



**Друштво за транспорт, трговија и услуги МИК-МИК ДООЕЛ Скопје**  
**Подружница МИК-МИК ЕКСПРЕС Скопје**

**ОПШТИ УСЛОВИ**  
**ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ**

## **ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ - ОПШТИ ПРАВИЛА**

Со овие Општи услови, кои се во согласност со Законот за поштенски услуги и актите и правилниците донесени врз основа на истиот, а поради настанати промени на сопственикот, промени во називот, скратениот назив и седиштето на друштвото, а со тоа и неопходна промена на поштенската документација се носи овој **пречистен текст на Општите Услови** .

Се утврдуваат, правата, обврските и одговорностите кои треба да ги почитуваат страните на договорот за вршење на поштенски услуги - односно давателот на услугата МИК-МИК ДООЕЛ Скопје и неговите клиенти корисници на поштенски услуги, начинот на обезбедување на поштенските услуги, цените за обезбедување на поштенските услуги, начинот на плаќање на услугите и постапките за разрешување на рекламации и приговори, како и одговорност на давателот на поштенски услуги и други интерни правила и обврски на друштвото.

### **ОПШТИ УСЛОВИ И ПРАВИЛА ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ,** **на давателот на услугата МИК-МИК ДООЕЛ Скопје** **пречистен текст**

#### **Член 1**

#### **Видови поштенски услуги и поштенски пратки**

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

2.) Типови на **поштенски услуги** кои ги дава Друштвото се:

***Ø Обична достава – писма до поштенско сандаче***

Достава на поштенската пратка до правни или физички лица без Повратница без можност за следење на пратка ;

***Ø Препорачана достава на писма без повратница***

Достава на поштенските пратки до адреса на примач и предавање на пратка на примач, полнолетен член на домаќинството, вработен кај примачот или архива на примачот (за правни лица) и слично со можност за следење на пратка (track and trace)

***Ø Препорачана достава на писма со повратница***

Достава на поштенските пратки до адреса на примач и предавање на пратка на примачот, полнолетен член на домаќинство, вработен кај примачот или архива на примачот (за правни лица) со предавање на потврда за достава и следење на пратка (track and trace)

***Ø Достава на писма лично на рака***

Лична достава на поштенски пратки до Примачот, доколку е така договорено со Испраќачот, идентификација на примач и предавање на потврда за достава со потпис на цело име и презиме од страна на примателот, следење на пратка (track and trace).

***Ø Курирски услуги и Експресна достава и (само за Скопје и околината)***

Итна достава на препорачани пратки до правни/физички лица во Скопје со повратница (по барање на Испраќачот) и со рок на достава во текот на денот, доколку Клиентот не специфицирал дека може да биде извршена и со подолг период.

### ***Ø Доставка на пакети***

Достава на поштенските пратки до адресата на Примачот со/без повратница или Потврда за достава (по налог на Испраќачот)

Предавање на поштенските пратки - пакети на примателот, полнолетен член на домаќинството (за физички лица), вработен кај примателот или архивата на примателот (за правни лица).

- 3) Видот на поштенски пратки кои се опфатени со поштенските услуги се:  
(пратки/писма/пакети)

Ø Поштенски пратки до 2кг.

Ø Поштенски пратки над 2кг

Ø Пакети до 10 кг.

Ø Пакети над 10кг.

- 3а) Видот на поштенските пратки е класифициран според големината и тежината.

❖ S пратка 0 - 1 кг

❖ M пратка 1 - 5 кг

❖ L пратка 5 - 10 кг

❖ XL пратка 10 - 30 кг

❖ XL pro 30 - 40 кг

❖ XXL над 40 кг

- 4) Дополнителни услуги врз основа на доплата се даваат на барање на испраќачот односно видови на Дополнителни услуги кои ги врши Друштвото се:

### ***Ø Доставка на вредносна пратка***

Испраќачот може да ја наведе вредноста на Поштенската пратка, која треба да биде видлива на повратницата или искомунуцирана најдоцна при испраќањето. Само во

овој случај, Друштвото ќе биде одговорно за вредноста на Поштенската пратка во случај на загуба, кражба или оштетување, што пак е предмет на дополнителен надомест за осигурување на Поштенската пратка од страна на Друштвото.

