

Врз основа на член 53, став 1 од Законот за поштенски услуги (Службен весник на РМ бр. 9/2008), Агенцијата за пошти донесе:

П Р А В И Л Н И К
ЗА ОПШТИТЕ УСЛОВИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНАТА
ПОШТЕНСКА УСЛУГА

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1
(Предмет)

Со овој правилник се утврдуваат општите услови за обезбедување на универзалната поштенска услуга, се определуваат податоци за давателот на универзалната поштенска услуга (во понатамошен текст давател на УПУ), видови на универзална поштенска услуга, условите за прием на поштенските пратки, условите за достава на поштенските пратки, пакување и затварање на поштенските пратки, квалитет на обезбедување универзална поштенска услуга, податоци за цените и начинот на плаќање на универзалната поштенска услуга, решавање на рекламации, начинот, условите и цени за пристап до јавната поштенска мрежа, како и други прашања од значење за обезбедување на универзалната поштенска услуга.
Одредбите од овој правилник важат за другите даватели на кои им е дадена поштенска стандардна дозвола.

Член 2
(Обезбедување на универзална поштенска услуга)

Универзалната поштенска услуга во внатрешниот поштенски сообраќај се обезбедува во согласност со Законот за поштенските услуги и подзаконските акти донесени врз основа на законот, а во меѓународниот поштенски сообраќај во согласност со актите на Светскиот Поштенски Сојуз и врз меѓународните договори што ги склучила, односно им пристапила Република Македонија.

Член 3 (Поими)

Одделни поими употребени во овој Правилник го имаат следното значење
Давател на УПУ е АД за поштенски сообраќај „Македонска пошта“ во државна сопственост- Скопје;

Корисник на универзална поштенска услуга (во понатамошниот текст: корисник) е правно и физичко лице кое користи универзална поштенска услуга како испраќач или примач;

Поштенска пратка е пратка адресирана со полна адреса која треба да се пренесе од страна на давател на универзалната поштенска услуга.

Поштенски услуги се услуги кои вклучуваат прием, пренос сортирање и достава на поштенски пратки во внатрешениот или меѓународниот поштенски сообраќај.

Останатите изрази кои се користат во овој Правилник имаат истото значење како во Законот за поштенски услуги и подзаконските акти донесени врз основа на законот.

II. ПОДАТОЦИ ЗА ДАВАТЕЛОТ НА УНИВЕРЗАЛНАТА ПОШТЕНСКА УСЛУГА

Член 4 (име и седиште на давателот на УПУ)

Име на правното лице кое е давател на УПУ: Акционерско друштво за поштенски сообраќај Македонска пошта во државна сопственост-Скопје.

Седиште на давателот на УПУ: Бул.Орце Николов, бб, 1000 Скопје

III. УНИВЕРЗАЛНАТА ПОШТЕНСКА УСЛУГА

Член 5

(Избор на поштенски услуги)

- 1) Корисникот има право и должност да избере универзална поштенска услуга по вид, содржина и вредност на пратка.
- 2) Давателот на УПУ е должен да обезбеди сигурен пренос на поштенските пратки во зависност од видот на услугата според изборот на корисникот.

Член 6

(Видови на поштенски пратки)

- 1) Обични поштенски пратки се поштенски пратки за кои на испраќачот не се издава потврда за приемот односно предавањето во пошта, а од примачот не се бара потврдување на приемот, и за кои давателот на УПУ не сноси одговорност во случај на губење, оробување и оштетување.
- 2) Обични поштенски пратки можат да бидат: писмо, директна пошта, поштенска картичка, платен одговор, печатена работа, секограм и мал пакет.

Член 7

(Писмо)

- 1) Писмо е писмоносна поштенска пратка која содржи писмена порака во затворен плик без означена вредност, или било која друга поштенска пратка која во поглед на големината и тежината е усогласена со стандардите пропишани за писмо иако не содржи писмена порака.
- 2) Писмото не може да има поголема тежина од 2 кг и може да биде стандардизирано, нестандардизирано и гломазно писмо.
- 3) Писмото мора да биде затворено на начин кој овозможува целосна заштита на содржината од можности за повреда или оштетување во тек на преносот, како и заштита од намалување или оштетување на содржината без однадвор видлива повреда.

