



Друштво за транспорт, трговија и услуги „Бе-Да Групп Дооел Увоз-Извоз Скопје“
Подружница „ Бе-Да Експрес“

**ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ
НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ**

Член 1
ВИДОВИ ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ И ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

- 1.) Поштенските услуги кои ги нуди Друштво за транспорт, трговија и услуги БЕ-ДА ГРОУП ДООЕЛ увоз-извоз Скопје Подружница БЕ-ДА ЕКСПРЕС Скопје – во понатамошниот текст „Друштвото”, се однесуваат на прием, пренос, сортирање, дистрибуција на пратки. Поштенските услуги, БЕ-ДА ЕКСПРЕС Скопје ги обезбедува во внатрешниот сообраќај на целата територија на Република Северна Македонија.

- 2.) Видот на поштенски услуги кои ги дава Друштвото се:
 - Ø Обична достава
 - Ø Препорачана достава
 - Ø Вредносни услуги
 - Ø Експресна достава (само за Скопје и околината)
 - Ø Курирски услуги
 - Ø Откуп

- 3.) Видот на поштенски пратки кои е опфатени со поштенските услуги се:
(пратки/писма/пакети)
 - Ø Поштенски пратки до 2 кг.
 - Ø Поштенски пратки над 2 кг
 - Ø Пакети до 10 кг.
 - Ø Пакети над 10кг.

- 4.) Општите услови на друштвото се објавени во просториите на друштвото, на веб страната, а и истите се дел од електронската апликација , односно испраќачот е должен и има обврска да ги прочита и да даде согласност за истите пред да ја пушти пратката за праќање- и тоа во делот на : „Се согласувам со Општите услови за обезбедување на поштенски услуги.’

Член 2
НАЈАВА, ПРЕЗЕМАЊЕ И ДОСТАВА НА ПРАТКА

- 1.) Најава на пратка се врши:

1.1. Секој работен ден од 08:00 часот до 16:00 часот

1.2. Сабота од 10:00 часот до 14:00 часот

2.) Најавата може да се изврши со најавување на телефон 076 278 278, со испраќање на e-mail на managerexpress@be-da.mk, со логирање на електронскиот систем [BE-DA Експрес \(bedaexpress.com\)](http://BE-DA Експрес (bedaexpress.com)) преку web страната на Операторот, како и лично во просториите на Операторот во работното време на друштвото од 08 до 22 часот..

3.) Пратката се презема

3.1. во текот на истиот работен ден, доколку пратката е најавена до 14:00 часот (работни денови) и до 12 часот во сабота од адреса во Скопје, односно општините кои припаѓаат на Град Скопје; во зависност од видот на услугата избрана од страна на Испраќачот или најдоцна следниот работен ден од најавата на пратка.

3.2. Најдоцна следниот работен ден за преземање на пратка од адреса надвор од Скопје, низ градовите на Р.С.Македонија (со исклучок и зависност од возниот ред и поминатата маршрута на возилата на Друштвото и моментот на Најава).

4.) Под време на предавање на пратка, се смета времето кога лицето ја презема пратката лично или во неговите простории каде пратката се доставува на лице овластено за прием на пратки. Времето за предавање на пратката, давателот мора да го означи на самата пратка и во образецот за прием на пратката.

5.) Преземањето на пратката се врши со внесување на податоци во електронскиот систем на Друштвото, избор на видот на услуга и подготовка на истата на електронска QR-код адресница со кирилско писмо со следната содржина: името и презиме/назив на испраќач и целосна адреса/седиште; име и презиме/назив на примач; целосна адреса/седиште на примач и поштенски број и местото, број на мобилен/фиксен телефон, димензии и тежина на пратка и цена на достава.

6.) За успешна достава на секоја пратка неопходно е да се наведени погоре цитираните податоци (Име и презиме или назив на фирма, адреса, поштенски број и место, број на фиксен/мобилен телефон на Примачот).

7.) При испраќање на повеќе писма од еден испраќач неопходно е да се пополни електронски Образец за Испраќање (приемна книга).