Друштвото се согласува да дава Поштенски услуги за вредносни пратки во висина од максимум 1.000 евра во денарска противвредност по достава (што може да биде пречекорено само по дополнителен договор со Испраќачот);

#### **Ø “Откуп”**

Испраќачот може да нарача Поштенски услуги со Дополнителна услуга која вклучува наплата на Откупнината во готовина од Примачот од страна на Друштвото. Друштвото ја нуди оваа услуга само за подигнување на износ од максимум 1.000 евра во денарска противвредност по Поштенската пратка (која може да биде пречекорено само по дополнителен договор со Испраќачот);

#### **Ø “Повратен Документ”**

Испраќачот може да нарача Поштенски услуги со Дополнителна услуга која вклучува превземање на потпишан повратен документ од примателот од страна на Друштвото.

#### **Ø “Курирска Услуга”**

Испраќачот може да нарача итна достава која се изведува за време на викендот и по работните часови.

#### **Ø “Посебни инструкции за Достава“**

Испраќачот може да нарача одредени услови за Достава на Поштенската пратка, зависно на содржината на Поштенската пратка, односно дека содржината е кршлива, течна и не смее да биде свиткана.

#### **Ø Други дополнителни услуги**

За кои се јавува потреба, а кои се во согласност со правилата и Законот за поштенски услуги и другите поврзани подзаконски акти.

5) Испраќачот е обврзан изрично да наведе каков вид на Дополнителни услуги сака да нарача, и изрично треба да наведе во писмена форма дека сака да нарача повеќе од една Дополнителна услуга и притоа да ги наведе сите Дополнителни услуги одделно најдоцна во време на Испраќањето (или навреме да го упати лицето/правниот субјект кој ја праќа Поштенската пратка како да го направи тоа).

6) Општите услови на друштвото се објавени во просториите на друштвото, на веб-страницата, 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 на следниот начин:

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 [info@mikmik.com](mailto:info@mikmik.com), со логирање на електронскиот систем преку веб-страницата на Операторот – [www.mikmik.mk](http://www.mikmik.mk), како и лично во просториите на Операторот во работното време на друштвото од 08:00 до 20:00 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).
- 3.3) 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.
- 3.4) Во случај на исклучителни околности, кога подигнувањето на Поштенската пратка од просториите на Испраќачот (или од местото назначено од Испраќачот) е невозможно (на пр. војна, трудови конфликти, неповолни временски услови, сообраќаен застој, механички дефект, блокада на јавните и приватни патишта, ембарго, одлука на влада или некоја друга виша сила) или претставува неразумен трошок, Друштвото може да го одложи подигнувањето на Поштенската пратка за време на траење на околностите.
- 3.5) Во случај кога Испраќачот ќе му наложи на Друштвото да ги подигне Поштенските пратки од посебно назначено место, Друштвото не одговара ако одговорниот персонал или одговорното лице за предавање не соработува или не се придржува кон конкретните инструкции од Испраќачот во однос на Испраќањето.
- 4.) 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.
- 5.) За успешна достава на секоја пратка неопходно е да се наведени погоре цитираните податоци (име и презиме или назив на фирма, адреса, поштенски број

иместо, број на фиксен/мобилен телефон на Примачот).

- 6.) При испраќање на повеќе пратки од еден испраќач неопходно е да се пополни електронски Образец за Испраќање (приемна книга).
- 7.) За точноста и веродостојноста на податоците на Примачот одговара Испраќачот. Пратката мора да биде означена на електронска QR- код доставница која ја следи пратката од преземањето до испораката се до нејзината достава до примачот, со потврдна верификација во електронска форма.
- 8.) 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.
- 9.) 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 количина. По проверката на количината на пратките, податоците се впишуваат на електронската адресница и се потврдуваат од претставниците на двете страни.
- 10.) Податоците (односно целосно име и презиме) на Примачот и Испраќачот (и/или лицето/правниот субјект кој ја праќа Поштенската пратка) мора да бидат видливи на секоја Поштенска пратка, при што ќе бидат неизбришливо испечатени или пак напишани директно на Поштенската пратка, или со пополнување на Повратница која претставува составен дел на Поштенската пратка на која е прикачена и е задолжителна за Препорачани поштенски пратки, Пакети и Вредносни пратки. Испраќачот е целосно одговорен за точноста, формулацијата, состојбата и читливоста на таквата етикета или Повратница.



