preuzimanje pošiljke ako ista nije adresirana na propisani način.

2.14. Korisnici poštanskih usluga mogu sve poštanske pošiljke primiti lično ili preko punomoćnika.

2.15. Na zahtjev zaposlenog u Društvu, opunomoćeno lice je dužno pokazati i predati Društvu kopiju punomoćja i dokazati svoj identitet.

2.16. Punomoćje mora biti izdato u formalno ispravnom obliku na način predviđen propisima i ovjereno od nadležnog organa.

2.17. Punomoćje se može dati samo poslovno sposobnom pismenom licu, a jednim punomoćjem se mogu ovlastiti najviše tri osobe.

2.18. Punomoćje se može dati za prijem svih poštanskih pošiljki, za pojedine vrste pošiljki ili za pojedinu pošiljku.

2.19. Punomoćje za pravno lice ovjerava ovlašćeno lice u tom pravnom licu, a punomoćje za fizičko lice ovjerava nadležni organ, notar ili pošta kod koje korisnik ostvaruje uslugu.

2.20. Kada punomoćje ovjerava nadležni organ ili notar, primjenjuju se opšti propisi o izdavanju punomoćja, a korisnik usluga je obavezan original ili ovjerenu kopiju punomoćja predati pošti kod koje će ostvarivati prava iz punomoćja.

2.21. Punomoćje ovjereno od notara ili drugog ovlašćenog organa važi do roka označenog u punomoćju.

2.22. Na zahtjev zaposlenog u Društvu korisnik usluga je dužan dokazati svoj identitet.

2.23. Dokazivanje identiteta se vrši ispravama u skladu sa zakonom i Pravilnikom o poštanskim uslugama.

2.24. Identitet korisnika usluga se utvrđuje na osnovu lične karte, pasoša ili druge javne isprave izdate od nadležnog državnog organa kojima se vodi službena evidencija a koja sadrži fotografiju, matični broj i adresu korisnika.

2.25. Društvo će odbiti obavljanje usluga ako pošiljke prema odredbama Zakona, Pravilnika ili Opštih uslova sadrže neki od zabranjenih predmeta.

2.26. Za poštanske pošiljke koje sadrže predmete za čiji je prijem potrebno odobrenje ili potvrda nadležnog organa ili ovlašćene ustanove, pošiljalac je obavezan takvo odobrenje predati zajedno sa pošiljkom.

2.27. Ako se utvrdi da pošiljka sadrži neki od zabranjenih predmeta Društvo će pošiljke vratiti pošiljaocu ili predati uz Zapisnik nadležnom organu na dalje postupanje.

2.28. Društvo može da odredi da se pojedine vrste pošiljaka primaju otvorene zbog

bezbjednosti.

2.29. Društvo može sa korisnicima poštanskih usluga ugovarati posebno vrijeme i mjesto obavljanja poštanskih usluga.

3. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

3.1. Vrste komercijalnih poštanskih usluga

3.1.1 Komercijalne poštanske usluge koje pruža Društvo su:

- 1) kurirske usluge (od vrata do vrata);
- 2) ekspresne usluge;
- 3) usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga;
- 4) pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja;
- 5) pošiljke sa ličnim uručenjem;
- 6) i druge usluge.

3.1.2. Usluge po posebnom zahtjevu su poštanske usluge koje davalac poštanskih usluga obavlja na zahtev pošiljaoca, na zahtjev primaoca.

3.1.3. Zahtjev za izvršenje usluge po posebnom zahtjevu može se podnijeti u bilo kojoj od faza obavljanja poštanskih komercijalnih usluga ili kada za to postoje odgovarajući uslovi.

3.1.4. Za korišćenje pojedinih usluga po posebnom zahtjevu, pošiljalac, odnosno primalac podnosi poseban zahtjev davaocu poštanskih usluga za:

- usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih uputstava u vezi sa uručenjem pošiljke;
- pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja;
- pošiljke koje se uručuju lično uz potpis primaoca;

3.2. Kurirske usluge

3.2.1. Kurirske usluge su poštanske usluge koje se obavljaju putem kurirske službe a podrazumevaju prijem, prenos i uručenje poštanskih pošiljki direktno od pošiljaoca do primaoca.