8.) Роковите за достава/испорака течат од денот и часот на физичкото преземање на пратката (приемот на пратката).

9.) За точноста и веродостојноста на податоците на Примачот одговара Испраќачот. Вредноста на пратката мора да биде означена на електронска QR-код доставница

која ја следи пратката од преземањето до испораката, со потврдна верификација во електронска форма.

- 10.) Избор на Клиентот/Испраќач е дали на вредносна пратка ќе ја означи вредноста затоа што истото е од значење при обештетувањето, во случај на настапување на ризик.
- 11.) Друштвото и Клиентот (Испраќачот) ја потврдуваат веродостојноста на електронската QR-код адресница со потпис и печат. Електронската QR-код адресница ја следи пратката се до нејзината достава на примачот.
- 12.) Со цел отстранување на било какви недоразбирања и опасност од евентуална злоупотреба и повреди на правата и обврските, при предавањето односно преземањето на пратките во присуство на овластени претставници на двете страни, Друштвото ќе ги проверува пратките по тежина и количина со посебна вага за мерење на пратки обезбедена од своја страна. По проверката на тежината, димензиите и количината на пратката, податоците се впишуваат на електронската адресница и се потврдуваат со потпис и печат на претставниците на двете страни.

Член 3

Рок на достава

- 1.) Генералниот рок за достава изнесува од 3 часа до 3 недели. Рокот на достава/испоракa зависи од видот на услугата избрана од страна на Испраќачот како и од времето на преземање на пратката. Исто така рокот зависи и од начинот како е утврдено/договорено со Испраќачот/Клиентот.
- 2.) Рокот за достава тече следниот работен ден од 08:00 часот до 16:00 часот – за пратка која треба да се достави во и надвор од Скопје, низ градовите на Р.С.Македонија (зависно од реонот на достава).
- 3.) Доколку Клиентот (Нарачателот/Испраќачот) најавата на пратката ја направи по 16:00 часот во тековниот работен ден или по 14:00 часот во сабота, како ден на најавата на предметната пратка ќе се смета следниот работен ден, од кога за Друштвото започнуваат да течат роковите за преземање на пратката.
- 4.) Во роковите не се засметуваат: недела, празници или други неработни денови; времето на доцнење поради неточна или непотполна адреса и времето на доцнење поради виша сила или околности за кои Друштвото не одговара.

Член 4
ПРАВИЛА/НАЧИН НА ПАКУВАЊЕ НА ПРАТКИ

- 1.) Пакување на поштенски пратки е ставање на содржината на пратката во соодветна обвивка (плик, кутија, сандак и др.) заради обезбедување на содржината од повреди или оштетувања, односно од губење на дел од содржината од приемот до доставата.
- 2.) Пакувањето мора да одговара на видот, природата, содржината и формата на пратката, на големината, масата и вредноста на предметот во пратката, и на условите и времето за доставување до Примачот.
- 3.) Испраќачот е должен да се грижи за правилно пакување на содржината на пратката, во спротивно Друштвото нема да биде одговорен за штетите кои заради несоодветно пакување, пратката ќе ги направи на другите поштенски пратки, објекти и средства на давателот на поштенски услуги, возила за пренос, како и за повреди или смрт на вработените и на други лица.
- 4.) Пратките што се предаваат во затворена обвивка мораат да бидат така обезбедени што содржината или нејзин дел да не може да се извади без видна повреда на обвивката и на средствата за затворање на пратката.
- 5.) За затворање на поштенска пратка може да се користат, во зависност од видот и содржината на поштенската пратка, соодветни средства (лепило, леплива лента, поштенска сигурносна налепница, коноп со пломба, печатен восок, брава, катанец и сл.). За затворање на писмоносната пратка не може да се употреби хефт машина.
- 6.) Сите поштенски пратки мора да бидат спакувани, освен оние за кои со оглед на нивната природа пакувањето не е потребно.
- 7.) Испраќачот е должен секој пакет, чија форма дозволува, да го поврзе вкрстено со коноп, чија јачина одговара на тежината на пакетот. Ако амбалажата, односно обвивката на писмоносната пратка не обезбедува полна сигурност на содржината на пратката во преносот, Испраќачот е должен таквата пратка вкрстено да ја поврзе со коноп.
- 8.) Доколку пратка со означена вредност содржи пари или хартии од вредност, за пакување на пратка со означена вредност мора да се употреби специјално плико (вредносна кесичка), обвивка од јака хартија или платнена обвивка. Писмо со означена вредност не може да биде спакувано во плико со провиден дел.
- 9.) Со оглед на погоре наведеното, Испраќачот е одговорен за внатрешното и надворешното пакување на поштенската пратка. За специфични и чувствителни пратки односно доколку предмет на достава е пратка од кршлива природа, течност,

