

Na osnovu člana 22. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl.list Crne Gore, br. 57/11, 55/16 i 55/18) **PRO EXPRESS** donosi Opšte uslove za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga.

### **Opšti uslovi za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga**

- Dostava svih komercijalnih pošiljki u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.
- Usluge će se obavljati na cijeloj teritoriji Crne Gore od ponedjeljka do subote u radnom vremenu od **08h do 16h**.
- Preuzimanje pošiljke se vrši na adresi pošaljioaca ili na unaprijed dogovorenom mjestu. Može se zatražiti od pošaljioaca da zbog bezbjednosti određena pošiljka bude otvorena. Takođe operator je dužan da provjeri da li postoje neke nepravilnosti ili oštećenje na istoj prilikom preuzimanja.
- Pošiljka se predaje na naznačenoj adresi ili po dogovorenom mjestu. Predaja se vrši u roku od 24-48h sati od preuzimanja pošiljke.
- PRO EXPRESS ima punu moralnu, materijalnu i krivičnu odgovornost za pošiljke od trenutka preuzimanja do dostavljanja iste. Kupac može da pregleda pošiljku prilikom preuzimanja radi utvrđivanja eventualne nepravilnosti i operator je dužan da prihvati reklamaciju i nadoknadi štetu, ukoliko se utvrdi da je roba oštećena prilikom transporta u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.
- Dopunske poštanske usluge pružaju mogućnost posle prijema poštanske usluge i u toku prenosa pošiljke, pošiljaoc može promijeniti adresu primaoca ili istu proslijediti drugom primaocu ili pak primalac može promijeniti mjesto za uručenje ili istu proslijediti drugome.
- Dostava i plaćanje pruženih poštanskih usluga se vrši po važećem Cjenovniku.
- Pošiljka koju šalje korisnik mora biti adekvatno zapakovana i zatvorena i pakovanje treba da odgovara obliku, masi i vrijednosti predmeta, da ne bi došlo do oštećenja iste ili ostalih pošiljki, za šta bi bio odgovoran korisnik koji šalje pošiljku.
- Operator može da odbije da preuzme pošiljku za transport ukoliko procijeni da može doći do oštećenja iste ili da može oštetiti druge pošiljke.
- Korisnik poštanskih usluga je dužan da na pošiljci čitko i jasno navede potrebne podatke, ime, adresu i broj telefona primaoca i pošaljioaca. Najmanja dimenzija adresnice je 9x5cm. Takođe je potrebno navesti i stvarnu vrijednost pošiljke, koju je operator dužan nadoknaditi u slučaju gubitka ili oštećenja iste. Takođe je odgovoran za nadoknadu štete usled prekoračenja roka prenosa i uručenja poštanske pošiljke i neizvršene, nepotpuno ili pogrešno izvršene poštanske usluge. Operator takođe može provjeriti težinu pošiljke.
- Uručivanje pošiljki će se vršiti lično primaocu ili ovlašćenom licu koje će potpisati potvrdu o preuzimanju i tom prilikom uručilac pošiljke je dužan da utvrdi indetitet primaoca u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i važećim Pravilnikom o obavljanju poštanskim uslugama.
- PRO EXPRESS će za svaku pošiljku izdati odgovarajuću ispravu pošaljioacu i primaocu kao dokaz o izvršenoj dostavi sa podacima o vrijednosti i datumom izvršenja transpotra.
- U slučaju neuspjelog uručenja obavještava se primaoc gdje i u kojem roku može preuzeti pošiljku ili se ista vraća pošaljioacu u roku od 72 sata. Ukoliko pošaljilac nije pronađen u navedenom roku, pošiljka će biti čuvana u sjedištu operatora gdje se može i podići. Rok za podizanje pošiljke je 30 dana. Ovakve pošiljke su neuručive i sa njima treba postupati u skladu sa članom 57 Pravilnika o obavljanju poštanskim uslugama.

- Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka će se vršiti u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i Pravilnikom o obavljanju poštanskih uslugama.
- Operator NE prihvata sadržaj pošiljki čija distribucija je zakonom zabranjena (oružje, municija, radioaktivne supstance, narkotici, ljudski organi...) u suprotnom snosiće punu krivičnu odgovonost.
- Reklamacije na rad operatora podnose se u skladu sa članom 44, 45, 46 i 47 Zakona o poštanskim uslugama. Zahtjev za naknadu štete ili reklamacija podnosi se u pisanoj formi isti ili naredni dan od dana prijema pošiljke. U njemu obavezno treba navesti činjenice na kojima zasniva svoju reklamaciju i visinu tražene odštete, kao i dostaviti dokaze kojima oštećeni dokazuje svoje navode. Odgovor na reklamaciju je 10 dana od prijema prigovora. Naknada štete će se vršiti u skladu sa članom 55 Zakona o poštanskim uslugama.
- Protiv odluke Pro Express-a o rješavanju može se podnijeti prigovor Agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.
- Za eventualne sporove nadležan je Privredni sud u Podgorici.

Izvršni direktor

Milan Radulović

