

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

1. Naziv i sjedište poštanskog operatora

Privredno društvo ANANAS EXPRESS CRNA GORA d.o.o. Podgorica sa skraćenim poslovnim imenom ANANAS EXPRESS CG d.o.o. i sjedištem u Podgorici, Vojvode Maša Đurovića br.24, registrovano je u Centralnom registru privrednih subjekata za obavljanje djelatnosti „ostale poštanske i kurirske aktivnosti“. Privredno društvo ANANAS EXPRESS CG d.o.o. će obavljati poštanske usluge pod identifikacionim znakom ānanas express (u daljem tekstu: **Poštanski operator**).

2. Vrste poštanskih usluga

2.1. Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja u okviru ostalih poštanskih usluga sljedeće usluge dodatne vrijednosti:

Ekspres usluga podrazumijeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana, ili u roku definisanom u ugovoru, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljke;

Usluga dostave glomaznih/vangabaritnih pošiljaka podrazumijeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačnih ili zbirnih, gdje masa kod pojedinačnih pošiljaka prelazi 30kg i/ili jedna od dimenzija prelazi 600mm, dok kod zbirnih pošiljaka bar jedno koletu prelazi masu od 30kg i/ili jedna njegova dimenzija prelazi 600mm. Ova usluga zahtijeva dostavu sa dva dostavljača i njeno vrijeme izvršavanja je do pet radnih dana.

Usluge sa mogućnošću praćenja toka prenosa i uručjenja pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način (Track&Trace) - Usluga omogućava korisniku da prati pošiljku od trenutka preuzimanja do njenog uručjenja, unošenjem broja pošiljke u aktivno polje na internet stranici Poštanskog operatora.

2.2. Vrste poštanskih pošiljaka:

U okviru ostalih poštanskih usluga (usluga dodatne vrijednosti) vrši se prenos sljedećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka;

1) Standardne pošiljke su sve one pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačne ili zbirne, kod kojih masa kod pojedinačnih pošiljaka ne prelazi 30kg i dimenzije ne prelaze 600x600x600(mm), dok kod zbirnih pošiljaka nijedno koletu ne prelazi 30kg i i nije većih dimenzija od 600x600x600(mm);

2) Glomazne/vangabaritne pošiljke su sve one pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačne ili zbirne, gdje masa kod pojedinačnih pošiljaka prelazi 30kg i/ili jedna od dimenzija prelazi 600mm, dok kod zbirnih pošiljaka bar jedno koletu prelazi masu od 30kg i/ili jedna njegova dimenzija prelazi 600mm

Poštanske pošiljke iz tačke 1) i 2) mogu biti obične, vrijednosne i otkupne. Ukoliko se pošiljka sastoji od dva ili više koleta, čini zbirnu pošiljku.

Obična poštanska pošiljka je registrovana pošiljka sa brojem pošiljke i bar kodom, bez označene vrijednosti, za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema;

Vrijednosna poštanska pošiljka je registrovana pošiljka sa brojem i bar kodom, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrijednosti koju je naveo pošiljalac;

Otkupna poštanska pošiljka je vrijednosna poštanska pošiljka pri čijem uručanju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun pošiljaoca, naznačenu adresu, ili se isplaćuje u prostorijama poštanskog operatora, u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne poštanske pošiljke;

Zbirne pošiljke su pošiljke koje se sastoje od dva ili više koleta. Svako koletu je naznačeno svojim bar-kodom i ima iste adresne podatke.

2.3. Masa i dimenzija pošiljaka

Pošiljke standardnih dimenzija sa exspress uslugom su:

sve one pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačne ili zbirne, kod kojih masa kod pojedinačnih pošiljaka ne prelazi 30kg i dimenzije ne prelaze 600x600x600(mm), dok kod zbirnih pošiljaka nijedno koletu ne prelazi 30kg i i nije veæih dimenzija od 600x600x600(mm);

Mase i dimenzije pošiljaka van standardnih dimenzija (Glomazne/Vangabaritne pošiljke) sa uslugom „usluga dostave vangabaritnih pošiljaka“ su:

sve one pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačne ili zbirne, gdje masa kod pojedinačnih pošiljaka prelazi 30kg i/ili jedna od dimenzija prelazi 600mm, dok kod zbirnih pošiljaka bar jedno koletu prelazi masu od 30kg i/ili jedna njegova dimenzija prelazi 600mm.

3. Mjesto i vrijeme obavljanja poštanskih usluga - Sjedišta i ogranci (poslovnice)

Poštanski operator obavlja svoju djelatnost na teritoriji cijele Crne Gore.