фармацевтски-хемишки производи, предмет што не смее да се превиткува, Клиентот/Испраќачот има обврска истото да го означи на QR-код адресницата, а пратките да ги спакува соодветно согласно правилата за пакување на специфични/чувствителни пратки.

Член 5

НАЧИНОТ НА ДОСТАВА НА ВИДОВИТЕ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

- 1.) Доставата на препорачани пратки со и без повратен документ се евидентира во електронската апликација на друштвото, при што испраќачот може 24/7 да ја следи пратката, нејзиниот статус и слично.
- 2.) Доставка на препорачани пратки со повратен документ се врши на назначената адреса на самиот плик, на која се бара физичко или правно лице назначено на пликот за да ги потпише документите како доказ од доставата т.е. адресница, како и испратница, договор, фактура или некој друг документ кој бил побаран од Испраќачот како повратен документ. Во случај лицето да не се затече на адресата, а со дозвола на Испраќачот, пратката се остава на полнолетен член од семејството, кој доколку ја прими препорачаната пратка мора да го потпише повратниот документ со полно име и презиме, скратен потпис и датум на прием.
- 3.) Доколку и членовите на семејството не сакаат да ја примат препорачаната пратка, а за тоа тие не мора да имаат оправдана причина, како на пр. (смрт, подолго отсуство или друга адреса). Во случај кога примачот не може да се најде на адресата или за време на доставата не е тука и нема никој на адресата, како и доколку телефонски не е возможно да се исконтактира примачот, пратката се враќа назад во база, а на примачот му се остава писмено известување за начинот и временскиот рок во кој може да се подигне пратката. Ако по завршување на рокот не се подигне пратката, истата се враќа на Испраќачот.
- 4.) Кај препорачана пратка без повратен документ, постапката е иста освен што не се дотавува повратен докумен на испраќачот.
- 5.) Вредносни пратки се поштенски пратки кои се доставуваат затворени, со означена вредност кои можат да содржат вредносни предмети, пари, хартии од вредност или писмени пораки. Вредноста на содржината мора да биде назначена со бројки и букви на вредносната пратка. Означената вредност мора да одговора на вистинската вредност на содржината на пратката.
- 6.) Кога станува збор за пратки кои имаат откуп, согласно електронската апликација на друштвото, пред секое преземање на откупнината клиентот е должен да му го каже кодот на доставувачот за прием на откуп кој го добил во СМС порака, во спротивно доставувачот нема обврска да го достави откупот.

- 7.) Член 7 од овој Закон треба да се почитува поради злоупотреба на податоците, а со цел заштита на парите на клиентите да ги добие клиентот кој реално треба да го прими откупот согласно податоците внесени во систем.
- 8.) За било каква промена на податоците на испраќачот и приемачот, испраќачот се обврзува да го извести друштвото, а особено за телефонскиот број кој е потребен за примање на СМС за како би можел да го добие откупот.

Член 6

Забранета содржина на поштенски пратки

- 1.) Друштвото нема да врши достава на следните видови на пратки:
 - опојни дроги, освен ако испраќачот или примачот не е лице кое е законски овластено да тргува или да користи вакви материи,
 - експлозивни, запаливи, радиоактивни или други опасни материи,
 - живи животни,
 - предмети чиј увоз и промет се забранети во одредишната земја,
 - предмети кои се опасни за вработените кај давателот на поштенски услуги,
 - предмети што се забранети со актите на Светскиот поштенски сојуз и
 - други материи и предмети чие пренесување е забрането, согласно со овој и друг закон.
- 2.) Испраќачот е должен писмено да го извести за сите информации поврзани со содржината на пратката и доколку станува збор за пратка со забранета содржина наведена во став 1 од овој член, друштвото има право истата да ја одбие да ја прими, а воедно и да ја достави.
- 3.) Доколку испраќачот не го извести писмено друштвото за содржината на пратката, друштвото не снесува одговорност за внатрешната содржина на пратката.

