

PIGEON DOO
PRVE PROLETERSKE BR 7, PODGORICA
PIB: 03541088
PDV: 30/31-25822-6
Broj telefona: 067054114
E-mail: lapiskurirskasluzba@gmail.com

Na osnovu člana 22. Zakona o poštanskim uslugama (Službeni list Crne Gore br. 057/11 od 30.11.2011., 056/16 od 17.08.2016., 055/18 od 01.08.2018., 084/24 od 06.09.2024. poštanski operater PIGEON D.O.O. sa sjedištem u Podgorici, Ulica Prve Proleterske br 7, donosi sledeće:

OPŠTE USLOVE ZA OBAVUJANJE POŠTANSKIH USLUGA

1. PREDMET OPŠTIH USLOVA

1.1 Predmet Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu "Opšti uslovi"), je regulisanje

sledeć i h pitanja vezanih za obavljanje poštanskih usluga i isti se sastoje od sledećih celina:

- Naziv i sjedište poštanskog operatera,
- Mjesto, vrijeme, način obavljanja poštanskih usluga,
- Vrstu poštanskih usluga, dopunske usluge u vezi sa pošiljkama,
- Postupanje sa neuručivim pošiljkama, otvaranje i prepakivanje pošiljki,
- Način plaćanja poštanskih usluga,
- Rokove čuvanja dokumentacije o pošiljkama, reklamacije i potraživanje pošiljki,
- Naknadu štete korisnicima poštanskih usluga.

1.2 Ovi opšti uslovi se primjenjuju na sve usluge koje pruža poštanski operator, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

2. NAZIV I SJEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

2.1 Kurirska služba LAPIS (PIGEON D.O.O.) sa sjedištem u Podgorici, ulica Prve Proleterske br 7, PIB 03541088 registrovano je kod CR PS-a pod rednim brojem 5-1127890/001 sa registrovanom djelatnošću 5320 Ostale poštanske i kurirske aktivnosti (U daljem tekstu "Poštanski operator").

2.2 Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonom o poštanskim uslugama, podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast lovim opštim uslovima za obavljanje poštanske djelatnosti.

2.3 Poštanski operator će na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama istaći ove opšte uslove za

PIGEON DOO
PRVE PROLETERSKE BR 7, PODGORICA
PIB: 03541088
PDV: 30/31-25822-6
Broj telefona: 067054114 E-mail: lapiskurirskasluzba@gmail.com

obavljanje poštanskih usluga i biće objavljene na Internet sajtu Agencije za elektronske komunikacije i

poštansku djelatnost i učiniti ih dostupnim trećim licima.

2.4 Radno vrijeme poštanskog operatora je radnim danima od ponedjeljka do petka u vremenu od 08:00-16:00. Subota i nedjelja je neradni dan.

3. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA KOJE ĆE POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJATI.

3.1 Operater će obavljati sve vrste komercijalnih usluga.

3.2 Komercijalna poštanska usluga.

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, usluge elektronskih saopštenja, hibridne pošte i druge usluge.

3.3 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. Usluge sa mogućnošću praćenja toka prenosa i uručenja pošiljke putem internet ili na drugi

odgovarajući način (Track & Trace).

4. Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga.

5. Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja.

6. Pošiljke sa ličnim uručenjem.

3.4 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 prerađe, na način

da isti zaposleni kod poštanskog operatora obavlja poslove prijema, prevoza i uručenja.

.. -PIGEON DOO

PRVE PEOLETESKE BR 7, PODGORICA

PIB: 03541088

PDV: 30/31-25822-6

Broj telefona: 067054114

E-mail: lapiskurirskasluzba@gmail.com

3.5 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 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.
- Za adresiranje ekspres pošiljke koristi se poseban obrazac (a-re.snica), a za pakovanje, po pravilu, tipizirana ambalaža, odnosno oznaka vrste usluge.
- Adresnica 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 adresnici.
- Za ekspres usluge u međunarodnom saobraćaju primjenjuju se "e-akti UPU-a i uslovi predviđeni ugovorima zaključenim između poštanskih operatora.
- Poštanski operator je obavezan poštansku pošiljku preneti i uručiti u stanju kakvom je primljena.

3.6 Track & Trace

Sistem za elektronsko praćenje i lociranje poštanskih pošiljaka Track & Trace, omogućava korisniku

poštanskih usluga da određene vrste registrovanih poštanskih pošiljaka, za koje je predviđena ovakva

vrsta usluge dodatne vrijednosti, na posredan ili neposredan način, dobije informaciju o njihovom statusu.