Poštanski operator obavlja svoju djelatnost i u poslovnicama čiji spisak je objavljen na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promjenama koje budu nastajale.

Radno vrijeme poštanskog operatora je ponedjeljak-petak od 08:00-17:00h. Subota i nedjelja su neradni dani. Neradni dani su takođe i dani označeni Zakonom o državnim i drugim praznicima kao neradni dani.

Poštanski operator može ugovoriti sa drugim licem koje ispunjava zakonom propisane uslove da u njegovo ime i za njegov račun obavlja sve ili pojedine faze poštanske usluge.

4. Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika i poštanskog operatora

4.1.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

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

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno, ime i prezime primaoca/pošiljaoca i tačnu adresu primaoca/pošiljaoca.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

Korisnici mogu poštanske usluge ostvariti 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 određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju.

4.1.2. Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unaprijed, ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cjenovniku poštanskih usluga.

Poštanski operator je dužan da pri obavljanju poštanskih usluga obezbijedi nepovrjedivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja.

Nepovrjedivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:

1) poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka, ili je zadrži ili prikrije;

2) neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu, ili druge podatke o pošiljkama.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka, ili zaštite bezbjednosti, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži sve obavezne podatke, poštanski operator, odnosno, zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahtijeva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresiranju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtjevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

5. Adresiranje i pakovanje pošiljaka

Pravo obaveza i odgovornost pošiljaoca je da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno, stvarnoj vrijednosti poštanske pošiljke. Obaveza pošiljaoca je da adekvatno zapakuje robu, odnosno, sadržaj pošiljke, na propisani ili uobičajeni način, da ne bi došlo do nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, što podrazumijeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (kovrta, kutija, sanduk) radi obezbjeđenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati: vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti sadržine pošiljke, kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.

Obeveza pošiljaoca je da pravilno osigura pošiljku od fizičkih oštećenja, pogotovo ukoliko je sadržaj: lomljiv, tečan, praškast ili zrnast. Ukoliko se šalje više predmeta u jednoj kutiji, bitno je da se međusobno odvoje. Lomljivi predmeti treba da se odvoje kako jedan od drugog, tako i od uglova, strana, vrha i dna kutije. Svaki predmet treba da ima 5cm slobodnog prostora od zidova kutije. Ovo sprečava oštećenje koje može nastati međusobnim dodirivanjem predmeta od vibracija, ili udara koji mogu nastati spolja.

Tečan sadržaj mora biti u plastičnoj zatvorenoj ambalaži i zapakovan u nepropustljive kutije koje imaju unutrašnju zaštitu od materijala koji upija tečnost. Praškast i zrnast sadržaj treba da bude zapakovan u plastične jake kese koje su zatvorene, koje se kasnije pakuju u čvrste kutije od odgovarajućeg materijala.

U slučajevima kada zaposleni kod poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano procijeni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno, da ne može obezbijediti nepovredivost sadržine i tajnost podataka na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

Pošiljalac je dužan da na čitljiv i uočljiv način naznači adresne podatke (pošiljaoca i primaoca), te obavezno, ukoliko to zahtijeva priroda pošiljke, navede i instrukciju o posebnom rukovanju, ispisivanjem potrebnih podataka na obrascu „Prijemna knjiga - Lista preuzimanja” (dokumentu koji predstavlja potvrdu o prijemu pošiljke) u skladu sa Zakonom, Pravilnikom o obavljanju poštanskih usluga i ovim Opštim uslovima. Zaposleni na prijemu je ovlašćen da provjeri masu, dimenzije pošiljke

i ispravnost pakovanja predmetne pošiljke (adekvatno pakovanje je važno za siguran, tačan i blagovremen prenos i ispravno uručenje pošiljke primaocu).

Podatke upisane na Listi preuzimanja pošiljalac potvrđuje svojim potpisom.

Lista preuzimanja je potvrda o prijemu pošiljke koja sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke: ime i prezime pošiljaoca i tačnu adresu pošiljaoca, naziv, odnosno ime i prezime primaoca i tačnu adresu, broj pošiljke, datum prijema, masu, vrijednost, opis sadržine, način plaćanja poštarine i vrsta usluge i dodatne usluge.

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno, ime i prezime primaoca i tačnu adresu primaoca, naziv, odnosno, svoje ime i prezime i tačnu adresu (kao pošiljaoca).