3.2.2. Pošiljke za kurirsku službu su pošiljke sa masom do 300 kg, s tim što masa pošiljke može biti i veća ako je to ugovoreno između Društva i korisnika usluga.

3.2.3. Teritorije na kojima će se obavljati kurirska služba određuje Društvo, u okviru teritorije Crne Gore.

3.2.4. Preuzimanje kurirske pošiljke od pošiljaoca Društvo obavlja najkasnije u roku od 24 sata od momenta preuzimanja kurirske pošiljke.

3.2.6. Sadržaj kurirske pošiljke mogu biti dokumenta, pisana saopštenja, roba i drugi predmeti, osim onih za koje važe zakonske odredbe.

3.2.7. Zaposleni društva na naznačenoj adresi preuzima već upakovanu pošiljku, a u slučaju kada pošiljalac zahtijeva tipsku ambalažu, radnik pošte izdaje tipsku ambalažu i obrazac koji pošiljalac popunjava i potpisuje.

3.2.8. Zaposleni Društva koji preuzima pošiljku naplaćuje uslugu po Cjenovniku za usluge kurirske službe, upisuje vrijeme prijema pošiljke, daje pošiljaocu odgovarajuću potvrdu i obavještava ga da informaciju o uručenju pošiljke može dobiti pozivom na broj nakon isteka vremena predviđenog za uručenje.

3.2.9. Kao kurirske usluge Društvo i korisnik usluga mogu ugovoriti i preuzimanje pošiljaka iz poštanskog faha korisnika i dostavljanje istih u prostorije korisnika i preuzimanje pošiljaka za otpremu u prostorijama korisnika.

3.2.10. Kurirska pošiljka se uručuje primaocu ili ovlašćenom licu uz potvrdu prijema i sa upisivanjem vremena kada je pošiljka uručena.

3.2.11. U slučaju da pošiljka iz bilo kog razloga nije uručena, na propisanom obrazcu se konstatuje razlog neuručenja, a pošiljka se vraća pošiljaocu najkasnije u roku od 12 časova od momenta preuzimanja pošiljke.

3.2.12. U slučaju kada se primalac ne zatekne na datoj adresi a pošiljalac je odredio ličnu dostavu, zaposleni Društva će se obavijestiti kada će primalac biti na datoj adresi i ostaviće obavještenje o prispjeću kurirske pošiljke i vremenu kada će biti pokušana ponovna dostava.

3.2.13. U slučaju da i kod ponovljene dostave pošiljka ne bude uručena, zaposleni Društva će ostaviti obavještenje - izvještaj o prispjeću sa naznakom da se pošiljka može preuzeti u pošti u narednih 5 dana, nakon kojeg roka će pošiljka biti vraćena pošiljaocu.

3.2.14. Kada pošiljku u ime primaoca prima njegov punomoćnik, član domaćinstva ili kod primaoca stalno zaposleno lice, kod potpisivanja prijema označice se i odnos lica koje prima pošiljku prema primaocu.

3.3 Ekspres usluge

3.3.1. Ekspres usluge Društvo obavlja kroz prijem, prenos i uručenje post ekspres pošiljki.

3.3.2. Ekspres pošiljka je registrovana pošiljka koja obezbjeđuje najkraći i garantovani rok prenosa i uručenja, omogućava pošiljaocu praćenje pošiljke tokom prenosa i postupanje po naknadnom zahtjevu pošiljaoca.

3.3.3. Ekspres pošiljka se može preuzeti i na adresi pošiljaoca.

3.3.4. Kao ekspres pošiljka se može predati pismo i paket i može biti sa označenom vrijednošću, sa otkupninom, sa povratnicom I sa ličnim uručenjem.

3.3.5. Najveći iznos označene vrijednosti utvrđuje Društvo.

3.3.6. Ekspres pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju se mogu primati kao pošiljke sa ili bez označene vrijednosti, kao otkupne pošiljke, pošiljke sa povratnicom i kao pošiljke sa ličnim uručenjem.

3.3.7. Najveća masa ekspres pošiljke je 300 kg, s tim što masa može biti i veća, ako je to ugovoreno između Društva i korisnika usluga I ako je sadržaj pošiljke nedjeljiv.

