

N Nelt

MNE

Nelt MNE DOO
Bulevar 21. maj 140
81000 Podgorica
Crna Gora

+382 (0) 20 261 920
office.mne@nelt.com
www.nelt.com

PIB: 02313707

Doo Nelt MNE I

Broj: 195

Podgorica, 11.12.

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

Opšte odredbe

Ovim Opštim uslovima se definišu odredbe koje regulišu uslove, vrste poštanskih usluga koje pruža Nelt MNE (u daljem tekstu: Izvršilac), način i postupak obavljanja poštanskih usluga, uručenje poštanskih pošiljki, plaćanje poštanskih usluga, postupak reklamacija i naknada štete.

1.2. Odredbe ovih Opštih uslova primjenjuju se na obavljanje poštanskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

1.3. Nelt MNE obavlja poštanske usluge na cijelom području Crne Gore na način koji je propisan Zakonom o

poštanskim uslugama Crne Gore, Pravilnikom o poštanskim uslugama Crne Gore, ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga i usvojenim procedurama.

1.4. U obavljanju i korišćenju poštanskih usluga i ostvarivanju međusobnih prava i obaveza koje iz toga proizilaze, Nelt MNE i korisnici poštanskih usluga pridržavaju se načela savjesnosti i poštenja.

Značenje izraza

- 1) adresa je skup oznaka na poštanskoj pošiljci koje označavaju primaoca i mjesto uručjenja pošiljke;
- 2) ekspres usluga je usluga kojom se garantuje i obezbjeđuje najkraći rok prenosa pošiljki u unutrašnjem poštanskom saobraćaju;
- 3) korespondencija je prepiska između pošiljaoca i primaoca (osim knjiga, kataloga, časopisa, dnevne i periodične štampe);
- 4) korisnik poštanske usluge je svako fizičko ili pravno lice koje koristi usluge kao pošiljalac ili primalac;
- 5) kurirska usluga je usluga dodatne vrijednosti koja podrazumijeva preuzimanje, prenos i uručjenje pošiljke od pošiljaoca do primaoca, bez usmjeravanja, na način da isto lice poštanskog operatora obavlja sve radnje, po posebno ugovorenim uslovima;
- 6) neadresirana pošiljka je prepiska koja se sastoji od reklamnog, marketinškog ili propagandnog materijala istovjetnog sadržaja, koja se šalje velikom broju primalaca bez oznake adresa;
- 7) paket je poštanska pošiljka koja sadrži robu ili druge predmete;
- 8) pismo je poštanska pošiljka koja sadrži pisano saopštenje;
- 9) pismonosna pošiljka je poštanska pošiljka koja obuhvata korespondenciju, štampane stvari, robu i druge predmete;
- 10) poštanska usluga je usluga koja se odnosi na prijem, sortiranje, transport i distribuciju poštanskih pošiljaka u skladu sa propisima;
- 11) pošiljalac je fizičko ili pravno lice koji upućuje poštansku pošiljku i koji ostvaruje prava i obaveze po osnovu pošiljke do uručjenja primaocu;
- 12) nalogodavac je fizičko ili pravno lice koje daje nalog kurirskoj službi sa preciznim instrukcijama o pošiljaocu i primaocu na osnovu čega se sprovodi preuzimanje i dostava pošiljke i koji ujedno ostvaruje prava i obaveze po osnovu pošiljke do uručjenja primaocu;
- 13) poštanski operator (Izvršilac u daljem tekstu) je davalac poštanskih usluga koji je registrovan za obavljanje poštanskih usluga i ispunjava uslove utvrđene ovim zakonom;
- 14) poštanska pošiljka je pošiljka adresirana u konačnom obliku, koju prenosi i uručuje poštanski operator, korespondencije, knjige, katalogi, dnevne novine, periodični časopisi i poštanski paketi koji sadrže robu sa ili bez komercijalne vrijednosti;
- 15) prijem je postupak prijema poštanske pošiljke od strane poštanskog operatora;
- 16) primalac je pravno ili fizičko lice kome se pošiljka upućuje;
- 17) pristupne tačke poštanske mreže su fizički objekti ili oprema, uključujući i poštanske sandučiće na javnim površinama ili u prostorijama poštanskog operatora, gdje korisnici poštanskih usluga mogu predati poštanske pošiljke;
- 18) registrovana poštanska pošiljka je pošiljka o kojoj poštanski operator vodi posebnu evidenciju i izdaje potvrdu o njenom prijemu i koja može biti sa povratnicom;
- 19) uručjenje pošiljaka je postupak isporuke poštanske pošiljke u poslovnim prostorijama davaoca poštanskih usluga ili dostavljanja pošiljke na naznačenu adresu primaoca;
- 20) vrijednosna poštanska pošiljka je registrovana poštanska pošiljka, osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, do vrijednosti koju je naveo pošiljalac a do maksimalnog iznosa određenog od strane Izvršioca.
- 21) Komercijalna poštanska usluga obuhvata sve ostale poštanske usluge, kao i usluge dodatne vrijednosti koje se obavljaju na tržištu poštanskih usluga, a ne pripadaju univerzalnoj poštanskoj usluzi. U komercijalnu poštansku uslugu spadaju i novčane poštanske usluge, koje nijesu univerzalna poštanska usluga.
- 22) Prijemni list odnosno adresnica predstavlja obrazac koji služi za jedinstveno obilježavanje pošiljki. Sadržaj prijemnog lista omogućava ispravno praćenje pošiljke, kao i dokaz o prijemu i uručjenju pošiljke. Obavezan sadržaj prijemnog lista podrazumijeva:
Jedinstveni broj pošiljke, ime i prezime ili naziv primaoca i pošiljaoca, adresa primaoca i pošiljaoca, grad primaoca i pošiljaoca, datum i vrijeme prijema pošiljke od pošiljaoca kao i datum i vrijeme uručjenja pošiljke primaocu, mjesta za potpise pošiljaoca i primaoca, druga neophodna polja za dopunske usluge