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži podatke iz prethodnog stava, bez obzira da li se nalog dostavlja elektronski ili lično, poštanski operator, odnosno, zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahtijeva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresiranju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtjevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke. Takođe, zaposleni kod poštanskog operatora je dužan da pri prijemu otkupnih i vrijednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu pošiljaoca sa fotografijom i evidentira broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata. Pravno lice - pošiljalac poštanskih pošiljaka, koje predaje poštanske pošiljke po osnovu zaključenog ugovora, pošiljke predaje preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka.

6. Zabranjeni predmeti

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- 1) opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom;
- 2) narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet, odnosno, za njihovu upotrebu;
- 3) materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju djece (dječiju pornografiju), odnosno, seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- 4) proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno, pakovanja;
- 5) novac, kovanice, novčanice, druge papiree od vrijednosti, plemenite metale i vrijedne komade nakita, osim u vrijednosnim pošiljkama;
- 6) žive životinje;
- 7) druge materije, odnosno, predmete čije je slanje zabranjeno drugim propisima.

7. Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka

Ekspres usluga - Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u propisanom i garantovanom roku. Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka se smatra vrijeme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručjenja primaocu, a koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od narednog radnog dana ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator i ne duže od 5 radnih dana, a sve u skladu sa vremenom koje je dogovoreno po posebnom zahtjevu primaoca.

Usluga dostave glomaznih/vangabaritnih pošiljaka - rok uručjenja 2-5 radnih dana.

Rok za uručenje poštanskih pošiljaka počinje da teče od momenta prijema pošiljke, pa sve do njenog uručjenja. Pod uručjenjem se podrazumijeva dostava na adresu primaoca, kao i isporuka u prostorijama registrovanih ogranaka operatera, ili drugim, ugovorom definisanim lokacijama (paketomati i druge isporučne lokacije).

Za sve preuzete pošiljke, poštanski operator se obavezuje na jedan pokušaj uručjenja. Za sve pošiljke za koje je pokušana dostava, primalac se putem sms poruke obavještava o „neuspjeloj dostavi“, danu i vremenu pokušaja uručjenja uz navedeni broj pošiljke. Takođe, u sms poruci će biti navedena ili informacija o kontakt telefonu za dogovor oko naredne dostave, ili obavještenje u kom roku i gdje, na kojoj lokaciji, primalac može preuzeti pošiljku. U zavisnosti od mjesta isporuke, maksimalni rok za preuzimanje pošiljke je 3 dana. Preciznije informacije o roku preuzimanja pošiljke, primalac dobija sms-om odnosno izvještajem koji mu se dostavlja elektronskim putem.

U rokove uručjenja 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.

Ako pošiljalac nije drugačije definisao, poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu u sljedećim slučajevima:

1. primalac odbio prijem;
2. primalac nepoznat;
3. nepotpuna adresa;
4. netačna adresa;
5. istekao rok čuvanja;
6. primalac preseljen;
7. primalac umro.

Poštanski operator će narednog dana po utvrđivanju pobrojanih činjenica (iz prethodnog stava) vratiti predmetnu pošiljku pošiljaocu iste.

Sve registrovane poštanske pošiljke podliježu plaćanju ležarine, odnosno, povratne poštarine, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator. Povratna poštarina je jednaka naplaćenju poštarini za prenos.

8. Postupanje sa neisporučenim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka

Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu iste;

poštarina nije plaćena ili je djelimično plaćena, a pošiljalac i primalac odbijaju da plate neplaćeni iznos poštarine.

Poštanski operator se obavezuje da komisijski pregleda neisporučive pošiljke, što podrazumijeva i njihovo otvaranje, ako:

je istekao propisani rok za čuvanje, a nije pronađena adresa pošiljaoca; postoje dokazi na pakovanju, omotu pošiljke, da je ista oštećena i da može oštetiti druge pošiljke ili opremu, a takođe može ugroziti i zaposlene kod Poštanskog operatora; postoji odluka nadležnog organa.

Ako se i poslije komisijskog pregleda pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, Poštanski operator:

pošiljku koja sadrži korespodenciju komisijski odmah uništava;

pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva 6 (šest) mjeseci, računajući od dana komisijskog pregleda;

otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je utvrđeno da je neisplativ;

isprave i druga dokumenta pronađena u pošiljci, uključujući i 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 i primljena.

Za robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva pošiljka, po isteku roka čuvanja, Poštanski operator će organizovati javnu prodaju.

Ako je sadržina pošiljke podložna kvarenju, Poštanski operator će istu odmah uništiti ili prodati neposrednom pogodbom.