Член 7

Одговорност на испраќачот за содржината на поштенските пратки

- 1.) Испраќачот е одговорен за внатрешното пакување на поштенската пратка.
- 2.) Испраќачот е одговорен за сите штети што неговата пратка заради несоодветно пакување ги предизвикала на другите поштенски пратки, на средствата и објектите кај давателите на поштенските услуги, како и за повреди или смрт на вработените и на други лица, доколку тие настанат поради тоа што пратката содржела предмети чиј пренос е забранет.

- 3.) Испраќачот е должен да ја означи стварната вредност на содржината на пратката со означена вредност.

Член 8

Куирски услуги

- 1.) Куирски услуги претставуваат поштенски услуги, на преземање и директно доставување на поштенски пратки на примачот.
- 2.) Доставата на куирски пратки е иста како доставата на препорачаните пратки со и без повратен документ. Имено, доставата на куирските пратки се врши на назначената адреса на самиот плик, на која се бара физичко или правно лице назначено на пликот за да ги потпише документите како доказ од доставата доколку лично се затече лицето за кого е наменета пратката, доколку не се затече лицето за кого е наменета пратката, се остава писмено известување за начинот и временскиот рок во кој може да се подигне пратката. Ако по завршување на рокот не се подигне пратката, истата се враќа на Испраќачот.
- 3.) Доставата на експресните пратки се врши така што се обезбедува побрза постапка во процесот на сортирање, пренос и достава на пратките. Експресните пратки се доставуваат само во градот Скопје и неговата околина. Тие се доставуваат во рок од 24 часа од моментот на пријава на пратката до достава на бараната дестинација.
- 4.) Во случај на настанување на ризиците (губење, пречекорување на рокот на достава, важат одредбите од Законот за поштенските услуги за приоритетни пратки.
- 5.) Пакети, вредносни пратки и пратки со откупнина се доставуваат лично на лицето означено на самата пратка. Доколку наведеното лице не се затече на адресата, се врши втор обид за достава и доколку не се затече повторно на адресата, се остава известување за начинот и временскиот рок во кој може да се подигне пратката. Ако по завршување на рокот не се подигне пратката, истата се враќа на Испраќачот.
- 6.) Друштвото во својата архива, ќе ја сочува сета поштенска документација особено адресница и втор примерок од известувањата примерок – копија од адресната страна со сите забелешки на пратки чија достава не успеала, пред враќање на истата кај Клиентот.
- 7.) Исто така друштвото, преку својата електронска апликација му овозможува пристап на испраќачот за следење на пакетот како и историја на коментари доколку се појават проблеми со доставата поради неточна адреса или други неточни податоци на примачот.

- 8.) Друштвото во својата архива, ќе сочува еден оригинален примерок од QR-код доставница со сите забелешки на пратки чија достава не успеала, пред враќање на истата кај Клиентот/Испраќач (во електронска форма).

Член 9

ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

- 1.) Плаќањето на услугите на Друштвото се врши по цени утврдени со објавениот Ценовник на веб страната на друштвото како и во просториите на деловниот објект.
- 2.) Доколку постојат отстапки од овој ценовник, исите ќе бидат договорени соодветно во писмен документ меѓу испраќачот и друштвото.
- 3.) Начинот на плаќање може да биде во готовина или врз основа на изготвена фактура.
- 4.) Друштвото, го заджува правото еднострано да ги промени цените на поштенските услуги или начинот на плаќање.
- 5.) За секој задоцнет доспеан износ за плаќање друштвото има право да побара казнена камата согласно референтната стапка дефинирана од Народна банка на Република Северна Македонија, зголемена за 50 проценти од денот на доспевање со денот кога Друштвото ќе ја прими уплатата.
- 6.) Доколку испраќачот не ја плати поштарината во договорениот рок, односно паднал во задоцнување кон друштвото и долгува определен износ на пари, друштвото има право да ја прекине соработката во билокое време, а воедно и да задржи било какво писмо, пакет или откупнина согласно неподмирениот износ, истоимениот долг за го компензира, се додека испраќачот не ги подмири своите обврски кон друштвото.