3.7 Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga.

Usluga sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih

uputstava u vezi sa uručenjem poštanske pošiljke omogućava korisnicima poštanskih usluga brz

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 informacije o statusu

određenih vrsta registrovanih pošiljaka.

3.8 Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja.

U skladu sa zahtjevima korisnika poštanskih usluga, poštanski operator može izvršiti uručenje poštanskih

pošiljaka lično na mjestu i u vremenu koje zahtijeva korisnik usluga.

..!

3.9 Pošiljka sa ličnim uručenjem.

Lično uručenje primaocu je posebna usluga koja podrazumijeva uručenje pošiljke isključivo primaocu na

označenoj adresi ili u postorijama 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 uUČNOu ili naljepnicu sa istom oznakom, u lijevom gornjem uglu adresne strane.

3.10 Dopunske usluge u vezi sa pošiljkama:

1. Povrat robe
2. Povraćaj dokumentacije
3. Izdvojeno rukovanje

3.10.1 Povrat robe:

Uz uslov da pošiljaoc nije predajom zahtijevao dopunsku uslugu, poštanska pošiljka iz unutrašnjeg i međunarodnog saobraćaja, vraća se pošiljaocu, u slučaju kada je primaoc:

- odbio prijem pošiljke,
- nepoznat,
- otputovao ili preselio na nepoznatu adresu,
- umro,
- nije preuzeo pošiljku u roku određenom ovim Opštim uslovima.

3.10.2 Povraćaj dokumentacije:

- Povraćaj ugovora, otpremnica, dokumenata do pošiljaoca.

3.10.3 Izdvojeno rukovanje:

- Uvećano za 50% na cijenu po stopi mase. Paket koji sadrži predmete koji su lako lomljivi i kojima se rukuje sa posebnom pažnjom. Ovakav paket obavezno nosi oznaku "Lomljivo", "Staklo" i dr.

4. TERITORIA NA KOJOJ POŠTANSKI OPERATOR OBAVIA USLUGE

4.1 Poštanski operator će obavljati poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji Crne Gore. Poštanski operator će obavljati svoju djelatnost u poslovnica čiji spisak će biti istaknut na Internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promjenama koje budu nastajale.

4.2 Međunarodni poštanski saobraćaj će se obavljati u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su

prispjele iz drugih država na teritoriji Republike Crne Gore, a na osnovu ugovora o saradnji ili

sporazuma koje Poštanski operator ima sa trećim licima.

5. NAČIN I USLOVI OBAVUANJA POŠTANSKIH USLUGA

5.1 Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga

5.1.1 Korisnici poštanskih usluga imaju pravo, obavezu i odgovornost da odaberu onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrijednosti poštanske pošiljke.

Pošiljalac ima obavezu i odgovornost da pravilno adresuje pošiljke, da jasno označi ime i prezime

pošiljaoca i primaoca, kao i tačnu adresu pošiljaoca i primaoca. Za tačnost adresnih podataka

odgovoran je pošiljalac.

5.1.2 Obaveza pošiljaoca je da adekvatno upakuje pošiljke u skladu sa Zakonom o poštanskim

uslugama, kako ne bi došlo do nastanka bilo kakve štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara,

Sto podrazumijeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (Koverta, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke,

veličini, masi i vrednosti predmeta u posiljci kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili

ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.

5.1.3 Korisnik je jedini i isključivo odgovoran za pakovanje pošiljke i to, kako za unutrašnje tako i

za spoljašnje pakovanje, na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, drug pošiljke, zaposlenih koji

rukuju pošiljkom, kao i opreme i sredstava koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom.

Pošiljka

mora biti upakovana tako da obezbijedi i nepovredivost sadržine i tajnosti podataka.

5.1.4 Korisnik je dužan da poštanskom operatoru blagovremeno dostavlja svu potrebnu dokumentaciju, uvjerenja i isprave koje prate pošiljku, kao i da pruži sva obavještenja u vezi sa

pošiljkom, te da postupi u skladu sa odgovarajućim carinskim i drugim propisima koji su primjenjivi. Ako korisnik ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju u roku određenom od

strane nadležnog organa ili u roku koji prema konkretnom slučaju odredi poštanski operator,

pošiljka će se smatrati neisporučivom u smislu odredbi ovih opštih uslova. Poštanski operator

nije odgovoran za nemogućnost dovršetka započetog uručenja zbog nepotpune, neispravne, neistinite ili nedostajuće dokumentacije, bez obzira na činjenicu da je obavijestio o tome primaoca ili pošiljaoca. Poštanski operator ima pravo na naplatu troškova administrativnih naknada koji nastanu u postupku pribavljanja potpune, ispravne, istinite ili potrebne dokumentacije.