- 23) Paketomat predstavlja samouslužni automatizovani skladišni uređaj za preuzimanje pošiljke maksimalnih dimenzija 44cm x 44 cm x 47cm.

Vrste poštanskih usluga

Iz domena poštanskih usluga Izvršilac se obavezuje na obavljanje komercijalnih poštanskih usluga. U okviru komercijalne poštanske usluge Izvršilac pruža usluge dodatne vrijednosti i to:

- 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 (Track & Trace);
- 4) usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga;
- 6) pošiljke sa ličnim uručenjem;
- 7) pošiljke sa otkupninom;
- 8) i druge usluge.

Kurirske usluge

Kurirske usluge su poštanske usluge sa dodatnom vrijednošću koje podrazumijevaju prijem, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerade u distributivnom centru. Pošiljke za kurirsku službu su pošiljke sa masom do 15kg, s tim da masa pošiljke može biti veća ako je to ugovoreno između Izvršioca i korisnika usluga. Kurirske usluge obavljaju se u skladu sa Opštim uslovima poštanskog operatora za obavljanje poštanskih usluga.

Ekspres pošiljka

Ekspres pošiljka je registrovana pošiljka koja obezbjeđuje najkraći i garantovani rok prenosa i uručenja i omogućava pošiljaocu praćenje pošiljke tokom prenosa.

Ekspres pošiljka može se preuzeti i na adresi pošiljaoca i omogućava postupanje po naknadnom zahtjevu pošiljaoca.

Kao ekspres pošiljka se može predati pismo i paket i može biti sa označenom vrijednošću, sa otkupninom, sa povratnicom i sa ličnim uručenjem.

Ekspres pošiljka može sadržati robu, druge predmete i pisano saopštenje.