Член 10

ПРАВА И ОБВРСКИ

- 1.) Друштвото уредно, навремено, совесно и професионално врши преземање, превоз и достава на пратките во Скопје и останатите градови во Р.С. Македонија. Друштвото има обврска пратките да ги доставува во утврдениот или договорен рок, а во случај на постоење на околности за пролонгирање на рокот за достава на пратката должен е веднаш да го извести Клиентот (Испраќачот). Доколку при обид за достава на предметна пратка примачот не се затекне на наведената адреса,
- 2.) Доставувачот ќе остави писмено известување во кое ќе биде наведено дека на соодветниот датум е извршен обид за достава на пратка и адреса и/или

телефонски број на кој примачот може да се обрати со цел добивање на информација за подигање на пратката, или ќе стави соодветен коментар електронската апликација во делот со историја на нарачката, при што клиентот ќе има увид дека станува збор за проблематична пратка.

- 3.) Во случај на 2 (два) неуспешни обиди за достава на предметна пратка или доколку примачот одбива прием на предметна пратка, пратката чија достава останала неуспешна, Друштвото ќе ја врати на Клиентот. Клиентот (Испраќачот) има обврска да ја плати поштарината, како и услугата за повраток на пратката во висина од 100,00 денари со ДДВ 18%.
- 4.) Друштвото има обврска да обезбеди неповредливост на тајноста на пратките на Клиентот (Испраќачот). Во случај испраќачот да не ја прима или не плаќа за повраток на истата пратка, Друштвото е должно истата пратка да ја чува 1 година (мин.6 месеци), за да по истекот на рокот за чување со записник биде уништена.
- 5.) На Друштвото му е забрането: неовластено дознавање на содржината на пратките; отворање, задржување или одземање на содржината на пратките (освен во случаи определени со закон) и предавање на пратките или соопштување на нивната содржина на неовластени лица.
- 6.) Давателот на поштенски услуги е должен да ги заштитат личните податоци на корисниците на поштенски услуги, кои ги собираат, обработуваат и ги користат при обезбедувањето поштенски услуги, согласно со прописите за заштита на личните податоци.

Член 11

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОСТАВУВАЧ/КУРИР

- 1.) Доставувачот е должен да се однесува со должно внимание кон пратките и писмата кои ги презема и доставува. За доставата на пратки за правни лица, доставувачот е должен пратката да ја остави во просториите на правното лице кај вработениот задолжен за прием на пошта, кој преку доставна книга или на друг начин ги презема пратките, а доколку се работи за државен орган доставата се врши преку архивата на органот. И во двата случаи е потребно лицето што ја прима поштата да се потпише на доставницата и да го впише датумот на прием.
- 2.) Кога лицето на кое му е упатено писмото, полнолетен член на семејството, овластено лице за прием на пошта кај правното лице или државен орган одбие да прими достава, доставувачот е должен да го извести испраќачот, како и да стави соодветен коментар во електронската апликација на друштвото и потоа да му ја врати назад пратката на испраќачот.