3.3.8. Sadržaj post ekspres pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju mogu biti dokumenti, pisana saopštenja, roba i drugi predmeti, osim onih za koje važe zakonske zabrane.

3.3.9. Sadržaj pošiljke se pakuje u tipizirani koverat. a sadržaj koji ne može biti upakovan u takav koverat pakuje se i zatvara u skladu sa opštim pravilima pakovanja predviđenim propisima.

3.3.10. Društvo će poštansku pošiljku prenijeti i uručiti u stanju u kakvom je primljena.

- 3.3.12. Prijem ekspres pošiljaka Društvo organizuje na u mjestu sjedišta Društva a može se obavljati i u stanu ili poslovnim prostorijama korisnika usluga.
- 3.3.13. Rok za uručenje ekspres pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju je do 12 časova narednog dana, pod uslovom da su primljene do određenog vremena, o čemu se obavještava pošiljalac.
- 3.3.14. Društvo dostavu ekspres pošiljki obavlja na cijeloj teritoriji Crne Gore.
- 3.3.15. U prostorijama Društva, namijenjenim za korisnike poštanskih usluga, Društvo će istaći obavještenje da se primaju ekspres pošiljke kao i vrijeme do kada ove pošiljke moraju biti predate da bi se ispoštovali rokovi prenosa.
- 3.3.16. Kod prijema pošiljki u stanu, odnosno poslovnoj prostoriji korisnika, rok za preuzimanje pošiljki je 3 časa po prijemu poziva.
- 3.3.17. Ekspres pošiljke se poslije isteka utvrđenog vremena za njihovu otpremu primaju samo na izričit zahtev korisnika, a biće otpremljene narednog dana, od kada teku i rokovi za njihov prenos.
- 3.3.18. Za adresiranje ekspres pošiljke koristi se propisani obrazac, a za pakovanje, po pravilu, tipizirana ambalaža.
- 3.3.19. Na svaku primljenu pošiljku koja nije upakovana u posebnu ambalažu predviđenu za ekspres pošiljke, lijepi se odgovarajuća naljepnica.
- 3.3.20. Ekspres pošiljke se uručuju primaocu ili ovlašćenom licu uz potvrdu prijema na za to predviđenom mjestu na obrazcu, a u dostavnoj knjižici se upisuje vrijeme kada je pošiljka uručena.
- 3.3.21. Kada pošiljku u ime primaoca prima njegov punomoćnik, član domaćinstva ili kod primaoca stalno zaposleno lice, mora u potpisu naznačiti odnos prema primaocu.
- 3.3.22. Za ekspres pošiljke koje su iznijete na dostavu, a nijesu uručene, zaposleni društva ostavlja izvještaj o prispijeću pošiljke sa naznakom da je u pitanju ekspres pošiljka i obavještenjem kada se, gde i do kog roka pošiljka može podići.
- 3.3.23. Ostavljanjem izvještaja o prispijeću pošiljke Društvo je ispunila svoje obaveze u pogledu roka prenosa i uručenja ekspres pošiljke u propisanom roku.

3.3.24. Ekspres pošiljke koje nijesu uručene primalac može podići u roku od 5 radnih dana od dana dostavljanja izvještaja o prispijeću pošiljke, nakon kojeg roka se pošiljka vraća pošiljaocu.

3.3.25. Za ekspres pošiljke ne naplaćuje se ležarina.

3.3.26. Ako Društvo nije uručila ekspres pošiljku a ostavljen je izvještaj o prispijeću pošiljke, za ponovno uručenje na adresu pošiljaoca, ako to isti zahtijeva, naplaćuje se poštarina za dostavu odnosno pokušaj dostave prema Cjenovniku Društva.

3.3.27. Ako primalac izrazi sumnju u pogledu ispravnosti ekspres pošiljke ili je želi primiti tek pošto se pošiljka otvori, zaposleni Društva će pošiljku vratiti u sjedište Društva, a primaocu ostaviti izvještaj o prispijeću pošiljke sa obavještenjem kada se, gde i do kog roka ekspres pošiljka može podići u sjedištu Društva.

3.4. Direktna pošta

3.4.1. Direktna pošta je korespondencija koja se sastoji od reklamnog, marketinškog ili propagandnog materijala istovjetnog sadržaja izuzev naziva primaoca, adrese i drugih kriterijuma za identifikaciju, kao i drugih modifikacija koje ne mijenjaju samu prirodu poruke, koja se šalje u najmanjoj količini od 100 pošiljki na različite adrese primalaca.

