

Opšti uslovi poslovanja Exclusive delivery (Exclusive Mobile d.o.o.)



I) Opšti dio

Ovim opštim uslovima se utvrđuju uslovi i način obavljanja poštanskih usluga poštanskog operatera Exclusive delivery-a (Exclusive mobile doo). Opšti uslovi poštanskog operatera Exclusive delivery su utvrđeni u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (sl. BR 57/11, 55/16, 55/18) i propisima donesenim na osnovu ovog Zakona.

II) Opis Usluga

Vrste poštanskih usluga

- Exclusive delivery će obavljati komercijalne poštanske usluge
- Mjesto obavljanja usluga, vrijeme

Usluge poštanskog operatera će se obavljati na teritoriji cijele Crne Gore, u propisanom radnom vremenu. Radno vrijeme poštanskog operatera biće ponedjeljak – subota od 08h do 22h.

- Prijem

Ove usluge će se obavljati u prostorijama Exclusive delivery-a, kao i na teritoriji cijele Crne Gore.

- Usluge dodatne vrijednosti

Usluge dodatne vrijednosti su usluge komercijalnog servisa koje imaju posebne zahtjeve u pogledu kvaliteta, vremena i prijema, brzine prenosa i uručenja.

Uslugama iz stava 1 ovog člana smatraju se:

1. Kurirske usluge (od vrata do vrata);
2. Ekspresne usluge;
3. Usluge sa mogućnošću praćenja toka precesa i uručenja pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način;
4. Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih upustava u vezi sa uručenjem pošiljki;
5. Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja;
6. Pošiljke koje se uručuju lično i uz potpis primaoca;
7. I druge usluge.

- Rokovi uručenja

Rokovi za uručenje pošiljki su 24h od momenta preuzimanja. Rokovi mogu biti pomjerani u skladu sa zahtjevom pošiljaoca, odnosno nalogodavca.

III) Obaveze korisnika

Pošiljalac je saglasan da se pošiljka smatra neprihvatljivom za transport ako:

1. Exclusive delivery odluči da ne može pošiljku da transportuje bezbjedno i legalno.
2. Exclusive delivery može odbiti za transport i drugi sadržaj pošiljke za koju procijeni da može izazvati oštećenja drugih pošiljki ili nanijeti štetu materijalnim i ljudskim resursima Exclusive delivery-a.
3. Pošiljalac je dužan da adekvatno upakuje pošiljku, naznači njen sadržaj, vrijednost, težinu i dimenzije. Exclusive delivery zadržava pravo naknadne provjere sadržaja, težine i zapremine pošiljke. Exclusive delivery ne snosi odgovornost za eventualnu štetu nastalu usled eventualnog pakovanja pošiljke, kao i usled netačnih podataka i upustava nalogodavca.
4. Pošiljalac predaje Exclusive delivery-u pošiljke, uz obavezu Exclusive delivery-a da zajedno sa pošiljaocem utvrdi sadržaj, vrijednost i prapatnu dokumentaciju.
5. Nalogodavac usluga je obavezan da na Prijemnom listu, Prijemnoj otpremnici ili pošiljci navede sve tačne podatke vezane za pošiljaoca i primaoca pošiljke.
6. Plaćanje poštanskih usluga se vrši u skladu sa važećim cjenovnikom poštanskog operatora Exclusive delivery.

Nalogodavac je saglasan da plati osnovne troškove prenosa u skladu sa cjenovnikom usluga.

Za svaku primljenu ili uručenu pošiljku, pošiljalac i primalac potvrđuju svojim potpisom tačnost navoda, kao i upoznatost sa Opštim uslovima poslovanja Exclusive delivery—a.

IV) Dopunske usluge

Dopunske usluge su usluge koje sadrže poseban način postupanja tokom prijema, usmjeravanja, prenosa i uručenja pošiljki a mogu se odnositi na univerzalne i na komercijalne poštanske usluge.

Dopunske poštanske usluge mogu se vršiti po zahtjevu pošiljaoca, primaoca ili po službenoj dužnosti.

Dopunske poštanske usluge koje se odnose na komercijalne poštanske usluge spadaju u komercijalne poštanske usluge.

Zahtjev za vršenje dopunske usluge može se postaviti u bilo kom momentu prenosa pošiljke ili kada se steknu odgovarajući uslovi.

V) Postupak sa pošiljkom

Potpisom i ovjerom od strane primaoca na Prijemnom listu smatra se da je pošiljka uručena u garantovanom roku i neoštećena, čime Exclusive delivery više ne snosi bilo kakvu odgovornost za istu.