Najveći iznos označene vrijednosti ekspres pošiljke utvrđuje poštanski operator po prijavljenoj vrijednosti, a maksimalno do 800eura, osim ako drugačije nije definisano Ugovorom između Izvršioca i korisnika usluga.

Najveća masa ekspres pošiljke je 20kg, s tim da masa može biti i veća ako je tako ugovoreno između Izvršioca i korisnika i ako je sadržaj pošiljke nedjeljiv.

Za adresiranje ekspres pošiljke koristi se poseban obrazac (prijemni list ili adresnica).

Prijemni list iz stava 6 ovog člana osim adrese primaoca i pošiljaoca sadrži i sve elemente poštanske pošiljke.

Datumom i vremenom prijema ekspres pošiljke smatra se dan i vrijeme prijema koji su označeni na prijemnom listu.

Datumom i vremenom uručenja ekspres pošiljke smatra se dan i vrijeme uručenja koji su popunjeni na prijemnom listu u trenutnu uručenja pošiljke.

Poštanski operator je obavezan poštansku pošiljku prenijeti i uručiti u stanju u kakvom je primljena.

Prenos ekspres pošiljke vrši se u skladu sa Opštim uslovima poštanskog operatora.

Track & Trace (T&T)

Sistem za elektronsko praćenje i lociranje poštanskih pošiljaka (T&T), omogućava korisniku poštanskih usluga da za određene vrste registrovanih poštanskih pošiljaka, za koje je predviđena ovakva vrsta usluge dodatne vrijednosti, na posredan ili neposredan način, dobije informaciju o njihovom statusu.

Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga

Usluga sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih upustava u vezi sa uručenjem poštanske pošiljke omogućava korisnicima poštanskih usluga brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu poštanskih usluga koje obavlja poštanski operator. Putem informacionog pozivnog centra mogu se, po pravilu, dobiti i informacije o statusu određenih vrsta registrovanih pošiljaka.

Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja

U skladu sa zahtjevima korisnika poštanskih usluga, poštanski operatori mogu izvršiti uručenje poštanskih pošiljaka na mjestu i u vremenu koje zahtjeva korisnik usluga.

Pošiljka sa ličnim uručenjem

Lično uručenje primaocu je posebna usluga koja podrazumijeva uručenje pošiljke isključivo primaocu na označenoj adresi ili u prostorijama davaoca usluga i nosi oznaku "LIČNO".

Kao pošiljke sa ličnim uručenjem mogu se predati sve registrovane poštanske pošiljke.

Pošiljke sa ličnim uručenjem primaocu moraju da imaju uočljivim slovima ispisanu oznaku "LIČNO" ili naljepnicu sa istom oznakom, u lijevom gornjem uglu adresne strane.

Pošiljke sa otkupninom

Pošiljka sa otkupninom je registrovana poštanska pošiljka kod koje se poštanska pošiljka uručuje primaocu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke.
Kao otkupna pošiljka se može slati vrijednosna pošiljka i paket, s tim što, po pravilu, otkupni iznos predstavlja označenu novčanu vrijednost pošiljke, opcionalno i uključujući eventualni iznos poštarine.
Pošiljalac je dužan da pored svoje pune adrese stavi oznaku "Otkupnina" i označi iznos otkupnine brojevima u valuti EUR.
Maksimalni otkupni iznos ograničen je od strane Izvršioca na iznos od 800eura.

Dobijanje naloga za prenos pošiljki u unutrašnjem saobraćaju

Nalog za preuzimanje pošiljki se dobija direktno od klijenta ili posredstvom ostalih organizacionih cjelina "Nelt MNE":

- pozivanjem call centra (putem telefona ili maila),
- pozivanjem direktno kurira - dostavljača,
- ugovorenim rokom za preuzimanje pošiljke,
- usmenim nalogom na licu mjesta,
- putem interface-a i API konekcija
- kroz aplikaciju.

