ОПШТИ УСЛОВИ НА ДОГОВОРОТ СО КОРИСНИЦИТЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ, ДАДЕНИ ОД БРЗА ПРАТКА

ДЕЛ : Општи правила

1. Со овие Општи услови (ОУ) на договорот со корисниците на универзални поштенски услуги, дадени од БРЗА ПРАТКА, нарекуван «Курир», се утврдуваат правата, обврските и одговорностите на страните на договорот при вршење и користење на универзални поштенски услуги.
2. Корисници на универзални поштенски услуги, дадени од Брза Пратка, можат да бидат сите физички и правни лица.
3. Страните во договорот за т.1 можат да договараат и други услови за обезбедување на универзални поштенски услуги, за што склучуваат индивидуални договори кои се интегрален дел од сегашните ОУ.

ДЕЛ **II:** Опсег и карактеристика на услугите

4. Општите услови се применуваат за:
- Курирските услуги дадени од Брза Пратка на територијата на Република Северна Македонија и странство.-
- Општите услови важат само во мрежата на БРЗА ПРАТКА, таму каде што се користат партнерски услуги во странство и во територијата на Република Северна Македонија важат само општите услови кои се совпаѓаат со општите услови на партнерот.

ДЕЛ **III:** Правилник за пристап

5. Куририот гарантира еднаков пристап на корисниците до својата поштенска мрежа и сите услуги.
6. Поштенски пратки се примаат од адреса на испраќачот или во канцелариите на БП на територијата на целата земја, во рамките на определено од БП работно време, што се става на видно и достапно за сите корисници место во канцелариите.
7. Договорот за курирска услуга е составен од два дела - товарителницата и овие ОУ и се смета за:

- Склучен, со приемот на пратката од испраќачот. Доколку сака испраќачот да има потврда дека е предадена пратката треба да побара примерок од товарителницата со потпис од куририот при подигање на пратката од негова адреса или да побара приемен лист доколку пратката е примена во база или е преку модул.
- Исполнет со предавањето на пратката на примачот, и потврден со потписи на примачот во товарителницата или примен откуп од приемач.

ДЕЛ **IV:** Квалитет и ефикасност на услугата

8.Брза Пратка се ангажира со испорака на секоја курирска пратка во време објавено во актуелната Тарифа,само во случај, кога споменатите од испраќачот податоци во товарителницата - име, адреса и телефон на примачот се целосни и точни. Рокови на испорака се:
- Населени места кои се во зона 1 - градови и села кои се опслужуваат за еден работен ден;
- Населени места кои се во зона 2 – неурални села во кои се врши испорака минимум еднаш неделно.

9. Брза Пратка гарантира заштита на приватноста на потрошувачите, како за време на извршување на курирската услуга, така и по извршувањето на истата.

10.Брза Пратка ги превзема потребните мерки за безбедноста и заштитата на поштенските пратки, за спречување на приемот, пренесувањето и доставата преку својата мрежа на забранети предмети и материи.
11. Видовите услуги дадени од поштенскиот оператор се опишани во тарифата која претставува интегрален дел на овие Општи услови.

12. Роковите за исплата на откупот е еден ден по доставување на пратката. Клиентот треба да ги подигне парите од база на Брза Пратка.

ДЕЛ **V:** Цени и начин на плаќање

13. Цените на вообичаените и дополнителни курирски услуги се истакнуваат од куририот во тарифата или индивидуален договор со корисникот, согласно т.3 од ОУ. Цените утврдени во индивидуалниот договор не можат да бидат повисоки од цените по тарифата.

14. Цените на курирските услуги се наплатуваат од корисниците во готово или по банкарски пат, но можат да се платат и во одредени рокови, по договор со Брза Пратка.

Дел **VI:** Услови за прием и испорака на пратки и видови услуги

15. Доставата на пратки во Р.Северна Македонија е според тековниот ценовник на Брза Пратка и ги има следните дополнителни услуги

- ОП – Пратка со откупнина - 1% од откупнината, мин. 30 ден.
- ППД – Пратка со повратен документ – 50 ден.
- ВП – Вредносна пратка – 0,5% од само-декларираната вредност
- ПДП – Приоритетна достава на пратка – 100. (до 12 часот)
- КСК – Купување со курир – 1% од вредноста + мин. 100 ден.
- ФЧД – Фиксиран час на достава – за ЗОНА 1 = 500 ден. за ЗОНА 2 = 1000 ден.
- ОПП – Отвори пред да платиш откуп – бесплатна услуга
- ТПП – Тест пред да платиш откуп – 100 ден. на терен, база – 0 ден.

16. Пратките кои се габаритни, тоа е пратка која е подолга од 2м или збирот на сите три димензии е повеќе од 3м, се доставуваат според специјални правила проишани во посебен документ кој се вика Принцип за достава на габаритни пратки(линк до него).

17. Курирските пратки се примаат и пренесуваат од Брза Пратка на испраќачите и примачите директно, според условите на товарителницата, на адреса или во база на Брза Пратка.