Uručena pošiljka se ne smije primiti nazad, osim ukoliko je došlo do oštećenja iste u toku transporta (ili reklamacije iste) za šta će Exclusive delivery sačiniti zapisnik potpisan od obje strane i primiti pošiljku za transport ka pošiljaocu/ nalogodavcu.

U slučaju nemogućnosti uručjenja pošiljke, ostavlja se obavještenje sa imenom primaoca kao i sa podacima o mjestu i vremenu kada se pošiljka može podići. Pošiljka se čuva 2 (dva) radna dana od dana ostavljanja obavještenja i nakon tog roka se vraća pošiljaocu.

Ako poslije prvog pokušaja dostave nije moguće uručjenje pošiljke, Exclusive delivery će pokušati još jedno uručjenje. Ako ni tada nije moguće uručiti pošiljku usled netačne adrese, odbijanja prijema ili odsutnosti primaoca, Exclusive delivery je dužan da obavijesti Nalogodavca o nemogućnosti uručjenja/prihvata pošiljke i nakon dodatnog upustva od strane Nalogodavca, Exclusive delivery je dužan da pošiljku vrati Pošiljaocu/ Nalogodavcu.

Exclusive delivery se obavezuje da se prema preuzetim pošiljkama odnosi sa pažnjom i učini primjeren napor da pošiljku uruči u predviđenim rokovima. Exclusive delivery ne snosi odgovornost za štetu i izgublenu dobit Nalogodavca ukoliko je do gubitaka ili oštećenja pošiljaka, ili kašnjenja u dostavi došlo krivicom Nalogodavca ili više sile.

Pod višom silom podrazumijevaju se: radnje državnih organa, prirodni događaji, vremenski uslovi, nedostatak pogonskog goriva, građanski neredi ili okupljanja, štrajkovi, vojne aktivnosti, rat ili ratne opasnosti, ograničenja međunarodne zajednice, pandemije virusa (covid 19).

• Odgovornost za pošiljke

U slučaju gubitka, djelimično ili potpunog oštećenja ili umanjene sadržine ekspres pošiljke ili prekoračenja roka za prenos i uručjenje pošiljke odgovornost Exclusive delivery-a ograničava se:

1. Za gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne poštanske pošiljke- iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrijednosti i petostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrijednosti;

2. Za djelimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrijednosne poštanske pošiljke- iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržine, ali za iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1. ovog stava;
3. Za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke- petostruki iznos naplaćene poštarine;
4. Za djelimično ili potpuno oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke-iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 3. ovog stava;
5. Za neizvršenu, nepotpunu ili pogrešno izvršenu uslugu kao i za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke- trostruki iznos naplaćene poštarine;

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

Exclusive delivery je dužan da nadoknadi štetu definisanu ovim odeljkom korisniku koji je platio poštarinu za prenos pošiljke.

VI) Postupak sa neuručivim pošiljkama

Pošiljka za koju se utvrdi da ne može da se uruči ni primaocu ni pošiljaocu u rokovima propisanim Zakonom ili Pravilnikom o obavljanju poštanskih usluga (Sl. List RCG, br. 45/17) smatra se neuručivom pošiljkom. Exclusive delivery ima pravo da komisijski otvori i pregleda sadržaj neuručive pošiljke radi utvrđivanja adrese primaoca ili pošiljaoca. Ukoliko se nakon provjere ne može utvrditi primalac ili pošiljalac pošiljke Exclusive delivery je dužan zadržati i skladištiti pošiljku u skladu sa odredbama Pravilnika o obavljanju poštanskih usluga (Sl. List RCG, br 45/17).

VII) Reklamacije

Reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja ekspres pošiljke primalac pošiljke može podnijeti odmah pri uručanju iste, odnosno najkasnije do kraja narednog dana u pisanoj formi.

U slučaju zahtjeva za naknadu štete, Nalogodavac je dužan istu uputiti pismenim putem u roku od 10 (deset) dana od dana prijema predmetne pošiljke.

Reklamacija zbog neuručjenja ili uručjenja sa zakašnjenjem ekspres pošiljke pošiljalac ili nalogodavac može podnijeti prigovor u roku od 10 (deset) dana od dana kad je pisanim putem (dopisom, e-mailom, sms-om) obaviješten da nije moguće izvršiti uručenje u rokovima propisanim Zakonom ili Pravilnikom o obavljanju poštanskih usluga (Sl. List RCG, br 45/17).

Exclusive delivery je obavezan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od 7 (sedam) dana od dana podnošenja reklamacije.

Protiv odluke Exclusive delivery-a o rješavanju reklamacije može se podnijeti prigovor Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. (član 48. stav 1 Zakona o poštanskim uslugama)



A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.