Pakovanje poštanskih usluga

Nalogodavac je dužan da adekvatno upakuje pošiljku, naznači njen sadržaj, vrijednost, težinu i dimenzije. Izvršilac zadržava pravo naknadne provjere težine i zapremine pošiljke.
Izvršilac ne snosi odgovornost za eventualnu nastalu štetu usled neadekvatnog pakovanja pošiljke, kao i usled netačnih podataka i uputstava Nalogodavca.

Nalogodavac usluga predaje Izvršiocu upakovane pošiljke, uz obavezu Izvršioca da zajedno sa Nalogodavcem prebrije pošiljke.

Prijem poštanske pošiljke

Svaku registrovanu poštansku pošiljku neophodno je da prati prijemni list odnosno adresnica na kojoj su popunjeni sledeći podaci: Jedinstveni broj pošiljke (sa istaknutim bar kodom istog broja), naziv primaoca i pošiljaoca, adresu i grad primaoca i pošiljaoca, kontakt telefon primaoca i pošiljaoca, podatke o robi, količina transportnih pakovanja (broj paketa), težinu pošiljke i druge podatke predviđene na odgovarajućoj ispravi.

Prijemni list služi kao potvrda o prijemu pošiljke nakon što kurir Izvršioca odradi prijem direktno od pošiljaoca ili prilikom predaje pošiljke direktno operateru u poštanskoj jedinici Izvršioca.

Registrovane pošiljke iz st. 1 i 2 ovog člana, pošiljalac predaje poštanskom operatoru uz popunjeni odgovarajući prijemni list. Prijemni list iz prethodnih stavova propisuje poštanski operator.

Uručenje poštanske pošiljke

Pod uručenjem poštanske pošiljke podrazumijeva se dostava poštanskih pošiljaka.

Pod dostavom smatra se uručenje pošiljke na adresu primaoca i u poslovnim prostorijama korisnika, kao i na automatizovanim samouslužnim uređajima - paketomatima.

Promjenu adrese dostave moguće je izmijeniti u slučaju usmene korespondencije i dogovora između kurira i primaoca u cilju efikasnijeg izvršenja uručenja pošiljke. Usmenu korespondenciju je neophodno obaviti na određenim kontakt brojevima sa prijemnog lista.

Uručenje registrovane poštanske pošiljke potvrđuje se potpisom primaoca - ovlaštenog lica ili drugim oblikom potvrde na odgovarajućem poštanskom dokumentu, kao i digitalnom potvrdom kod preuzimanja na paketomatu, kojom primalac ili ovlašćeno lice potvrđuje preuzimanje pošiljke.

U slučaju povrata pošiljke pošiljaocu uručenje se potvrđuje potpisom pošiljaoca na strani koja je predviđena za potpis primaoca sa naznakom da se radi o neuručenoj odnosno povratnoj pošiljci.

Potpisom i ovjerom od strane primaoca na Prijemnom listu, kao i digitalniom potvrdom, smatra se da je pošiljka uručena u garantovanom roku i neoštećena, čime izvršioc više ne snosi bilo kakvu odgovornost za istu. Uručena pošiljka se ne smije primiti nazad.

U slučaju nemogućnosti uručjenja pošiljke obaveštenje se šalje u vidu sms poruke koja sadrži informaciju o pokušaju uručjenja i podatke o mjestu i vremenu u kojem je moguće preuzeti pošiljku. U slučaju nekompletno ostavljenih podataka od strane Nalogodavca (adresa, grad, poštanski fax, broj telefona primaoca) obaveštenje će se slati nalogodavcu na predefinisani mail adresu ili broj telefona. Pošiljka se čuva u poštanskoj jedinici izvršioca 5 (pet) radnih dana od dana slanja Obaveštenja, na adresi podružnice Izvršioca, podružnica DLC, Čurilac bb 81410 Danilovgrad. Dostavljanjem obavještenja smatra se da je usluga izvršena u garantovanom roku.