3.4.2. Pošiljke direktne pošte mogu biti mase do 300 kg sa dimenzijama.

3.4.3. Pošiljalac je obavezan prilikom predaje dati na uvid jedan primjerak pošiljke koju šalje kao direktnu poštu i obezbijediti da sve pošiljke budu jednake dostavljenom uzorku.

3.4.4. Pod direktnom poštom u smislu ovih Opštih uslova ne smatra se pošiljka koja je u omotu kombinovana sa drugim pošiljkama, kao ni računi, fakture, finansijski izvodi i druga saopštenja koja nijesu identičnog sadržaja.

4. DOPUNSKE USLUGE U VEZI SA POŠILJKAMA

4.01. Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga

4.02. Usluga sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih uputstava u vezi sa uručenjem poštanske pošiljke Društvo omogućava korisnicima poštanskih usluga brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu poštanskih usluga, pošiljki i statusu određenih vrsta registrovanih pošiljaka.

Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja

4.03. U skladu sa zahtjevima korisnika poštanskih usluga, Društvo može izvršiti uručenje poštanskih pošiljaka na mjestu i u vremenu koje zahtjeva korisnik usluga.

Pošiljka sa ličnim uručenjem

4.04. Lično uručenje primaocu je posebna usluga koja podrazumijeva uručenje pošiljke isključivo primaocu na označenoj adresi ili u prostorijama davaoca usluga i nosi oznaku "LIČNO". Kao pošiljke sa ličnim uručenjem mogu se predati sve registrovane poštanske pošiljke.

4.05. Pošiljke sa ličnim uručenjem primaocu moraju imati uočljivim slovima ispisanu oznaku "LIČNO" ili naljepnicu sa istom oznakom, u lijevom gornjem uglu adresne strane.

Pošiljke sa reklamnom porukom

4.06. Pošiljkom sa reklamnom porukom se smatra pošiljka sa oznakom koja nije logotip, znak ili drugo obilježje pod kojim je pošiljalac koji predaje pošiljku registrovan kod nadležnog državnog organa.

4.07. Reklamna poruka ne smije se nalaziti u prostoru predviđenom za adresiranje, označavanje poštarine te za službene naljepnice i oznake.

4.08. Pošiljalac može predati svaku pošiljku u unutrašnjem saobraćaju na kojoj se nalazi reklamna poruka osim za direktnu poštu.

4.09. Za reklamnu poruku naplaćuje se cijena u skladu s Cjenovnikom.

Usluge po posebnom zahtjevu

4.10. Usluge po posebnom zahtjevu su poštanske usluge koje Društvo obavlja na zahtev pošiljaoca, odnosno uplatioca, na zahtjev primaoca ili usluge po službenoj dužnosti.

4.11. Zahtjev za izvršenje usluge po posebnom zahtjevu može se podnijeti u bilo kojoj od faza obavljanja poštanskih usluga, do momenta uručenja pošiljke ili kada za to postoje odgovarajući uslovi.

4.12. Za korišćenje pojedinih usluga po posebnom zahtjevu, pošiljalac podnosi poseban zahtjev.

5. NAČIN PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA

5.01. Poštanske usluge koje su predmet ovih Opštih uslova plaća prema Cjenovniku Društva korisnik koji zahtijeva poštansku uslugu.

5.02. Cijena za obavljenju poštansku uslugu je poštarina.

5.03. Poštarinu u pravilu plaća pošiljalac, odnosno lice po čijem se zahtjevu usluga obavlja, u gotovom prilikom predaje.

5.04. U slučajevima odredjenim propisima poštarinu može platiti i primalac.

5.05. Društvo može sa pojedinim korisnicima poštanskih usluga, koji u mjesečnom periodu predaju veći broj pošiljki, zaključiti Ugovor o pružanju poštanskih usluga kojim će predvidjeti i drugačiji način plaćanja poštanskih usluga, odnosno plaćanje po ispostavljenoj mjesečnoj fakturi.