Член 12

ПРАВА И ОБВРСКИ НА КЛИЕНТ/ИСПРАЌАЧ

- 1.) Клиентот/Испраќачот се обврзува да го плаќа надоместокот за реализирани поштенски услуги утврден со објавениот Ценовник.
- 2.) Клиентот покрај обврската за плаќање на поштарина има обврска за плаќање на услугата за поврат на дел од службената документација во висина од 50,00 денари со ДДВ 18%.
- 3.) Клиентот има обврска да го почитува начинот и времето на најава на пратка.
- 4.) Клиентот има обврска пакувањето на пратките да го врши на начин кој одговара на тежината на пратката, нејзиниот облик, големина, содржина и вредност. Должност на Клиентот е соодветно да ја заштити содржината на пратката како би се отстранила секаква опасност од нејзино оштетување односно, целосно да ја подготви пратката за нејзино преземање од страна на Друштвото.
- 5.) Клиентот ќе ја понесе целосната одговорност за евентуална штета која би можела да настане за Друштвото; на останатите пратки кои ги превезува Друштвото и спрема трети лица, доколку до нејзино настапување дојде од причина што пратката содржи предмети кои се забранети со закон и/или Клиентот не ја испочитувал постапката и начинот за пакување на пратката на начин утврден од Друштвото. Клиентот е согласен пратката да не биде преземена за испорака, доколку е квалификувана како опасен материјал, забранета или ограничена стока со пропис или одлука на надлежен орган или доколку Друштвото оцени дека не може да ја пренесе пратката на сигурен или легален начин.
- 6.) Во случај да постои основано сомнение дека се работи за неприфатлива/забранета пратка, Друштвото има право да ја отвори и прегледа пратката во присуство на Клиентот (Испраќачот). Доколку Испраќачот одбива преглед на пратката, Друштвото има право да го одбие нејзино преземање.
- 7.) Доколку во текот на превозот се утврди дека пратката содржи забранети предмети, Друштвото ќе ја предаде пратката на надлежен орган кој приемот на истата ќе го потврди на другиот примерок од записникот.
- 8.) Независно како е договорено помеѓу Клиентот (Испраќачот) и Примачот, плаќањето на поштарината и надоместокот за останатите услуги на Друштвото, е исклучива обврска на Клиентот (Испраќачот).

Член 13
ОДГОВОРНОСТ ЗА ШТЕТА

- 1) Друштвото одговара за: секое оштетување за кое е утврдено дека е настанато по преземањето на пратката од страна на Друштвото во спроведена постапка за рекламација за оштетената пратка од денот на преземањето на пратката од Клиентот (Испраќачот) до денот на доставата на пратката на примачот; за пробивање на рокот за достава на пратката до Примачот по спроведена постапка за рекламација; како и за евентуално губење на пратката, освен во следните случаи:
 - 1.1. ако до оштетување или губење на пратката дојде како последица на виша сила
 - 1.2. при доцнење оштетување, губење, достава на друго лице ако до тоа губење на пратката дојде како последица на неточна адреса или непотполни податоци за адресата на примачот;
 - 1.3. доколку пратката е одземена или уништена од страна на надлежен орган поради тоа што истата содржи забранети супстанции или предмети;
 - 1.4. доколку пратка е несоодветно спакувано согласно општите услови и начинот на пакување, друштвото не одговара за нанесената штета.

Член 14
НАДОМЕСТОК ЗА НАСТАНАТА ШТЕТА

- 1.) Давателот на поштенските услуги е должен на корисникот на поштенските услуги (Клиент/Испраќач) да му исплати надоместок за настаната штета, и тоа:
 - 1.1. за губење или целосно оштетување на поштенската пратка, со приложен доказ за сторената штета
 - 1.2. за делумно оштетување на поштенска пратка или ограбување на пратка, со приложен доказ и пријавен настан доколку станува збор за кражба,
 - 1.3. за пречекорување на рокот за достава, доколку не постојат оправдани причини кои ја попречувале доставата
- 2.) Друштвото не е одговорно за индиректно настаната штета на поштенските пратки.
- 3.) Надомест на штета не следи:

3.1. Од кои било причини за кои Друштвото не одговара по закон, пратката е оштетена или непотполна во моментот на нејзиното преземање од Клиентот (Испраќачот), а оштетувањето го потврдува и испраќачот на адресницата.

3.2. Во случај кога Клиентот (Испраќачот) не направил рекламација во рокот утврден со овие Општи услови, примачот ја примил пратката без било какви приговори; и во случај кога Клиентот не ја испочитувал постапката и начинот на пакување на пратката.