5.1.5 Punomoćnik. - Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa

zakonom i opštim uslovima operatora. Punomoćje se može izdati, za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa

važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane poštanskog operatora

važi samo za usluge tog operatora i to za period naveden u punomoćju. Punomoćje izdato na

određeni vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama opunomoćju.

5.2 Prava, obaveze i odgovornosti Poštanskog operatora.

5.2.1 Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i

poštuje Zakon o poštanskim uslugama i podzakonske akte kojima se uređuje oblast poštanskih

Usluga.

5.2.2 Poštanski operator će se u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do

primaoca prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbjednosti pošiljaka; zaštititi i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka. Nepovredivost tajnosti

pisama i drugih sredstava opšt-nja Je narušena ako Poštanski operator:

- poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu .
- Na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije
- Neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama ..

5.2.3 Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pisama i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka.

5.3 Zabranjeni predmeti

5.3.1 Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- Opasne lštetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravije i život ljudi i oštetiti druge

poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom,

međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima

- Narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i prir.nalac ovlašćeni za njihov promet

odnosno za njihovu upotrebu.

- Materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji pokazuju seksualnu eksploataciju djece (dječlju pornografiju) odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju.

- Proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog

svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja.

- Novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrijednosti, plemenite metale i vrijedne komade

nakita, osim u vrijednosnim pošiljkama.

5.4.5 Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrijednosti i značaju

pošiljke za" njega, kao i za izbor dopunskih i dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora

odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrijednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu

sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac. Poštanski operator ne

provjerava da li je izbor vrste usluge ili pakovanje adekvatno. Činjenica da je Poštanski operator preuzeo

pošiljku na prenos i uručenje" ne znači daje pošiljalac pošiljku zapakovao ispravno u skladu sa

odredbama ovih opštih uslova. Ako zaposleni kod Poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano

procijeni da ambalaža koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke odnosn,? da ne

može da obezbijedi nepovredivosti sadržine i tajnosti podataka, na način propisan zakonom, dužan je da

odbije prijem takve pošiljke.

5.4.6 Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta

pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine.

5.5 Utvrđivanje Identiteta pošiljaoca

5.5.1 Poštanski operator, odnosno zaposleni kod Poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih

vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj

lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i

prometa robe neregistrovanih subjekata. Poštanski operator je dužan da podatke čuva kao poslovnu

tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtjevu suda ili drugog nadležnog organa, za

potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke. e. Poštanski operator je dužan

da čuva podatke najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

5.5.2 Pošiljaci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, pošiljke predaju preko lica

opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka. Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog

operatora vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka i evidentiraju

registarski broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika.

5.6 Prijem poštanskih pošiljaka

5.6.1 Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama Poštanskog operatora, kao i na adresi

pošiljaoca.

5.6.2 Poštanski operator može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, prije njenog zatvaranja, a

pošiljalac je dužan da omogućiti uvid, osim u pošiljke čije je sadržina pisano pismo.

5.6.3 Poštanski operator je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu

pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom. Datumom prijema ne moraju

biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke

predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji

služi kao dokaz o predaji pošiljke na dalju otpremu.

5.6.4 Prilikom prijema registrovane pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke

koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili

naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrijednost, opis sadržine, naplaćena

poštarina i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može u~ saglasnost korisnika Izdati i

elektronskim putem.

5.7 Postupak uručenja i raspolaganje pošiljkama:

5.7.1 Pod uručenjem se podrazumijeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama

poslovnica Poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanim lokacijama ili definisanim usmenim

dogovorom korisnika usluga sa poštanskim operatorom.

5.7.2 Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči lično primaocu, punomoćniku ili

ovlašćenom licu. Ukoliko registrovanu poštansku pošiljku nije moguće uručiti lično primaocu poštanski

operator može uručiti poštansku pošiljku odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu,

kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.

5.7.3 Pošiljalac ima pravo da raspolaže pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu dok primalac

ima pravo da odbije prijem pošiljke.

5.7.4 Ako pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka se odmah vraća pošiljocu kada je:

- primalac odbio prijem
- primalac nepoznat
- nepotpuna adresa
- netačna adresa
- primalac preseljen
- istekao rok čuvanja
- primalac umro.

6. ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJKA

6.1 Rokom za uručenje poštanskih pošiljki smatra se vrijeme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja.

6.2 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 pošiljaka.

6.3 U rokove uručenja poštanskih pošiljaka 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 pošiljaka.

7. POSTUPANJE SA NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA I OVIŠTANJE NEISPORUČIVIH POŠILJAKA

7.1 U skladu sa članom 49 Zakona o poštanskim uslugama, poštanska pošiljka se smatra neisporučivom

ako:

Pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu.

Poštarina nije plaćena ili je djelimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos.

7.2 Poštanski operator je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumijeva

i njihovo otvaranje, ako:

- Je istekao vremenski period za čuvanje i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca.
- Postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može- ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora.
- Postoji odluka nadležnog organa.

7.2 Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu,

Poštanski operator preduzima sledeće radnje:

- . Korespondenciju komisijski odmah uništava
- Poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana

komisijskog pregleda

- Otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativa
- Isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući 1 pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda

Organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

7.4 Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva pošiljka, po isteku roka čuvanja,

Poštanski

operator izlaže javnoj prodaji. Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju,

Poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.

Novčana

sredstva dobijena prodajom sadržine. poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za

čuvanje poštanske pošiljke. Sredstva ostvarena prodajom sadržine poštanske pošiljke isplaćuju se

pošiljaocu ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje podnese zahtjev za isplatu, umanjena

za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava. Ako pošiljalac ne podnese zahtjev za

isplatu novčanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku od godinu dana od izvršene prodaje,

novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihodi poštanskog

operatora. PO isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihodi

poštanskog operatora.

7.5 Ako se u poštanskim tokovima pronađe stvar za koju se tvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nađena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik.

Ako ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nađena stvar, nađena stvar ostaje kod

Poštanskog operatora.

7.6 Ako se vlasnik nađene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od šest mjeseci od dana kada je nađena,

Poštanski operator nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenim zakonom. Iznos dobijen prodajom

nađene stvari po odbitku troškova čuva se godinu dana od prodaje nađene stvari nakon čega postaju

vanredni prihodi Poštanskog operatora.

8. NAČIN PIAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA

8.1 Poštarina predstavlja cijenu koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge.

8.2 Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unaprijed, ako ugovorom Poštanskog operatora i

korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cjenovniku poštanskih usluga.

8.3 Poštarina za uslugu koja se obračunava po masi ne uključuje poštarinu koja se obračunava po vrijednosti.

8.4 Poštanski operator određuje cjenovnik u kojem su utvrđene cijene za sve usluge dodatne vrijednosti

dopunske usluge i koji je istaknut na vidnom mjestu poslovnih objekata Poštanskog operatora kao i na

internet sajtu poštanskog operatora koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski

operator dužan je da na zahtjev korisnika pruži na uvid važeći cjenovnik poštanskih usluga.

8.5 Za korisnike sa kojima Poštanski operator ima zaključen ugovor, Poštanski operator može određivati

cijene nezavisno od cjenovnika koji predstavlja zvanični cjenovnik za većinu korisnika u skladu sa

Zakonom o poštanskim uslugama i podzakonskim aktima.

8.6 Usluge prenosa pošiljke može platiti pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom

odnosu. U cijenu usluge se uvijek uračunavaju dopunske i ostale dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac

zahtijeva. Sve dopunske i ostale dodatne usluge se dodatno uračunavaju na osnovnu cijenu po masi. Ne

naplaćuje se usluga slanja sms obaveštenja primaocu pošiljke o danu i uručenju pošiljke.

8.7 Ukoliko je naznačeno da poštarinu plaća primalac, za koju isti odbije da plati, Poštanski operator

zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

9. ROKOVI ČUVANJA ISPRAVA

9.1 Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i propisima koji regulišu

ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenata, ali u svakom slučaju ne kraće od tri godine.

9.2 Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije,

naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o

pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do njihovog okončanja.

9.3 Poštanski operator je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu

u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako

zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

10. POSTUPAK REKLAMACIJE I POTRAŽIVANJA POŠILJAKA I POSTUPAK

OBEŠTEĆENJA KORISNIKA U

REKLAMACIONOM POSTUPKU

REKLAMACIJA

10.1 Pravo na podnošenje reklamacije imaju pošiljalac i primalac pošiljke, odnosno druga od njih

opunomoćena lica.