Poštanski operator će novčana sredstva dobijena od prodaje sadržine neisporučive pošiljke, čuvati godinu dana od dana izvršene prodaje.

Sredstva iz prethodnog stava će Poštanski operator isplatiti pošiljaocu, ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje, podnese zahtjev za isplatu, umanjena za troškove: čuvanja, javne prodaje i isplate predmetnih sredstava.

Ako pošiljalac neisporučive pošiljke ne podnese zahtjev za isplatu u roku od godinu dana od izvršene prodaje (sadržine pošiljke), predmetna sredstva postaju vanredni prihod Poštanskog operatora.

Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa, novčana sredstva postaju vanredni prihod Poštanskog operatora.

10. Načini plaćanja poštanskih usluge

Poštarina je cijena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Cjenovnik poštanskih usluga je popis cijena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge.

Za sve usluge poštanski operator određuje cjenovnik u kojem su utvrđene cijene za usluge dodatne vrijednosti. Takav cjenovnik je istaknut na vidnim mjestima poslovnih objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtjev korisnika da na uvid važeći cjenovnik poštanskih usluga.

Za korisnike sa kojima ima sklopljen ugovor i koji šalju veći broj pošiljaka, poštanski operator može odobriti komercijalni popust, odnosno određivati cijene nezavisno od cjenovnika koji predstavlja zvanični cjenovnik za većinu korisnika u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

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

Ukoliko je naznačeno da poštarinu plaća primalac, a koju je isti odbio da plati, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca u iznosu duple poštarine nakon vraćanja iste.

Način dostavljanja otkupnog iznosa pošiljaocu otkupne pošiljke kojim je pošiljka opterećena:

uplatom na račun pravnog lica;

za fizička lica, novac se može poslati pošiljaocu otkupne pošiljke u adekvatno opremljenoj vrijednosnoj pošiljci, po cijeni iz zvaničnog cjenovnika.

11. Rokovi čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku

11.1. Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarjelost

Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od tri godine.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, ne manje od pet godina, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do okončanja reklamacionog i sudskog postupka.

11.2. Postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljaka

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da podnese reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podnijeti u pisanom (papirnom) obliku u sjedištu poštanskog operatora, elektronskim putem na adresu elektronske pošte poštanskog operatora koja je istaknuta na web stranici, ili na broj telefona koji je istaknut na web stranici.

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrijednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrijednosna ili otkupna pošiljka.

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu, ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena, ili da nije izvršena u cjelini, može podnijeti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 6 mjeseci od dana predaje poštanske pošiljke.

Pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice može, zbog neuručenja ili uručenja sa zakašnjenjem registrovane poštanske pošiljke, podnijeti zahtjev za pokretanje postupka potraživanja pošiljke.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke, korisnik može podnijeti reklamaciju poštanskom operatoru odmah pri uručanju pošiljke, odnosno najkasnije do kraja narednog radnog dana od dana uručenja.

Ukoliko korisnik usluge ne podnese reklamaciju u navedenom roku, pretpostaviće se da je do oštećenja došlo nakon uručenja.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima, gubi prava koja mu po odredbama Zakona pripadaju u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke.

Ako se prilikom uručenja registrovane poštanske pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu, utvrdi da se masa pošiljke slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoje vidljivi znaci povrede ili oštećenja, kao i da pečat i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke nisu oštećena, smatra se da je pošiljka uručena neoštećena. Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju o podnešenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

11.3 Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluge i prigovor Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost ("Agencija")

Poštanski operator dužan je da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od 10 dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem saobraćaju, odnosno u roku od 60 dana u međunarodnom saobraćaju. Ako se poštanski operator u roku od 60 dana ne može izjasniti o opravdanosti reklamacije za pošiljku u međunarodnom poštanskom saobraćaju zbog nedostavljanja podataka od drugog poštanskog operatora, dužan je o tome pisano obavijestiti podnosioca reklamacije sa naznakom na koji način je postupljeno po reklamaciji i obavijesti ga do kada će reklamacija biti riješena.

Protiv odluke Poštanskog operatora, kao i u slučaju nedostavljanja odluke o podnijetoj reklamaciji, korisnik može podnijeti prigovor Agenciji u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji, odnosno isteka roka za odgovor na reklamaciju.

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete koja je izazvana krivicom pošiljaoca, usljed propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge, ili neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke, ili prekoračenja roka zbog nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva, pandemije, vanrednog stanja i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao spriječiti, izbjeći, ili otkloniti.