3.3. Во случај кога не по вина на друштвото се пречекорени роковите за достава поради неточни податоците за адресата на достава, или неточен телефонски број за контакт на примачот и слични работи кои ја отежнуваат доставата.

3.3. Одговорноста на Друштвото е ограничена исклучиво на физичко губење на пратка или физичко оштетување на препорачана, вредносна и пратка според која испраќачот го одредува времето/рокот и датумот на преземање и испорака. Одговорноста за каков било друг вид на загуба за Клиентот (особено загубена заработувачка, испуштена корист, камата, деловен потфат или работа) независно дали таквата загуба или штета е директна или индиректна е исклучена, дури и во случај Друштвото да е опоменат на таков ризик при преземањето на пратката имајќи го во предвид фактот дека Клиентот (Испраќачот) има право на свој трошок да ја осигура пратката од посебни ризици.

3.4. Друштвото има право да одбие прием на преземена пратка доколку: и покрај професионално и навремено вршење на услугите постои веројатност предметната пратка да не може да биде преземена и/или доставена до примачот; пратката не е соодветно и уредно запакувана.

3.5. Штетата е настаната поради вина на испраќачот или е оштетена од страна на примачот во моментот на примање на пратката.

3.6. Друштвото е ослободено од одговорноста, а испраќачот/примачот го губи правото за надомест на штета доколку истите не се поднесени во пропишаниот рок за рекламација и приговор, а воедно и доколку истите се непотполни и непоткрепени со писмени докази и факти,

4.) Друштвото не снесува одговорност за внатрешната содржина на пратките, истите се запечатени, пломбирани од страна на испраќачот и самиот тој е одговорен за содржината на пратката согласно овие Општи услови,.

- 5.) Доколку друштвото претрпи штета, загуба, репутација и слично која настанала како резултат на член. 6 став 2 и 3 од овие Општи услови, односно доколку испраќачот не го извести писмено друштвото за содржина на пратка која е забранета согласно овие општи услови в.в. член 60 од Законот за поштенски услуги, испраќачот е должен да му ја надомести штетата на друштвото.
- 6.) Корисникот на поштенските услуги може да поднесе рекламација и по истекот на предвидениот рок, но најдоцна во рок од 12 месеци од денот на прием на пратката, но без право на надомест на штета.

Член 15 ОСИГУРУВАЊЕ И ОБЕСШТЕТУВАЊЕ

- 1.) Друштвото е осигурано кај реномирана осигурителна компанија на име превозничка одговорност во патниот сообраќај, за случаи на евентуално физичко губење или оштетување на пратка. За губење или целосно или делумно оштетување на пратка за која Клиентот на QR-код доставницата ја означил нејзината вредност.
- 2.) Друштвото одговара со обештетување на Клиентот до износ од 500,00 евра во денарска противвредност по штетен настан. На барање на Клиентот, Друштвото дополнително ќе осигура предметна вредносна пратка со означена вредност.
- 3.) Барањето за надомест на штета до Друштвото се поднесува во писмена форма во рок од 2 месеци од денот на поднесување на рекламацијата. Во барањето Клиентот (Испраќачот), односно друго овластено лице, има обврска да ги наведе фактите на кои го засновува предметното барање, сите докази со кои се потврдуваат предметните факти и висината на побарувањето на име надомест на штета.

Член 16 ПОСТАПКИ ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИИ / ПРИГОВОР

- 1.) Корисниците на поштенски услуги имаат право да поднесат рекламација/приговор.
- 2.) Испраќач има право да поднесе писмена рекламација до давателот на поштенските услуги во рок од три месеци од денот на испраќањето на пратката.
- 3.) Корисниците на поштенски услуги можат да поднесат рекламација за обични поштенски пратки без право за надоместок на штета.
- 4.) За оштетување на поштенска пратка кое е видливо од надвор примачот има право да поднесе рекламација веднаш при приемот на пратката или да одбие прием. За оштетување кое не е видливо однадвор примачот може да поднесе рекламација,

во рок од 24 часа по приемот на пратката, при што треба да докаже дека оштетувањето или намалувањето на содржината на поштенската пратка настанало пред нејзиното врачување.