### **Член 3**

#### **Време и рокови на достава**

- 1.) Друштвото го назначува времето за достава за секој тип на Поштенска услуга. Генералниот рок за достава изнесува од 3 часа до 6 работни дена зависно од наредбата поштенска услуга, типот на поштенската услуга, дополнителните услуги, квалитетот на доставената Повратница како и достапноста на примачот и применливите законски регулативи поврзани со доставата. Рокот на достава/испорака зависи од видот на услугата избрана од страна на Испраќачот како и од времето на преземање. Исто така рокот зависи и од начинот како е утврдено/договорено со Испраќачот/Клиентот.

#### **Ø Обична достава – писма до поштенско сандаче**

од 1-6 работни дена сметано од наредниот работен ден од денот на прием

#### **Ø Препорачана достава без повратница**

од 1-6 работни дена сметано од наредниот работен ден од денот на прием

#### **Ø Препорачана достава со повратница**

од 1-6 работни дена сметано од наредниот работен ден од денот на прием

#### **Ø Лично на рака**

од 1-6 работни дена сметано од наредниот работен ден од денот на прием

#### **Ø Курирски услуги и експресна достава**

во рок од 3 часа од моментот на прием, со максимален рок за најава до 12 часот попладне (за ист град)

#### **Ø Достава на пакети**

од 1- 6 работни дена сметано од наредниот работен ден од денот на прием

- 2.) Рокот за достава може да биде продолжен по претходна консултација за согласност на Испраќачот. Во случај кога Друштвото е обврзано да го контактира Примачот со цел да закаже Достава и Примачот е достапен само надвор од наведените рокови за достава, Испраќачот со ова однапред се согласува соодветно да го продолжи рокот за 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, а роковите за достава следствено продолжуваат да течат од денот на приемот на пратката.
- 4.) Во роковите за достава не се засметуваат: недела, државни и верски празници или други неработни денови; времето на доцнење поради неточна или непотполна адреса, одлагање на доставата поради вина на примачот, како и времето на доцнење поради виша сила или околности за кои Друштвото не одговара.
- 5.) Во случај на вонредни околности, член кога доставата е невозможна ( војна, конфликти, неповолни временски услови и невреме, сообраќаен застој, вонредни состојби, карантини, блокада на јавни и приватни патишта, владина наредба или друга виша сила) давателот на услугата може да ја одложи доставата за онолку време колку што траат тие околности.
- 6.) Дополнителни информации за роковите за достава се достапни на барање.
- 7.) Друштвото ќе ја изведува доставата на поштенските пратки во Скопје од понеделник до петок од 08:00 до 20:00 часот и во сабота од 08:00 до 16:00 часот доколку не е договорено на друг начин со Испраќачот и Друштвото или доколку не треба да се приспособи процесот на достава.
- 8.) Друштвото ќе ја изведува доставата на поштенските пратки надвор од Скопје од понеделник до петок од 08:00 до 18:00 часот и во сабота од 08:00 до 16:00 часот

доколку не е договорено на друг начин со Испраќачот и Друштвото или доколку не треба да се приспособи процесот на достава.

- 9.) Доколку испраќачот побара итно извршување на Поштенските услуги и достава во текот на викендот или по работните часови, Друштвото и Испраќачот може да се договорат за достава надвор од работните часови.

#### **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 додоставата.
- 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 одговорно 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, катанеци 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 пратката не обезбедува полна сигурност на содржината на пратката во преносот, Испраќачот е должен таквата пратка вкрстено да ја поврзесо 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-хемиски 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.) Типот на достава се евидентира во електронската апликација на друштвото, при што испраќачот (зависно од типот на достава) може 24/7 да ја следи пратката, нејзиниот статус и слично.
- 2.) Достава 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. Во случај на достава до правно лице/државен орган пратката ја прима вработен

кај примачот или архива на примачот.