18. При испраќање на пратката, сите податоци во товарителницата се пополнуваат според податоците дадени од испраќачот и тој ја превзема целосната одговорност за точноста на истите:
- Се потврдуваат внесените податоци;
- Се превзема целосна одговорност ако се неточни или лажни;
- Потврдува дека е запознаен со ОУ и тие се дел од договорот за превоз.

19. Секоја Курирска пратка се предава на примачот лично или во негово отсуство на лице кое се обврзува пред куририот да му ја предаде. Ваквиот прием се истакнува на товарителницата.

20. Ако Примачот одбие да ја прими пратката, тој тоа го запишува во товарителницата и се потпишува.Ако одбие да потпише се потврдува од претставник на Брза Пратка.

21. Пратка, недоставена поради погрешни податоци ,одбивање или заминување на примачот, доколку претприемачот нема платено однапред за да се врати пратката на негова адреса се враќа во базата од која е испратена.Ако е во странство пратката се враќа во најблиската база на Брза Пратка или нејзин партнер и потоа се контактира испраќачот за понатаму. Ако тој одбие да ја прими во рок од 7-дена пратката се уништува.

Дел **VII:** Права и обврски на Брза Пратка**,** испраќач и примач на курирските услуги

22. Брза Пратка ги има следните права и обврски:

22.1. Брза Пратка е должна да им дава на корисниците информации за сите карактеристики на услугите, вклучувајќи ги и нивните цени, како и по барање на корисниците да дава извештаи за

условите и редот за користењето на услугите. ОУ и тарифата да бидат истакнати на видно и достапно место во секоја негова база и на интернет страницата.
22.2. По утврдена ракламација Брза Пратка е должен да ги обештети корисниците според ОУ
22.3. Брза Пратка е должен да ја исполни платената од корисникот услуга со параметри на квалитетот утврдени со овие Општи услови.
22.4. Куририот има право да го организира и исполни на свој начин приемот, обработката, транспортот и испораката на пратките, користејќи правци, превозни средства или хонорарни соработници за кои ќе утврди дека се оптимални и соодветни;
22.5. Куририот има право да препакува пратки, чиј интегритет е нарушен, со цел зачувување на содржината;
22.6. При сомневање за вметнати забранети предмети или материи во пратката, Брза Пратка има право да изврши проверка на пратката во присуство или со писмена согласност од испраќачот. При одбивање или недостиг на одговор, Брза Пратка има право да го одбие приемот на пратката или да ги извести надлежните институции за вршење на проверка ако пратката е веќе примена.
22.7. Брза Пратка се обврзува да врши дополнителни барања од Испраќачот пред пратката да биде доставена, доколку тие со нивното исполнување не ја нарушуваат организациската структура.
23. Испраќачот и примачите на курирски пратки ги имаат следниве права и обврски:
23.1. Испраќачот како легален сопственик на пратката има право да располага и врши промени на адреси и услови се до приемот од примачот и се задолжува сите трошоци кои произлегуваат од измените да ги плати на Брза Пратка.

23.2. Испраќачот, врз основа на точката 21.1., дава ограничено право на примачите да извршат измени и тоа во следните податоци Промена на наведената адреса од испраќачот на која треба да се изврши доставата на пратката,само во рамките на населеното место до кое е испратена пратката;
23.3. Испраќачот е должен да ја спакува пратката за транспорт,а сите ризици и оштетувања поради несоодветно пакување ги превзема на своја одговорност. По барање на испраќачот, куририот му предлага дополнително соодветно пакување на начин и димензии, по цени објавени во тарифникот.

21.4 За пратки потешки од 30 килограми испраќачот е должен да обезбеди утовар и истовар на истите.
21.5. Испраќачите се одговорни за штетите предизвикани од пратките на имотот и вработените на Брза Пратка или на други пратки или лица. Одговорноста е во големина на направените загуби или од изплатениот надомест;
21.6. Испраќачите се должни да ја платат вредноста на услугата за пратки испратени на сметка на Примателот, доколку примачот одбие да ја плати истата;
21.7. Испраќачот и примачите имаат право да добиваат повеќе информации за карактеристиките и параметрите на предложените од курир услуги, да поднесат молби и рекламации, како и да добиваат надомест при нанесени штети од Брза Пратка според условите на Дел IX од сегашните ОУ;

21.8. Брза Пратка не сноси никаква одговорност за потполноста и содржината на законската документција (фактури,испратници,фискални сметки и друго) која се испраќа помеѓу испраќачот и примачот заедно или внатре во пратката.

<u>Дел **VIII:** забранети за пренесување предмети и материи</u>
24. Во поштенски пратки е забрането поставување на следниве предмети и материи:
24.1. Наркотични, опојни, психотропни, силно активни и отровни материи;
24.2. Оружје, експлозивни, запаливи и други опасни супстанци или предмети;

24.3. Предмети и материи, кои поради својата природа или пакување претставуваат опасност за животот и здравјето на вработените на Брза Пратка или на други лица, или можат да загадат и да ги оштетат другите пратки и поштенски објекти;
24.4. Религиозни материјали на забранети или нерегистрирани во земјата секти и организации;

22.5.Преносливи споменици на културата за кои нема издадено дозвола или сертификат

22.6. Во курирските пратки, со исклучок на пратката со објавена вредност, потрошувачите немаат право да поставуваат монети, банкноти, парични знаци, чекови за патување, предмети од вредност за испраќачот, платина, злато, сребро, обработени или необработени скапоцени камења и други хартии од вредност.