- 5.) Доколку корисникот на поштенските услуги не поднел рекламација во предвидениот рок го губи правото за било каков надоместок на штета предизвикан поради оштетување, загуба или прекршување на рокот на достава.
- 6.) Давателот на поштенските услуги е должен да прими рекламација и да одговори на поднесена рекламација: во рок од 30 дена за поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај и доколку е незадоволен од одговорот на рекламацијата, корисникот кој ги исполнил своите обврски кон давателот на поштенски услуги, може да поднесе управен приговор до Агенцијата во дополнителен рок од 15 дена од приемот на одговорот, доколку се уште траат основот и причините поради кои била поднесена рекламација до давателот на поштенски услуги. Истото право го има корисникот кога му е оневозможено да поднесе рекламација или кога во законскиот рок не добил одговор од давателот на поштенски услуги.
- 7.) Приговорот и рекламацијата мора да бидат доставени исклучиво во писмена форма во предвидениот рок и тоа: на маил или во писмена форма доставена во канцелариите на друштвото. Во спротивно истите нема да бидат прифатени, а друштвото нема да сноси одговорност за последиците.
- 8.) На веб страната е објавен контакт телефон од одговорно лице за пријава на проблеми и рекламации.
- 9.) Формулар со Податоците и содржината за информациите што треба да ги содржи рекламацијата и приговорот се јавно објавени на веб страната на друштвото, како и на огласната табла во просториите на друштвото.
- 10.) Приговорот и рекламацијата нема да бидат прифатени и друштвото не снесува одговорност доколку не се правилно напишани и не ги содржат сите податоци наведени во формуларот.
- 11.) Приговорот и рекламацијата нема да бидат усвоени, а воедно и друштвото нема да ја надомести штетата доколку не постојат писмени докази за загубата, кражбата или оштетувањето.
- 12.) Примачот или друго овластено лице има обврска на вообичаен начин да ја прегледа пратката која му е доставена за прием и за евентуалните недостатоци (оштетување или намалување на нејзината содржина) веднаш, односно во моментот на приемот на пратката, доколку постои видливо оштетување/ намалување на вредноста на нејзината содржина, да го извести овластениот претставник на Друштвото, а најдоцна следниот работен ден од приемот на пратката, доколку оштетувањето не е видливо однадвор, под услов: Примачот да докаже дека

оштетувањето/намалувањето на вредноста на содржината на пратката настанало пред нејзиното врачување. Исто така, право на приговор има и Испраќачот, доколку се сомнева дека пратката не е доставена или е доставена со задоцнување, на начин и услови предвидени во Законот за поштенски услуги.

Член 17

Заштита на лични податоци

- 1.) Друштвото може да ги собира и да ги обработува личните податоци на корисниците на поштенски услуги кои се составен дел на адресата на поштенската пратка, доколку тие податоци му се потребни за обезбедување на поштенските услуги.
- 2.) Друштвото во целост се придржува кон сите прописи согласно Законот за заштита на личните податоци и сите законски прописи од оваа област.

Член 18

ЕЛЕКТРОНСКА QR-КОД АДРЕСНИЦА

Друштвото ги чува оригиналните електронски адресници за доставените пратки најмногу 1 година од денот на доставата на пратките.

Член 19

ТЕКСТ/СОДРЖИНА НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ

- 1.) Друштвото ги изготви овие Општи услови и истите се во согласност со Законот за поштенски услуги, Правилникот за видот и содржината на информации кои давателот на универзалната поштенска услуга е должен да ги објави, Правилник за оптите услови за обезбедување на универзална услуга и Правилникот за задолжителни елементи на оптите услови за обезбедување на поштенски услуги.
- 2.) Друштвото, го задржува правото да ги корегира, дополни или измени овие Општи услови во секое време.

Член 20

Надлежност за спорови

- 1.) Друштвото и останатите засегнати странки споровите ќе ги решаваат по мирен пат со спогодба, а доколку истите не бидат решени надлежен ќе биде Основниот суд во Скопје.