



# OPŠTI USLOVI POSLOVANJA TT PHOENIX BUDVA

(u daljem tekstu Fenix Delivery)

## I OPŠTI DIO

Ovim opštim uslovima se utvrđuju uslovi i način obavljanja poštanskih usluga poštanskog operatera Fenix Delivery-a. Opšti uslovi obavljanja poštanskog operatera Fenix 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

- Fenix Delivery će obavljati komercijalne poštanske usluge
- Mjesto obavljanja usluga i vrijeme  
Usluge poštanskog operatera će se obavljati na cijeloj teritoriji Crne Gore , u propisanom radnom vremenu. Radno vrijeme poštanskog operatera je od svakim danom sem nedeljom pd 08.00 do 16.00
- Prijem  
Prijem se obavlja u prostorijama Fenix Delivery , 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 , vremena 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. Usluga 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. Pošičjle sa ugovorenim vremenom uručenja;
  6. Pošiljke koje se uručuju lično uz potpis primaoca;
  7. Ostale usluge
- Rokovi uručenja Rokovi za uručenje pošiljke su 24 h od momenta preuzimanja, odnosno narednog dana do 16.00 časova. Rokovi mogu biti pomjereni u skladu dogovore sa pošiljaocem odnosno nalogodavcem



## **OBAVEZE KORISNIKA**

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

1. Fenix Delivery odluči da pošiljku ne može da transportuje bezbedno ili legalno.
2. Fenix Delivery može odbiti za transport i drugi sadržaj pošiljke za koju procjeni da može izazvati oštećenje drugih pošiljaka ili nanijeti štetu materijalnim i ljudskim resursima Fenix Delivery-a.
3. Pošiljalac je dužan da adekvatno upakuje pošiljku, naznači njen sadržaj, vrijednost, težinu i dimenzije. Fenix Delivery zadržava pravo naknadne provjere sadržaja, težine i zapremine pošiljke. Fenix Delivery ne snosi odgovornost za eventualnu nastalu štetu usled neadekvatnog pakovanja pošiljke, kao i usled netačnih podataka i uputstva nalogodavca.
4. Pošiljalac predaje Fenix Delivery-u pošiljke, uz obavezu Fenix Delivery-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 operatera Fenix Delivery. 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 nepotpuna ili netačna, 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 Fenix Delivery-a

## **IV DOPUNSKE USLUGE**

Dopunske poštanske usluge su usluge koje sadrže poseban način postupanja tokom prijema, usmeravanja, 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 poštanske komercijalne 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 Fenix 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) u šta će Fenix 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 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 , Feniks Delivery će pokušati još jedno uručjenje. Ako ni tada nije moguće uručiti pošiljku usled netačne adrese , odbijanja prijema ili odsutnosti primaoca , Fenix Delivery je dužan da obavijesti Nalogodavca o nemogućnosti uručjenja/prihvata pošiljke , u kom slučaju je Nalogodavac dužan da da dodatno uputstvo. U slučaju nemogućnosti uručjenja/prihvata pošiljke i nakon dodatnog uputstva od strane Nalogodavca , Fenix Delivery je dužan da pošiljku vrati Pošiljaocu/Nalogodavcu. U tom slučaju Fenix Delivery zadržava pravo da Pošiljaoca tereti za dodatne troškove povrata pošiljke.

Fenix Delivery se obavezuje da se prema preuzetim pošiljakma odnosi sa pažnjom i učini primjieran napor da pošiljku uruči u predviđenim rokovima. Fenix Delivery ne snosi odgovornost za štetu i izgublenu dobit Nalogodavca ukoliko je do gubitka 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, građanski neredi ili okupljanja , štrajkovi , vojne aktivnosti , rat ili ratne opasnosti , ograničenja medjunarodne zajednice , pandemija virusa (COVID 19)

- **Odgovornost za pošiljke**

U slučaju gubitka , djelimično ili potpunog oštećenja ili umanjene sadržine expres pošiljke,ili prekoračenja roka za prenos i uručjenje pošiljke , odgovornost Fenix Delivery-a se ograničava :

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 utvrdjenog 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 utvrdjenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržine , stim 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 iznos naplaćene poštarine.

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete. Fenix Delivery 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. Fenix Delivery 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 Fenix Delivery je dužan zadržati i skladištiti pošiljku u skladu sa odredbama Pravilnika po obavljanju poštanskih usluga ( Sl.list RCG , Br. 45/17) .

#### **VII REKLAMACIJE**

Reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja expres pošiljke , primalac pošiljke može podnijeti odmah pri uručanju iste , odnosno najkasnije do kraja narednog radnog dana u pisanoj formi. U slučaju zahtijeva 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 expres pošiljke , pošiljalac ili nalogodavac može podnijeti prigovor u roku od 10 (deset) dana od dana kad je pisanim putem (dopisom , e-mail-om , SMS-om ) obaviješten da nije moguće uručiti uručenje u rokovima propisanim Zakonom ili Pravilnikom o obavljanju poštanskih usluga ( Sl.list RCG , Br. 45/17).

Fenix Delivery je obavezan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od 7 ( sedam) dana od dana podnošenja reklamacije. Protiv odluke Fenix Delivery-a o rješavanju reklamacije može se podnijeti prigovor Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (član 48.stav 1 Zakona o poštanskim uslugama)

Izvršni direktor