Ako posle 1 (prvog) pokušaja dostave nije moguće uručjenje pošiljke usljed netačne adrese ili kontakt telefona, odbijanja prijema ili odsutnosti primaoca, Izvršilac je dužan da obavijesti Nalogodavca o nemogućnosti uručjenja pošiljke, u kom slučaju je Nalogodavac dužan da izvršiocu izda dodatna uputstva. U slučaju nemogućnosti uručjenja pošiljke i nakon dodatnog uputstva od strane Nalogodavca, Izvršilac je dužan da pošiljku vrati Nalogodavcu. U tom slučaju Izvršilac zadržava pravo da Nalogodavca tereti za dodatne troškove povrata pošiljke, osim ako ugovorom sa nalogodavcem nije drugačije definisano.

Neuručene poštanske pošiljke i povrat pošiljaocu

Razlozi neuručenja mogu biti:

- Primalac odbio prijem pošiljke
- Primalac nije preuzeo pošiljku sa paketomata u definisanom roku
- Nepotpuni ili netačni podaci na nalogu odnosno prijemnom listu
- Primalac nedostupan za uručjenje (nije na datoj adresi, ne javlja se na kontakt telefon, nepristupačan teren za predaju pošiljke i sl.)

Ukoliko iz navedenih razloga nije moguće uručiti pošiljku primaocu, poštanski operator je dužan da nakon pokušaja dostave pošiljku vrati fizički nazad pošiljaocu uz naznaku razloga neuručenja na samoj pošiljci ili slanjem elektronskim putem (na mail ili preko uvezanog informatičkog sistema).

Kontrolno mjerenje pošiljki

U bilo kom procesu prenosa poštanskih pošiljki poštanski operator ima pravo na izvršenje kontrolnog mjerenja pošiljke u svojim poštanskim jedinicama. U slučaju razlike između stvarne težine pošiljke i težine upisane na prijemnom listu odnosno date u nalogu od strane nalogodavca poštanski operator je dužan o istom obavijestiti korisnika usluga. Kao važeću težinu pošiljke u daljem procesu prenosa i naplate poštanskih usluga poštanski operator će koristiti ispravnu težinu koju je utvrdio prilikom kontrolnog mjerenja.

Reklamacije

Reklamaciju zbog oštećenja ili umanjjenja sadržaja registrovane poštanske pošiljke korisnik poštanskih usluga mora podnijeti u momentu prijema pošiljke. Ako pošiljalac, odnosno primalac ne podnese reklamaciju iz stava 1. ovog člana u predviđenom roku, gubi prava koja mu po odredbama po Zakonu o poštanskim uslugama Crne Gore pripadaju u slučaju oštećenja ili umanjjenja sadržaja pošiljke.

Poštanski operator dužan je da se izjasni o osnovanosti u roku od 10 dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem saobraćaju.

Oslobođenje od odgovornosti

Poštanski operator oslobađa se odgovornosti za prouzrokovanu štetu, ako dokaže da je:

- 1) prenos poštanske pošiljke obavljen u skladu sa propisima;
- 2) šteta nastupila usljed dejstva više sile;
- 3) šteta nastala zbog nemarnosti pošiljaoca u pogledu izbora vrste poštanske usluge ili obezbjeđenja njene sadržine;
- 4) šteta nastala nakon što je poštanska pošiljka u skladu sa članom 37 i članom 40 stav 2 Zakona o poštanskim uslugama uručena nadležnom državnom organu, odnosno ovlašćenom službenom licu;
- 5) korisnik poštanskih usluga neblagovremeno uložio reklamaciju;
- 6) šteta nastala u postupku izvršavanja akata i radnji nadležnih državnih organa;
- 7) poštanska pošiljka prilikom uručjenja imala istovjetnu masu koja je označena na pošiljci i ako su sredstva odnosno transportna pakovanja za njen prenos neoštećena.

