



OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
ROYAL EXPRESS DOO  
(U daljem tekstu Royal Express)

Ovim Opštim uslovima se utvrđuju uslovi i način obavljanja poštanskih usluga poštanskog operatera See Royal Express -a. Opšti uslovi obavljanja poštanskih poštanskog operatera Royal Express -a su utvrđeni u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (st. Br 57/11, 55/16, 55/18) i propisima donesenim na osnovu ovog Zakona.

## II OPIS USLUGA

### Vrste poštanskih usluga

- Royal Express će obavljati komercijalne poštanske usluge.
- Mjesto obavljanja

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 20h.

- Prijem

Ove usluge će se obavljati u prostorijama Royal Express, 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 direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih uputstava u vezi sa uručenjem pošiljke;
- 4) pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja;
- 5) pošiljke koje se uručuju lično uz potpis primaoca;
- 6) i druge usluge.

- Rokovi uručenja



Rokovi za urucenje pošiljke su 24h od momenta preuzimanja, odnosno narednog radnog dana do 20:00 časova.

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. Royal Express odluči da ne može pošiljku da transportuje bezbjedno ili legalno.
2. Royal 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 Royal Express -a.
3. Pošiljalac je dužan da adekvatno upakuje pošiljku, naznači njen sadržaj, vrijednost, težinu i dimenzije. Royal Express zadržava pravo naknadne provjere sadržaja, težine i zapremine pošiljke. See Royal Express ne snosi odgovornost za eventualnu nastalu štetu usled neadekvatnog pakovanja pošiljke, kao i usled netačnih podataka i uputstava Nalogodavca.
4. Pošiljalac predaje Royal Express -u pošiljke, uz obavezu Royal Express -a da zajedno sa pošiljaocem utvrdi sadržaj, vrijednost i prpratnu 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 Royal Express
7. 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 Royal Express.

### **IV DOPUNSKE USLUGE**

Dopunske poštanske usluge su usluge koje sadrže poseban način postupanja tokom prijema, usmjeravanja, prenosa i uručjenja 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



## OSTUPAK SA POŠILJKOM

Potpisom i ovjerom od strane primaoca na Prijemnom listu smatra se da je pošiljka uručena u garantovanom roku i neoštećena, čime Royal 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 Royal 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 toga se vraća pošaljocu. Ostavljanjem obavještenja smatra se eda je usluga izvršena u garantovanom roku.

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

Royal Express se obavezuje da se prema preuzetim pošiljkama odnosi sa pažnjom i učini primjeren napor da pošiljku uruči u predviženim rokovima. Royal Express ne snosi odgovornost za štetu i izgublenu dobit Nalogodavca ukoiko je do gubitka ili oštećenja pošiljki, ili kašnjenja u dostavi došlo krivicom Nalogodavca ili usled više sile.

Pod višom silom podrazumjevaju 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, pandemija virusa (covid 19) .

- **Odgovornost za pošiljke**

U slučaju gubitka, djelimičnog ili potpunog oštećenja ili umanjene sadržine ekspres pošiljke, ili prekoračenja roka za prenos i uručenje pošiljke odgovornost Royal 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 poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja 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 umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dijela otećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 3. ovog stava ;



5. Za neizvršenu, nepotpunu ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu kao i za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznosnaplaćene poštarine.

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

Royal Express je dužan da nadoknadi štetu defisanu 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 pošaljioocu u rokovima propisanim Zakonom ili Pravilnikom o obavljanju poštanskih usluga (Sl. List RCG", br. 45/17 ) smatra se neuručivom pošiljkom. Royal Express ima parvo da komisijski otvori i pregleda sadržaj neuručive pošiljke radi utvrđivanja adrese primaoca ili pošaljioaca. Ukoliko se i nakon provjere ne može utvrditi primalac ili pošaljilac pošiljke Rozal Express je dužanzadržati i skladištiti pošiljku u skladu sa odredbama Pravilnika o obavljanju poštanskih usluga (Sl. list RCG", br. 45/17).

#### VII REKLAMACIJE

Reklamacije zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja ekspres ošiljke primalac pošiljke može podnijezi 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.

Reklamacije zbog neuručenja ili uručenja sa zakašnjenjem ekspres pošiljke pošaljilac ili nalogodavac može podnijeti prigovor u roku od 10 (deset) dana od dana kad je pisanim putem (dopisom, e-mail-om, sms-om) obavije[ten da nije moguće izvršiti uručenje u rokovima propisanim Zakonom ili Pravilnikom o obavljanju poštanskih usluga (Sl. list RCG", br. 45/17).

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

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



ROYAL EXPRESS doo

Podgorica

*Handwritten signature*