- 3.) Кај препорачана пратка без повратен документ, постапката е иста освен што не се доставува повратен докумен на испраќачот.
- 4) Курирски услуги претставуваат преземање и директно доставување на поштенски пратки, на примачот. Доставата на курирските 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. 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/повратницата со полно име и презиме, скратен потпис и датум на прием. Во случај на достава до правно лице/државен орган пратката ја прима вработен кај примачот или архива на примачот.
- 5) Лична достава на поштенските пратки до примателот претставува достава лично на рака на примателот наведен од страна на испраќачот.  
Во случај лицето до кое се доставува не е присутно на дадената адреса, истото ќе биде известно за обидот за достава, а поштенската пратка ќе се чува и ќе биде подготвена за лично подигање од страна на примателот.
- 6) Достава 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 3 - 4 часа од моментот на пријава на пратката до достава на бараната дестинација.
- 6.1) Во случај на настанување на ризиците (губење, пречекорување на рокот на достава, важат одредбите од Законот за поштенските услуги за приоритетни пратки).
- 7.) Достава на пакети се врши до адресите на примателите и предавање на поштенските пратки - пакети на примателот, полнолетен член на домаќинството (за физички лица), вработен кај примателот или архивата на примателот (за

правни лица), или доколку примателот не е затечен на адресата, оставање на известување за обид за достава и чување на пратката во просториите во одреден рок по насока на клиентот.

- 8.) Достава на вредносни пратки и пратки со откупнина се доставуваат на лицето означено на самата пратка или на полнолетен член на домаќинството, вработен кај примачот или архива на примачот (за правни лица). 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 со соодветна забелешка за причината за враќање.
- 8.1) 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.
- 9.) Кога станува збор за пратки кои имаат откуп, согласно електронската апликација на друштвото, пред секое преземање на откупнината испраќачот има обврска да му го каже пинот на доставувачот од својот профил, а со цел доставувачот уредно да му го достави предметниот откуп.
- 10.) За било каква промена на податоците на испраќачот и примачот, испраќачот се обврзува да го извести Друштвото, а особено за телефонскиот број кој е потребен за примање на пин код за како би можел да го добие откупот.
- 11.) 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.

12.) Друштвото во својата електронска архива ќе ги сочува сите забелешки на пратки чија достава не успеала, како и електронски потпис од примачот во случај на успешна испорака.

13.) Реоните во кои што Друштвото врши достава и поштенски услуги се следниве:

- 1 реон СКОПЈЕ- како посебен реон кој ги опфаќа подрачје на град Скопје, со околни села и приградски населби.

- 2 реон- зона која ги опфаќа следниве градови и околни села приградски населби:

|             |  |
|-------------|--|
| Зона број 1 | Скопје со приградски населби и околни села |
|-------------|--|

- Од Базата во Скопје, зона број 1 продолжува да врши поштенски услуги, во ТЕТОВО, ГОСТИВАР КИЧЕВО, МАКЕДОНСКИ БРОД, ДЕБАР СТРУГА И ОХРИД

|                                |
|--------------------------------|
| ЗОНА БРОЈ 2                    |
| БАЗА СКОПЈЕ                    |
| -ТЕТОВО- со околни села        |
| -ГОСТИВАР-со околни села,,     |
| КИЧЕВО-со околни села          |
| МАКЕДОНСКИ БРОД-со околни села |
| ДЕБАР-со околни села           |
| СТРУГА-со околни села          |
| ОХРИД-со околни села           |

- Од Базата во Скопје, зона број 3 продолжува да врши поштенски услуги, во ВЕЛЕС НЕГОТИНО, КАВАДАРЦИ, ПРИЛЕП, КРУШЕВО, ДЕМИР ХИСАР, РЕСЕН и БИТОЛА;

|                            |
|----------------------------|
| ЗОНА БРОЈ 3                |
| БАЗА СКОПЈЕ                |
| -ВЕЛЕС- со околни села     |
| -НЕГОТИНО-со околни села,, |
| КАВАДАРЦИ-со околни села   |
| ПРИЛЕП-со околни села      |
| КРУШЕВО-со околни села     |
| ДЕМИР ХИСАР со околни села |
| РЕСЕН-со околни села       |
| БИТОЛА- со околни села     |

- Од Базата во Скопје, зона број 4 продолжува да врши поштенски услуги, во СВЕТИ НИКОЛЕ, ШТИП, РАДОВИШ, СТРУМИЦА, ВАЛАНДОВО, ГЕВГЕЛИЈА

|                               |
|-------------------------------|
| ЗОНА БРОЈ 4                   |
| БАЗА СКОПЈЕ                   |
| -СВЕТИ НИКОЛЕ- со околни села |
| -ШТИП-со околни села,,        |
| РАДОВИШ-со околни села        |
| СТРУМИЦА-со околни села       |
| ВАЛАНДОВО-со околни села      |
| ГЕВГЕЛИЈА со околни села      |

