

Na osnovu člana 22. Zakona o poštanskim uslugama ("Službeni list Crne Gore, br. 57/11, 55/16 i 55/18), "KURIRSKA SLUŽBA AS" D.O.O. PODGORICA (U daljem tekstu Operater) donosi,

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE KOMERCIJALNIH POŠTANSKIH USLUGA

• OPŠTI USLOVI

Ovim opštim uslovima za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga utvrđuju se uslovi i način obavljanja poštanskih usluga poštanskog operatora **KURIRSKA SLUŽBA AS PODGORICA**.

• VRSTA POŠTANSKE USLUGE

Operater će obavljati komercijalne poštanske usluge na teritoriji Crne Gore, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

• MJESTO, VRIJEME I NAČIN OBAVLJANJA POŠTANSKE USLUGE

Usluge će se obavljati na teritoriji Crne Gore, svakim radnim danom od 8 do 18h. Preuzimanje pošiljki se vrši na adresi pošiljaoca ili na unaprijed dogovoreno mjesto. Pošiljka se predaje na naznačenoj adresi ili na dogovorenom mjestu. Uručenje pošiljki se vrši u roku od 24h do 48h od momenta preuzimanja pošiljki. Rokovi mogu biti pomjereni u skladu sa dogovorom sa pošiljaocem. Može se zatražiti od pošiljaoca da zbog bezbjednosti određena pošiljka bude otvorena. Takođe, poštanski operator je dužan da provjeri da li postoje neke nepravilnosti ili oštećenja na istoj, prilikom preuzimanja.

• 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.

• POSTUPANJE SA NEURUČIVIM POŠILJKAMA, OTVARANJE I PREPAKIVANJE POŠILJKI

Korisnik poštanske usluge je odgovoran za pravilno pakovanje i zatvaranje poštanskih pošiljki, koje mora da odgovara vrsti, masi, obliku i vrijednosti pošiljke i odgovoran je za štetu koju pošiljka, zbog neodgovarajućeg pakovanja, nanese drugim pošiljkama ili sredstvima poštanskog operatora.

Poštanski operator može da odbije da preuzme pošiljku za koju smatra da može doći do oštećenja iste ili da može da ošteti druge pošiljke.

Korisnik poštanskih usluga je dužan da na pošiljci čitko i jasno navede potrebne podatke, ime, adresu i broj telefona primaoca i pošiljaoca.

Korisnik poštanskih usluga je dužan da na pošiljci označi stvarnu vrijednost sadržaja pošiljke, koju je operator dužan nadoknaditi u slučaju gubitka ili oštećenja iste. Takođe je odgovoran za nadoknadu štete usljed prekoračenja roka prenosa uručjenja poštanske pošiljke i neizvršene, nepotpuno ili pogrešno izvršene poštanske usluge.

Operator ne snosi odgovornost za štetu ukoliko je do gubitka ili oštećenja pošiljke ili kašnjenja u dostavi došlo krivicom korisnika poštanskih usluga, odnosno nalogodavca ili usljed više sile.

Uručivanje pošiljke će se vršiti lično primaocu ili licu koje je on ovlastio za preuzimanje, nakon čega operater više ne snosi bilo kakvu odgovornost za istu.

U slučaju nemogućnosti uručjenja pošiljki, ostavlja se obavještenje sa imenom primaoca kao i sa podacima o mjestu i vremenu kada se pošiljka može preuzeti ili se ista vraća nakon 72h od momenta obavještenja. Ostavljanjem obavještenja smatra se da je usluga izvršena u garantovanom roku. Ukoliko pošiljalac nije pronađen u navedenom roku, pošiljka će biti čuvana u sjedištu operatora gdje se može i podići. Rok za podizanje pošiljke je 30 dana.

Ako poslije prvog pokušaja dostave, nije moguće uručjenje dostave, zbog neispravne adrese, odbijanja prijema ili odsutnosti primaoca, operater je dužan obavijestiti pošiljaoca o nemogućnosti uručjenja pošiljke, nakon čega pošiljalac daje dalja uputstva operatoru. U slučaju nemogućnosti uručjenja pošiljke i nakon dodatnog uputstva pošiljaoca, operator je dužan vratiti pošiljku pošiljaocu. Poštanski operator zadržava pravo da pošiljaoca tereti za dodatne troškove povrata pošiljke.

Poštanska pošiljka za koju se utvrdi da ne može da se uruči ni primaocu ni pošiljaocu u rokovima propisanim Zakonom i opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga smatra se neuručivom poštanskom pošiljkom. Operater ima pravo da komisijski otvori i pregleda sadržaj neuručive pošiljke radi utvrđivanja adrese primaoca ili pošiljaoca.

Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka će se vršiti u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i Pravilnikom o obavljanju poštanskih usluga.

Operator NE prihvata sadržaj pošiljki čija distribucija je zakonom zabranjena (oružje, municija, radioaktivne supstance, narkotici...) u suprotnom snosiće punu krivičnu odgovornost.

• ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJKI

Rokom za uručjenje poštanskih pošiljki smatra se vrijeme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručjenja. Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u roku od 24h do 48h od dana prijema ili u roku definisanim zaključenim

ugovorom između poštanskog operatora i korisnika, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljke.

U rokove uručjenja poštanskih pošiljki ne računaju se:

- Vrijeme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese
- Vrijeme kašnjenja zbog više sile
- Neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljki.

• **PLAĆANJE POŠTANSKI USLUGA**

Cijene poštanskih usluga naplaćuju se po važećem Cjenovniku poštanskog operatora KURIRSKA SLUŽBA AS, u gotovini za fizička lica ili virmanski za pravna lica.

• **REKLAMACIJE**

Reklamaciju zbog oštećenja pošiljke primalac pošiljke može podnijeti odmah pri uručjenju iste, odnosno najkasnije do kraja narednog dana u pisanoj formi.

Operater je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od 10 dana od dana prijema reklamacije. Naknada štete će se vršiti u skladu sa članom 55 Zakona o poštanskim uslugama.

• **NAKNADA ŠTETE**

Naknadu štete u visini naknade pošiljke korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašćeno lice ostvaruje u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, odnosno aktom Svjetskog poštanskog saveza za pošiljke u međunarodnom saobraćaju .

Korisnik poštanskih usluga ima pravo na naknadu štete zbog:

- Gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke

- Prekoračenja roka prenosa i uručenja poštanske pošiljke
- Neizvršene, nepotpune ili pogrešno izvršene poštanske usluge

Ako korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice želi ostvariti naknadu štete i druga potraživanja, dužan je Operateru podnijeti pisani zahtjev. Uz zahtjev za naknadu štete koji se odnosi na gubitak ili kašnjenje pošiljke, podnosilac obavezno prilaže dokaz iz kojeg je vidljivo da je pošiljka izgubljena ili uručena sa žakašnjenjem. Uz zahtjev koji se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke podnosilac obavezno prilaže zapisnik o neispravnosti pošiljke.

Operater neće odgovarati za štetu ako je:

- Prenos poštanske pošiljke obavljen u skladu sa propisima.
- Šteta nastupila usljed dejstva više sile.
- Šteta nastala zbog nemarnosti pošiljaoca u pogledu izbora vrste poštanske usluge ili obezbjeđenja njene sadržine.
- Šteta nastala zbog pogrešne ili nepotpune adrese primaoca.
- Šteta nastala nakon što je poštanska pošiljka u skladu sa članom 40 Zakona uručena nadležnom državnom organu, odnosno ovlaštenom službenom licu.
- Korisnik poštanskih usluga neblagovremeno uložio reklamaciju.
- Šteta nastala u postupku izvršavanja akata i radnji nadležnih državnih organa.
- Poštanska pošiljka prilikom uručenja imala istovjetnu masu koja je označena na pošiljci i ako su sredstva za njeno zatvaranje neoštećena .

Operater je obavezan da korisniku poštanskih usluga isplati naknadu štete za:

- Gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne pošiljke (označenu vrijednost pošiljke uvećanu za desetostruku cijenu plaćenu za prenos vrijednosne pošiljke)
- Neizvršenu, nepotpunu ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu prenosa registrovane pošiljke-petostruku cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu
- Prekoračenje roka prenosa registrovane pošiljke - cijenu plaćenu za izvršene poštanske usluge.

Ako pored prekoračenja roka za prenos pošiljke postoji i djelimično oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke, ne može se zahtijevati veći ukupan iznos, odnosno veća ukupna naknada štete nego što je predviđeno za slučaj gubitka te pošiljke.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju Operater odgovara za prouzrokovanu štetu u granicama utvrđenim aktima Svjetskog Poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

Operater nije odgovoran za izgublenu dobit.

- **PRELAZNE ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi objavljuju se na veb strani operatora.

Ovi opšti uslovi se dostavljaju Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost najkasnije 15 dana prije dana određenog za početak primjene.

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja na veb stranici Operatora.

Podgorica, 29.09.2025. godine

Izvršni direktor

Jokić Slađana

Jokić Slađana

