

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RABBIT EXPRESS
(U daljem tekstu RABBIT Express)

I OPŠTI DIO

Ovim Opstim uslovima se utvrđuju uslovi i način obavljanja poštanskih usluga poštanskog operatera RABBIT Express-a. Opšti uslovi obavljanja poštanskih poštanskog operatera RABBIT Express-a 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

- RABBIT Express će obavljati komercijalne poštanske usluge.
- Mjesto obavljanja usluga, vrijeme

Usluge poštanskog operatera će se obavljati na cijeloj teritoriji Crne Gore, u propisanom random vremenu. Radno vrijeme poštanskog operatera biće Ponedjeljak - Subota od 08h do 16h.

- Prijem

Ove usluge će se obavljati u prostorijama RABBIT Expressa, kao i na teritoriji cijele Crne Gore

- Usluge dodatne vrijednosti

Usluge dodatne vrijednosti su poštanske usluge komercijalnog servisa koje imaju posebne zahtjeve u pogledu kvaliteta, vremenu i mjesta 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 prenosa i uručenja pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način;
- 4) usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih uputstava u vezi sa uručenjem pošiljke;
- 5) pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja;
- 6) pošiljke koje se uručuju lično uz potpis primaoca;
- 7) i druge usluge.

- **ROKOVI URUCENJA**

Rokovi za urucenje pošiljke su 24h od momenta preuzimanja, odnosno narednog radnog dana do 16:00 casova.

Rokovi mogu biti pomjereni u skladu dogovora sa pošiljaocem odnosno nalogodavcem.

III OBAVEZE KORISNIKA

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

1. RABBIT Express odluči da ne može pošiljku da transportuje bezbjedno ili legalno.
2. RABBIT Express može odbiti za transport i drugi sadržaj pošiljke za koju procijeni da može izazvati oštećenje drugih pošiljaka ili nanijeti štetu materijalnim i ljudskim resursima RABBIT Express-a.
3. Pošiljalac je dužan da adekvatno upakuje pošiljku, naznači njen sadržaj, vrijednost, težinu i dimenzije. RABBIT Express zadržava pravo naknadne provjere sadržaja, težine i zapremine pošiljke. RABBIT Express ne snosi odgovornost za eventualnu nastalu štetu usled neadekvatnog pakovanja pošiljke, kao i usled netačnih podataka i uputstava Nalogodavca.

4. Pošiljalac predaje RABBIT Express-u pošiljke, uz obavezu RABBIT express-a da zajedno sa pošiljaocem utvrdi sadržaj, vrijednost i propratnu 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 RABBIT Express.

Nalogodavac je saglasan da plati osnovne troškove prenosa kao i troškove povraćaja nastale njegovom krivicom (ako je primalac nepoznat na datoj adresi, ako je adresa netačna ili nepotpuna, ako primalac odbije prijem), a prema cjenovniku usluga.

Za svaku primljenu ili uručenu pošiljku, pošiljalac i primalac potvrđuju svojim potpisom tačnost navoda, kao i upoznanost sa Opštim uslovima poslovanja RABBIT Express-a.

IV DOPUNSKE USLUGE

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

Potpisom i ovjerom od strane primaoca na Prijemnom listu smatra se da je pošiljka uručena u garantovanom roku i neoštećena, čime RABBIT Express 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 RABBIT Express 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 u 5 (pet) radnih dana od dana ostavljanja obavještenja i nakon tog roka se vraća pošiljaocu. Ostavljanjem obavještenja smatra se da je usluga izvršena u garantovanom roku.

Ako poslije prvog pokušaja dostave nije moguće uručjenje pošiljke, RABBIT Express će pokušati još jedno uručjenje. Ako ni tada nije moguće uručiti pošiljku usled netačne adrese, odbijanja prijema ili odsutnosti primaoca, RABBIT Express je dužan da obavijesti Nalogodavca o nemogućnosti uručjenja/prihvata pošiljke, u kom slučaju je Nalogodavac dužan da da dodatna uputstva. U slučaju nemogućnosti uručjenja/prihvata pošiljke i nakon dodatnog uputstva od strane Nalogodavca, RABBIT Express je dužan da pošiljku vrati Pošiljaocu/Nalogodavcu. U tom slučaju RABBIT Express zadržava pravo da Pošiljaoca tereti za dodatne troškove povrata pošiljke.

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

Pod višom silom podrazumijevaju se: radnje državnih organa, prirodni događaji vremenski uslovi, nedostatak pogonskog goriva, gradanski 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 RABBIT Express-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 umanjene sadržine vrijednosne poštanske pošiljke — iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjena sadržine, ali da 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 umanjene sadržine registrovane poštanske pošiljke-iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjena sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tače 3. Ovog stava ;

Za neizvršenu, nepotpunu ili pogrešno izvršenu poštansku 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.

RABBIT Express je dužan da nadoknadi štetu definisanu ovim odjeljkom 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. RABBIT Express ima pravo da komisijski otvori i pregleda sadržaj neuručive pošiljke radi utvrđivanja adrese primaoca ili pošiljaoca. Ukoliko se i nakon provjere ne može utvrditi primalac ili pošiljalac pošiljke RABBIT Express 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 radnog 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 neuručenja ili uručenja sa zakašnjenjem ekspres pošiljke pošiljalac ili nalogodavac može podnijeti prigovor u roku od 10 (deset) dana od dana kad je pisanim putem(dopisom,e-mail-om,sms-am) obaviješten da nije moguće izvršiti uručenje u rokovima propisanim Zakonom ili Pravilnikom o obavljanju poštanskih usluga(Sl. list RCG", br. 45/17).

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

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