- Од Базата во Скопје, зона број 5 продолжува да врши поштенски услуги, во КУМАНОВО, КРИВА ПАЛАНКА, КРАТОВО, ПРОБИШТИП, КОЧАНИ, ВИНИЦА, БЕРОВО И ДЕЛЧЕВО

|                           |
|---------------------------|
| ЗОНА БРОЈ 5               |
| БАЗА СКОПЈЕ               |
| -КУМАНОВО- со околни села |



|                                 |
|---------------------------------|
| -КРИВА ПАЛАНКА-со околни села,, |
| КРАТОВО-со околни села          |
| ПРОБИШТИП-со околни села        |
| КОЧАНИ-со околни села           |
| ВИНИЦА со околни села           |
| БЕРОВО-со околни села           |
| ДЕЛЧЕВО- со околни села         |

14.) Во моментот на создавање на сите потребни деловни и технички услови (основање на подружници, опремување на истите, организација, реорганизација и слично ) друштвото ќе има свои распределени базни единици за превземање и размена на пратки низ други градови во Македонија.

## **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 кои се опасни за вработените кај давателот на поштенски услуги,
- други материи и предмети чие пренесување е забрането, согласно со овој и другзакон.

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 сноси одговорност за внатрешната содржина на пратката.

## **Член 7**

### **Одговорност на испраќачот за содржината на поштенските пратки**

- 1) Испраќачот е одговорен за внатрешно 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 и реална вредност на содржината на пратката со означена вредност.

## **Член 8**

### **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, истите 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.) Плаќањето на поштарината и надоместокот за останатите услуги на Друштвото, е по договор со клиентот, поштарината може да ја плаќа испраќачот или примачот на поштенската пратка.
- 5.) Друштвото, го задржува правото еднострано да ги промени цените на поштенските услуги или начинот на плаќање.
- 6.) 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.

- 7.) Доколку испраќачот не ја плати поштарината во договорениот рок, односно паднал во задолжување кон друштвото и долгува определен износ на пари, друштвото има право да ја прекине соработката во било кое 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 9**

### **Враќање на неуспешни пратки**

- 1.) Друштвото уредно, навремено, совесно и професионално врши преземање 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).
- 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 во 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.

## Член 10

- 1.) 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.
- 2.) 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.
- 3.) 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.) При доставување до правно лице или државен орган, доколку лицето кое е затекнато во просториите одбие прием, пратката се остава во внатрешната просторија на правното лице, а курирот тоа го забележува во статусите на апликацијата.

- 2.1) Доколку не е затекнат никој во просториите на правното лице/државен орган, во работно време, се прави втор обид за достава, а доколку повторно нема никој се остава известување за обид за испорака.
- 2.2) Во случај на достава до физичко лице со препорачана испорака како што е опишано во член 1 точка 2 , доколку примателот или полнолетен член на семејството одбие да се потпише, пратката се остава во станот или се прикачува на врата а курирот тоа го забележува во статусите на апликацијата.

## **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 има обврска да го почитува начинот и времето на најава на пратка.
- 3.) 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.
- 4.) 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.
- 5.) 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.

- 6.) 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.

### **Член 13**

#### **Одговорност на Друштвото**

- 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 спакувана согласно Општите услови и начинот на пакување, друштвото не одговара за нанесената штета.

## Член 14

### Надомест на 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:

а.за губење или целосно оштетување на поштенската пратка, со приложен доказ за сторената штета

б.за делумно оштетување на поштенска пратка или ограбување на пратка, со приложен доказ и пријавен настан доколку станува збор за кражба,

в.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.) Друштвото не е одговорно за:

- Штетата е предизвикана од виша сила.
- Штетата е предизвикана по вина на испраќачот.
- Надлежен орган ја одзел или ја уништил пратката што содржи забранети материји и предмети.
- Корисникот на услугата со измама ја осигурал содржината на поштенската пратка на износ кој ја надминува вистинската вредност на содржината.
- Пратката не е доставена како последица на неточна адреса и нецелосни податоци.
- Корисникот на извршил навремена и соодветна рекламација и во случај кога корисникот не ја испочитувал постапката и начинот на пакување на пратката.