Pod višom silom podrazumevaju 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.

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

Visina naknade štete

Poštanski operator dužan je da korisniku poštanskih usluga isplati naknadu štete i to najmanje za:

- 1) gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne pošiljke – označenu vrijednost pošiljke (osim ako ovo nije usklađeno sa pravilnikom ili zakonom)
 - 2) gubitak ili pogrešnu isplatu otkupnine - iznos u visini otkupnog iznosa
 - 3) djelimično oštećenje ili umanjenje sadržaja vrijednosne pošiljke - iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržaja, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1 ovog stava;
 - 4) neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu prenosa registrovane pošiljke – petostruku cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu;
 - 5) prekoračenje roka prenosa registrovane pošiljke - cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu.
- U slučajevima iz stava 1 tač. 1, 2 i 3 ovog člana korisnik poštanskih usluga ima pravo na povraćaj plaćene cijene poštanske usluge.

Poštanski operator ne snosi odgovornost za gubitak dobiti (zarade, kamata, budućih poslova, ...) nastalu gubitkom, orobljenjem, oštećenjem pošiljke ili neizvršenjem poštanske usluge (potpuno ili djelimično).

Osiguranje pošiljki

Sve pošiljke koje su registrovane u sistemu poštanskog operatora Nelt MNE su osigurane. Ukoliko vrijednost pošiljke prelazi prethodno dogovorenu osiguranu sumu po pošiljci moguće je pisanim putem zahtijevati dodatno osiguranje koje se ugovara za svaku pojedinačnu pošiljku osim ukoliko Ugovorom o saradnji nije drugačije definisano.

Zabranjeno za prenos

U poštanskim pošiljkama zabranjeno je slati:

- 1) narkotike i psihotropne supstance;
- 2) eksplozivne, lako zapaljive, radioaktivne i druge opasne materije;
- 3) životinje
- 5) predmete koji mogu zbog svoje prirode ili ambalaže biti opasni za zaposlene kod poštanskog operatora ili mogu ugroziti ili oštetiti druge poštanske pošiljke, transportna sredstva, ili poštansku opremu;
- 6) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Posljedice slanja predmeta koji su isključeni iz prenosa snosi Nalogodavac.

Izvršilac može odbiti za transport i drugi sadržaj pošiljke za koju procijeni da može izazvati oštećenje drugih pošiljaka ili nanijeti štetu materijalnim i ljudskim resursima Izvršioca.

Tajnost poštanskih pošiljki

Poštanski operatori dužni su da obezbijede tajnost poštanskih pošiljki.

Lica zaposlena kod poštanskog operatora ne smiju davati podatke o poštanskim pošiljkama neovlašćenim licima.

Poštanski operatori mogu pribaviti podatke o poštanskim pošiljkama samo u obimu koji je potreban za obavljanje poštanskih usluga.

Izuzetno, tajnost poštanskih pošiljki može se narušiti, u skladu sa zakonom.

Naplata poštanskih usluga

Poštanski operator Nelt MNE naplatu poštanskih usluga vrši na osnovu zvaničnog cjenovnika ili na osnovu posebno ugovorenih cijena.

Naplata poštanskih usluga moguće je izvršiti na sledeće načine:

1. gotovinskom naplatom prilikom primopredaje pošiljke od pošiljaoca, primaoca ili nalogodavca
2. virmanom od pošiljaoca, primaoca ili nalogodavca (po izvršenoj usluzi ili izdavanjem mjesečnog zbirnog racuna sa specifikacijom izvršenih usluga)

Precizne instrukcije o načinu plaćanja se upisuju na prijemnom listu prilikom predaje pošiljki, osim u slučaju kada je drugačije definisano posebnim ugovorom.

Prelazne i završne odredbe

Ovi Opšti uslovi objavljuju se na web strani Operatora.

Ovi Opšti uslovi se dostavljaju Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.



Izvršni direktor, Ljilja Pižurica