5.06. Za plaćanje se mogu koristiti službena sredstva plaćanja u Crnoj Gori.

5.07. Društvo donosi Cjenovnik komercijalnih poštanskih usluga koji se objavljuje i ističe u prostorijama u kojem Društvo pruža usluge, a na zahtjev korisnika usluga Društvo je dužno dati cjenovnik na uvid.

6 . ROKOVI ZA ČUVANJA POŠTANSKIH ISPRAVA

6.01. Pod poštanskim ispravama podrazumijevaju se isprave koje se odnose na prijem, otpremu, transport, prispjeće i uručenje poštanskih pošiljki, isprave koje se odnose na ekspres usluge i isprave koje se odnose na prijem otpremu i uručenje telegrama i drugih elektronskih saopštenja.

6.02. Rok čuvanja poštanskih isprava je:

- poštanske isprave koje se odnose na prijem, otpremu, prispjeće i uručenje - 18 mjeseci,
- isprave koje se odnose na isporučne isprave - 18 mjeseci,
- spiskovi i neuručive pošiljke - 36 mjeseci računajući od dana komisijskog pregleda pošiljke,
- isprave koje se odnose na punomoćja - 36 mjeseci.

6.03. U rokove čuvanja poštanskih isprava ne računa se mjesec iz kojih isprave potiču.

6.04. Isprave kojima je rok čuvanja istekao a odnose se na pošiljke ili telegrame koji su predmet raspravljanja pred državnim organima ili se odnose na naknadu štete ne smiju se rashodovati, nego se izdvajaju i čuvaju do okončanja postupka.

6.05. Uništavanje, odnosno rashodovanje poštanskih isprava kojima je istekao rok čuvanja vrši se dva puta godišnje, na način koji odredi Društvo.

7. REKLAMACIONI POSTUPAK

7.01. Pravo na podnošenje reklamacije imaju pošiljalac i primalac pošiljke, odnosno druga od njih opunomoćena lica.

7.02. Ako pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice smatra da komercijalna poštanska pošiljka nije uručena primaocu, da mu je uručena sa zakašnjenjem, da usluga nije obavljena ili da nije obavljena u cjelini, može Društvu podnijeti pisanu reklamaciju u roku od 6 mjeseci od dana predaje pošiljke.

7.03. Pošiljalac, po pravilu, podnosi reklamaciju Društvu, a primalac pošti koja obavlja uručenje poštanske pošiljke.

7.04. Reklamacije zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane pošiljke, primalac ili drugo lice koje je ovlašteno za prijem registrovane pošiljke mora podnijeti odmah pri uručenju pošiljke, odnosno najkasnije narednog radnog dana, u skladu sa Zakonom.

7.05. Ako primalac ne podnese reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane pošiljke u roku iz tačke 7.04. ovih Opštih uslova, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja.

7.06. Prilikom reklamacije iz tačke 7.04. ovih Opštih uslova primalac je dužan da Društvu dostavi na uvid pošiljku koja je predmet reklamacije, a Društvo je dužno da izvrši komisijski pregled pošiljke u prisustvu primaoca ili ovlaštenog lica i da sačini zapisnik o neispravnosti pošiljke. U zapisniku se utvrđuje stanje, težina i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije sačinjen prije pokušaja uručenja pošiljke.

7.07. Pošiljalac ili drugo ovlašteno lice može Društvu i podnijeti pisanu reklamaciju, ako smatra da registrovana poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili mu nije uručena u roku koji je utvrđen Pravilnikom i ovim Opštim uslovima.

7.08. Reklamacioni postupak iz tačke 7.02. ovih Opštih uslova pošiljalac podnosi i pokreće usmenim ili pisanim obraćanjem Društvu. Na zahtjev zaposlenih Društva korisnik usluge je dužan da dostavi pisani obrazloženi zahtjev i priloži dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev kao i navesti visinu potraživanja, odnosno štete.

7.09. Prilikom podnošenja reklamacije podnosilac reklamacije je obavezan dati na uvid potvrdu o prijemu pošiljke.

7.10. Pošiljalac ili drugo ovlašteno lice može podnijeti i pisanu reklamaciju ako smatra da usluga nije obavljena ili je djelimično obavljena, a uz reklamaciju podnosilac je obavezan priložiti dokaze na kojem zasniva svoj zahtjev i navesti visinu potraživanja.