ДЕЛ **IX:** Постапки за рекламации и надомест

25. Рекламација кон Брза Пратка може да биде поднесена во врска со нецелосно, несоодветно или ненавремено спроведување на договорот за курирска услуга, до 30 (триесет) дена по формирање на утврден протокол. Право на рекламација има:
25.1. Испраќачот на пратката, а по нејзиното доставување - Примачот;
25.2. До приемот на пратката примачот има право на Враќање и / или надомест, само кога има писмена согласност од испраќачот;
25.3. По испорака на пратката, Испраќачот има право на Враќање и / или надомест, само кога има писмена согласност од примачот.
26. Доколку Испраќачот на пратката навел некомплетни податоци, неточна адреса или телефон за контакт со Примачот, Брза Пратка не е поврзан со претходно објавениот рок на испорака на пратката.
27. Брза Пратка се ослободува од одговорност за секое доцнење или неможност за исполнување на своите обврски, ако тоа исполнување е спречено или забавено од причини што произлегуваат од ненадминливи природни феномени, штрајкови, немири, војна, кои се утврдуваат од соодветните надлежни органи.
28. Рекламацијата е валидна само тогаш, кога се исполнети условите по чл.23 од сегашните ОУ, платени се сите обврски на Брза Пратка,и се поднесени сите потребни документи, назначени од Брза Пратка,и тоа: (1) Утврден протокол, потпишан од Брза Пратка и клиент, (2) писмо за рекламација, (3) фактура за вредност на стоката .
29. Рекламација за изгубен или оштетен дел од содржината на курирска пратка или ненавремено спроведување на курирската услуга се потврдува со впишување во товарителницата и утврдениот протокол, во моментот на приемот на пратката. Брза Пратка е обврзан да обезбеди можност за проверка на состојбата и содржината на пратката на примачот.
30. Надоместокот за рекламација кои се однесува на недостаток или оштетување на дел од содржината на курирска пратка,која е без објавена вредност се определува од страна на курир и е во висина на вистинските вредности на нанесена штета, но не повеќе од десет пати од вредноста на основната курирската услуга.
31. Надоместокот за Рекламација што се однесува на недостаток или оштетување на дел од содржината на курирска пратка со објавена вредност се определува од Брза Пратка и е во висина на вистинските вредности на нанесената штета, но не повеќе од објавената вредност.
32. Надоместокот за рекламации за губење, уништување или кражба на курирска пратка без објавена вредност се определува од Брза Пратка и е во висина од петнаесет пати од вредноста на курирската услуга.
33. Надоместокот за рекламации за губење, уништување или кражба на курирска пратка со објавена вредност се определува од Брза Пратка и е во висина на објавена вредност.
34. Надоместокот за рекламации за непочитување рок за исплата на откуп е до големината на вредноста на услугата откупна пратка наведена во тарифата на Брза Пратка.
35.Брза Пратка е должен, по поднесување на потребните документи опишани во чл. 26, во рок од 30 работни дена да го извести клиентот за резултатот од рекламацијата.
36. При превоз на пратки со објавена вредност, ако се утврди несовпаѓање меѓу примените податоци зачувани во товарителницата на Брза Пратка (број на фактура / испратница) и претставените оригинални се смета дека не постои соодветно оформен документ за рекламации и Брза Пратка го задржува правото да не исплатува целосната големина на објавената вредност на пратката.
37. При плаќање на надомест од Брза Пратка еднаков на вредноста на стоката, за рекламација на клиентот, БП станува сопственик на рекламираната стока. Клиентот се задолжува да ја предаде на БП пред ислаќање на надоместокот, опишано во билатералниот договор.
38. Брза Пратка не сноси одговорност и не ги обештетува кршливите пратки од матријали како

што се: стакло, ќерамика, пластика, порцелан итн. , без разлика на тоа како се спакувани.
39. Нашинот на одредување за висината на оштета или рекламација на пратка која е пристигната од странство или оди за странство е според член 28, 29, или 30, но на цена која е според тековниот ценовник за внатрешна таква пратка доколку оштетата е настаната во Р. Северна Македонија, доколку оштетата е настаната во странство обештетувањето е според ОУ на партнерската фирма каде што е настаната штетата.

Дел X**:** Ред за решавање на спорови

40. Споровите меѓу корисниците и Брза Пратка се решаваат на база на добро партнерство, соработка, преку преговори и дополнителни договори. При непостигање на согласност, секоја од страните може да побара помош надлежни органи или да го поднесе спорот на решавање пред надлежниот Македонски суд.