Poštanski operator ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i za ostale pošiljke u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarade, budućih prihoda i poslova.

U slučaju transporta i manipulacije pošiljkama čiji je sadržaj: bijela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji, poštanski operator odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja. Za sve prepakovane sadržaje pošiljaka koje nisu originalne, Poštanski operator ne snosi odgovornost, osim ako je ugovorom drugačije definisano. U ovom slučaju, Poštanski operator će tražiti od pošiljaoca da potpiše ispravu kojom potvrđuje da je upoznat sa ovom odredbom Opštih uslova i da na svoju odgovornost šalje pošiljku bez originalne ambalaže.

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

gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne pošiljke - označenu vrijednost pošiljke uvećanu za desetostruku cijenu plaćenu za prenos vrijednosne pošiljke;

gubitak ili pogrešnu isplatu uputnice - iznos u visini uputničkog iznosa uvećan za desetostruku cijenu plaćenu za prenos uputnice;

djelimično oštećenje ili umanjenje sadržaja vrijednosne pošiljke - iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržaja, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1 ovog stava;

neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu prenosa registrovane pošiljke - petostruku cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu;

prekoračenje roka prenosa registrovane pošiljke - cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu.

U slučajevima iz tačaka 1, 2 i 3 prethodnog stava korisnik poštanskih usluga ima pravo na povraćaj plaćene cijene poštanske usluge.

Poštanski operator nije odgovaran za izmaklu dobit.

ZAVRŠNE ODREDBE

Poštanski operator će razvijati poslovnu saradnju po principima korektnosti i u duhu pozitivnih poslovnih odnosa.

Sve eventualne nesporazume po pitanju međusobnih prava i obaveza sa korisnicima, Poštanski operator pokušaće da riješi mirnim putem. Za sve situacije koje se ne mogu riješiti sporazumom, nadležan je sud u Podgorici.

Na osnovu člana 22 Zakona o poštanskim uslugama ("Službeni list CG", br. 57/2011, 55/2016 i 55/2018, u daljem tekstu: Zakon), poštanski operator ANANAS EXPRESS CRNA GORA d.o.o. Podgorica, donosi

ANANAS EXPRESS CRNA GORA d.o.o. Podgorica

Cjenovnik poštanskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

Cjenovnik poštanskih usluga servisa Ananas express

Cijene za pošiljke standardnih dimenzija

Standardne pošiljke su sve one pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačne ili zbirne, kod kojih masa kod pojedinačnih pošiljaka ne prelazi 30kg i dimenzije ne prelaze 600x600x600(mm), dok kod zbirnih pošiljaka nijedno koletu ne prelazi 30kg i i nije većih dimenzija od 600x600x600(mm).

Cjenovnik usluge „express“

Masa pošiljke (kg)	Cena bez PDV-a (Eur)	Cena sa PDV-om (Eur) 21%
do 0,5	4,00	4.84
0,51 - 1	4,00	4.84
1,01 - 2	4,00	4.84
2,01 – 5	4,50	5.45
5,01 - 10	5,00	6.05
10,01 - 15	6,00	7.26
15,01 - 20	7,00	8.47
20,01 - 30	8,00	9.68

Za zbirne pošiljke koje ne ispunjavaju uslov za glomazne/vangabaritne pošiljke, a imaju više od 30kg u zbiru, primenjuje se sledeći cjenovnik:

Masa pošiljke (kg)	Cena bez PDV-a (Eur)	Cena sa PDV-om (Eur)
30,01 - 40	30,00	36.3
40,01 - 50	40,00	48.4
nakon 50kg svaki naredni kilogram	0,40	0,49

Cijene za glomazne/vangabaritne pošiljke – usluga „usluga dostave vangabaritnih pošiljaka“

Glomazne/vangabaritne pošiljke su sve one pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačne ili zbirne, gdje masa kod pojedinačnih pošiljaka prelazi 30kg i/ili jedna od dimenzija prelazi 600mm, dok kod zbirnih pošiljaka bar jedno koletu prelazi masu od 30kg i/ili jedna njegova dimenzija prelazi 600mm. Ovakve pošiljke zahtijevaju dostavu sa dva izvršioca i njihova cijena je 30,00 EUR bez PDV-a odnosno 36,30 EUR sa PDV-om.

Cijena ležarine

Ležarina po danu 00,50 EUR sa PDV-om.

Ovaj Cjenovnik primenjuje se počev od 01.07.2024. godine

Za ANANAS EXPRESS CRNA GORA d.o.o.


Marko Ilić, izvršni direktor