10.2 Ako pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice smatra da komercijalna poštanska pošiljka nije uručena

primaocu, da mu je uručena sa zakašnjenjem, da usluga nije obavljena ili da nije obavljena u cjelini, može

Kurirskoj Službi PIGEON DOO podnijeti pisanu reklamaciju u roku od 6 mjeseci od dana predaje pošiljke.

10.3 Reklamacije zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja registrovane pošiljke, primalac ili drugo lice koje

prijem registrovane pošiljke koje je ovlašćeno za prijem registrovane pošiljke mora podnijeti odmah pri

uručenju pošiljke, odnosno najkasnije narednog dana, u skladu sa Zakonom.

10.4 Ako primalac ne podnese reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja

registrovane pošiljke u

roku iz tačke 10.3 ovih opštih uslova, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju oštećenja ili umanjenja

sadržaja.

10.5 Prilikom reklamacije iz tačke 10.2 ovih Opštih uslova primalac je dužan da Operateru dostavi na uvid

pošiljku koja je predmet reklamacije, a operater je dužan da izvrši komisijski pregled pošiljke u prisustvu

primaoca ili ovlašćenog lica i da sačini zapisnik o neispravnosti pošiljke. U zapisniku se uređuje stanje,

težina i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije sačinjen prije pokušaja uručenja pošiljke;

10.6 Pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice može Operateru podnijeti pisanu reklamaciju, ako smatra da

registrovana pošiljka nije uručena primaocu ili mu nije uručena u količini je utvrđen

Pravilnikom i ovim

Opštim uslovima.

10.7 Reklamacioni postupak iz tačke 10.2 ovih Opštih uslova pošiljalac podnosi i pokreće usmenim ili

pismenim obraćanjem Operateru. Na zahtjev Operatera, korisnik usluge je dužan da dostavi pisani

obrazloženi zahtjev i priloži dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev kao i navede visinu potraživanja, odnosno štete.

10.8 Prilikom podnošenja reklamacije podnosilac reklamacije je obavezan dati na uvid potvrdu o prijemu pošiljke.

10.9 Pošiljalac ili drugo ovlašteno lice može podnijeti i pisanu reklamaciju ako smatra da usluga nije

obavljena ili je djelimično obavljena, a uz reklamaciju podnosilac je obavezan priložiti dokaze na kojima

zasniva svoj zahtjev i navesti visinu potraživanja.

10.10 U slučajevima reklamacije za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju Operater je obavezan da se izjasni

o osnovanosti reklamacije u roku od 10 dana od dana podnošenja reklamacije, a u međunarodnom

saobraćaju u roku od 60 dana.

NAKNADA ŠTETE

10.11 Naknadu štete u visini naknade pošiljke korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice

ostvaruje u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, odnosno aktom Svjetskog poštanskog saveza za

pošiljke u međunarodnom saobraćaju.

10.12 Korisnik poštanskih usluga ima pravo na naknadu štete zbog:

- Gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke.
- Prekoračenja roka prenoša i uručivanja poštanske pošiljke.
- Neizvršene, nepotpune ili pogrešno izvršene poštanske usluge.

10.13 U međunarodnom poštanskom saobraćaju Operater odgovara za prouzrokovanu štetu u

granicama utvrđenim aktima Svjetskog poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

10.14 Ako korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice želi ostvariti naknadu štete i druga

potraživanja, dužan je Operateru podnijeti pisani zahtjev.

10.15 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 kašnjenjem.

10.16 Uz zahtjev koji se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke podnosilac obavezno prilaže

zapisnik o neispravnosti pošiljke.

10.17 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 .

10.18 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.

10.19 Ako pored prekoračenja roka za prenos pošiljke postoji i djelimično oštećenje ili umanjenje

sadržaja pošiljke, ne može se zahtijevati veći ukupan iznos, odnosno veća ukupna naknada štete nego

što je predviđeno za slučaj gubitka te pošiljke.

10.20 U međunarodnom poštanskom saobraćaju Operater odgovara za prouzrokovanu štetu u

granicama utvrđenim aktima Svjetskog Poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

10.21 Operater nije odgovoran za izgubljenu dobit.

11. PRELAZNE ZAVRŠNE ODREDBE

11.1 Ovi Opšti uslovi objavljuju se na veb strani operatora.

11.2 Ovi opšti uslovi se dostavljaju Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost najkasnije

15 dana prije dana određenog za početak primjene

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

Podgorica, 27.11.2025. direktor Marko Cirkovic