7.11. U svim slučajevima reklamacije za pošiljke Društvo je obavezno da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od 10 dana od dana podnošenja reklamacije.

8. NAKNADA ŠTETE KORISNICIMA USLUGA

8.01. Naknadu štete i visinu naknade štete, korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice ostvaruje u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

8.02. Korisnik poštanskih usluga ima pravo na naknadu štete zbog:

- gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke;
- prekoračenja roka prenosa i uručenja poštanske pošiljke;
- neizvršene, nepotpuno ili pogrešno izvršene poštanske usluge.

8.03. Korisnik poštanskih usluga ima pravo na naknadu štete i zbog:

- gubitka ili izopačenja sadržine telegrama,
- gubitka ili izopačenja hitnog telegrama,
- prekoračenja roka za uručenje telegrama,
- prekoračenja roka za uručenje hitnog telegrama

8.04.. Ako korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice želi ostvariti naknadu štete i druga potraživanja, dužan je Društvu podnijeti pisani zahtjev.

8.05. Zahtjevu za naknadu štete koji se odnosi na gubitak ili kašnjenje pošiljke, podnosilac obavezno prilaže dokaz iz koje je vidljivo da je pošiljka izgubljena ili uručena sa zakašnjenjem,

8.06. Zahtjevu koji se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke, podnosilac obavezno prilaže zapisnik o neispravnosti pošiljke.

8.07. Društvo neće odgovarati za štetu, ako je:

- prenos poštanske pošiljke obavljen u skladu sa propisima ,
- šteta nastupila usljed dejstva više sile,
- šteta nastala zbog nemarnosti pošiljaoca u pogledu izbora vrste poštanske usluge ili obezbjeđenja njene sadržine,
- šteta nastala zbog pogrešne ili nepotpune adrese primaoca,
- korisnik poštanskih usluga neblagovremeno uložio reklamaciju,

- šteta nastala u postupku izvršavanja akata i radnji nadležnih državnih organa;
- poštanska pošiljka prilikom uručenja imala istovjetnu masu koja je označena na pošiljci i ako su sredstva za njeno zatvaranje neoštećena.

8.09. Društvo je obavezno da korisniku poštanskih usluga isplati naknadu štete za:

- gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne pošiljke - označenu vrijednost pošiljke uvećanu za desetostruku cijenu plaćenu za prenos vrijednosne pošiljke;
- gubitak ili pogrešnu isplatu uputnice - iznos u visini uputničkog iznosa uvećan za desetostruku cijenu plaćenu za prenos uputnice;
- djelimično oštećenje ili umanjenje sadržaja vrijednosne pošiljke - iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržaja, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu alineje 1 ove tačke,
- neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu prenosa registrovane pošiljke - petostruku cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu;
- prekoračenje roka prenosa registrovane pošiljke - cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu.

U slučajevima iz alineje 1, 2 i 3 ove tačke korisnik poštanskih usluga ima pravo i na povraćaj plaćene cijene poštanske usluge.

8.11. Društvo nije odgovorno za izgublenu dobit.

9. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

9.01. Ovi Opšti uslovi objavljuju se na oglasnoj tabli Društva, a biće dostavljeni na uvid korisniku usluga u sjedištu Društva.

9.02. Ovi Opšti uslovi se dostavljaju Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost najkasnije 8 dana prije dana određenog za početak primjene.

9.03. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja.

U Pljevljima, 01.03.2021. godine

Izvršni direktor

Dejan Despotović



Hifnost

NALOG PLATIOCA

"Apge kom D.O.O. Ancebos
(Naziv platioca)

Yinacwis dauucge 3c yunc y
peuueuak nouu...
(Svrha platioca)

Stichynyc 3c er-kuip. konfhuikay.
U...
(Naziv primaoca platioca)

(Pečat i potpis platioca kao inicijatora)

Prenos

Uplata

Isplata

510 - 130023 - 08
(Transakcioní račun platioca)

(Model) (Poziv na broj zaduženja)

EUR 500,00
(Iznos) (Šifra platioca)

510, - 10423 - 89
(Transakcioní račun primaoca platioca)

03040883
(Poziv na broj odobrenja)

(Potpis primaoca platioca) (Datum izvršavanja)

(Mjesto i datum podnošenja)