- 3.1 Давателот на услугата не одговора во случај кога не по вина на друштвото се пречекорени роковите за достава поради неточни податоци за адресата на достава и слични работи кои ја отежнуваат доставата.
- 3.2 Одговорноста на Друштвото е ограничена **исклучиво на физичко губење на пратка или физичко оштетување на препорачана и вредносна** 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.
- 3.3 Корисникот на услугата во постапката за надомест на штета е должен и во обврска да достави соодветен доказ за видот и содржината на пратката и вредноста на пратката која се доставувала.
- 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.) Друштвото ќе исплати надоместок за настанатата штета и тоа :

а) за губење или целосно оштетување на:

- поштенска пратка со означена вредност во висина на нејзината означена вредност и
- препорачана поштенска пратка и пакет, 15 пати од износот платен за услугата;

б) за делумно оштетување на поштенска пратка или ограбување на пратка:

- за поштенска пратка со означена вредност во висина на нејзината стварна настаната штета, но не поголема од означената вредност и
- за препорачана поштенска пратка и пакети, десет пати од износот платен за услугата и

в) за пречекорување на рокот за достава на:

- приоритетни поштенски пратки, се плаќа десет пати од износот платен за услугата и
- неприоритетни поштенски пратки се плаќа пет пати од износот платен за услугата

б) Во случаите од ставот (1) точка а) на овој член, давателот на поштенските услуги покрај надоместокот е должен да го врати и износот платен за услугата, намален за износот платен за препорачано ракување или ракување за пратка со означена вредност.

- 7) Ако покрај пречекорување на рокот за достава на препорачана поштенска пратка, пратка со означена вредност и пакет настане и делумно оштетување или ограбување на пратката, од давателот на поштенските услуги не може да се исплати надоместок поголем од означената вредност на поштенската пратка.
- 8.) 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.
- 9.) Корисникот на поштенските услуги може да поднесе рекламација и по истекот на предвидениот рок, но најдоцна во рок од 12 месеци од приемот на пратката, но без право на надомест на штета.

## **Член 15**

### **Осигурување и обештетување**

- 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 е обврзано да плати надомест на Испраќачот или Примачот за настаната штета како што е предвидено во Глава 10.1 согласно на член 64 од Законот за поштенски услуги РСМ. Сепак, обврската на Друштвото има лимит во однос на надоместокот согласно регулативата предвидена во Законот за поштенски услуги и не може - во никој случај - да изнесува повеќе од 500 евра во денарска противвредност по Поштенска пратка (освен во случај на Достава на Вредносна пратка).

- 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 приговори**

- 1.) Корисниците на поштенски услуги имаат право да поднесат рекламација/приговор.
- 2.) Испраќачот има право да поднесе писмен приговор до давателот на поштенските услуги во рок од 8 (осум) работни денови од денот на Испраќање на поштенската пратка, освен ако во писмена форма не е изречно договорено на друг начин.
- 3) Корисниците на поштенски услуги можат да поднесат приговор 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 приговор веднаш при приемот на пратката или да одбие прием. За оштетување кое не е видливо однадвор примачот може да поднесе приговор, првиот следен работен ден 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 приговор 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 приговор и да одговори на поднесен приговор: во рок од 30 работни 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 мора да биде доставен исклучиво во писмена форма во предвидениот рок 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 приговори.
- 9.) Формулар со Податоците и содржината за информациите што треба да ги содржи приговорот се јавно објавени на веб страната на друштвото, како и на огласната табла во просториите на друштвото.
- 10.) Приговорот нема да биде прифатен и друштвото не снесува одговорност доколку не се правилно напишани и не ги содржат сите податоци наведени во формуларот.
- 11.) Приговорот нема да биде усвоен, 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 сесомнева 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**

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

## **Член 19**

- 1.) Друштвото ги изготви овие Општи услови согласно одредбите, правата и обврските предвидени во Законот за поштенски услуги.
- 2.) Друштвото, го задржува правото да ги корегира, дополни или измени овие Општи услови во секое време, особено во моментот кога ќе се настанат околности кои го менуваат начинот на функционирање на давателот на услугите

или менуваат битни и значајни податоци и информации во врска со работењето на давателот на услугите.

## **Член 20**

### **Завршни одредби**

- 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.
- 2) За се што не е предвидено со овој правилник ќе се применуваат одредбите од Законот за поштенски услуги, Законот за облигациони односи и други позитивни закони и законски одредби.
- 3) Во случај на спор, секоја страните може да побара помош надлежни органи или да го поднесе спорот на решавање пред надлежн суд на територија на Р.С.Македонија.

Скопје 20.02.2023 година