- 4) Писмото мора да ги има следните димензии: збирот на должината, широчината и височината да не биде поголем од 90 см, со тоа што најголемата од тие димензии не може да биде поголема од 60 см.
- 5) Ако писмото има облик на валјак , должината и двата пречника не можат да бидат поголеми од 104 см, со тоа што најголемата од тие димензии не може да биде поголема од 90 см односно збирот на должината и двата пречника не може да биде помала од 17 см, а должината на писмото не може да биде помала од 10 см.
- 6) Најмалите димензии на адресната страна на писмото не можат да бидат помали од 14 x 9 см.
- 7) Писмото чии димензии се помали од димензиите наведени во ставот 5 и 6 на овој член може да се прими за пренос само со четириаголна адресница од картон или од друг погоден материјал, во кој случај димензиите на адресницата не можат да бидат помали од 10 x 7 см.

Член 8 Стандардизирано писмо

1. Стандардизирано писмо е писмо во затворена обвивка (плик) во форма на правоаголник , чија должина не е помала од широчината помножена со 1,4 и кое им одговара на следните димензии:

а) писмо со обична обвивка:

- најмали димензии од 9 x 14 см, со толеранција од 2 мм
- најголеми димензии од 12 x 23.5 см, со толеранција од 2 мм;
- најголема тежина до 20 гр;
- најголема дебелина од 5 мм;
- адресата на примачот треба да биде напишана на страната од пликот која нема преклоп за затварање и во правоаголен простор кој е на најмало растојание од 4 сантиметри од горниот раб на пликот (толеранција 2 мм), 1,5 см од бочниот десен раб и 1,5 од долниот раб и на најголема оддалеченост од 14 цм од бочниот десен раб;

б) писмо во обвивка со прозирен дел:

- димензиите и тежината на писмата со прозирен дел се еднакви на димензиите и тежината предвидени за писмо со обична обвивка.

2. На страната на адресата, за франкирање и за отпечаток за поништување треба да биде резервиран правоаголен дел со висина од 4 см (- 2мм)) од горниот раб и со должина од 7,4 см од десниот раб. Во тој дел марките или отпечатоците за франкирање треба да бидат ставени во горниот десен агол.

3. Во стандардизирани писма не се вбројуваат :

- писмо со текстуален дел или графички знак под адресата, десно и лево од адресата во простор широк најмалку 15 мм;
- писма кои содржат испакнати и тврди предмети;
- превиткани писма кои не се затворени од сите страни; и
- писма изработени од материјал кој нема физички особини на хартија, (исклучоци се материјали кои се користат за прозорчиња)

Член 9

Нестандардизирано писмо

Нестандардизирано писмо е писмо кое не ги исполнува условите за стандардизирано писмо од член 8, а неговата тежина не е поголема од 250 грама.

Член 10

Гломазно писмо

Гломазно писмо е писмо со тежина поголема од 250 грама.

Член 11

(Поштенска картичка)

1. Поштенска картичка е обична писмоносна пратка со отворена пишувана порака која се предава отворена и без плико.
2. Поштенската картичка е изработена од картон или од доволно цврста хартија во форма на правоаголник .
3. Најголемите димензии на поштенска картичка се 15 x 10.5 см., а најмалите 14 x 9 см.
4. Поштенската картичка од поштенско издание за внатрешен сообраќај во насловот мора да има назив : „ Поштенска картичка “ , како и отпечатена поштенска марка.
5. Најмалку десната половина на предната страна на секоја поштенска картичка мора да биде наменета за адреса на примачот, франкирање, службени ознаки и налепници, а опачината и најмногу левата половина од предната страна се наменети за соопштение.
6. Како поштенски картички се сметаат сите видови разгледници кои одговараат на условите предвидени за поштенски картички.
7. Поштенската картичка која во поглед на димензиите ги исполнува условите од точка 3 на овој член се смета како стандардизирана поштенска картичка.
8. Поштенската картичка која не ги исполнува условите предвидени со одредбите на овој член, како и другите услови за овој вид пратки, во поглед на плаќањето на цената за поштенските услуги се смета како писмо.

Член 12 (Печатени работи)

1. Печатени работи се отворени поштенски пратки, кои содржат книги, каталози, весници и периодични списанија.
2. Книгите се непериодични печатени работи, кои имаат најмалку 50 страници, не сметајќи ги кориците. Насловната страна на книгата мора да има и наслов на книгата, име презиме на авторот, место на издавањето, година на изданието и назив на издавачот односно печатницата. Листовите на книгата мораат да бидат меѓусебно поврзани (тврд повез, броширано - лајмувано, броширано шиено со конец, тврд повез во полуплатно, полуплатно во броширан повез, шиено со кламер жица низ превојот и шиено со кламер жица одозгора).
3. Весници се печатени работи, кои излегуваат секојдневно или повремено, во одредено временско растојание, во форма на весници, а не се укоричени и поврзани.
4. Списанија се укоричени и поврзани печатени публикации, кои излегуваат во одредено временско растојание најмалку четири пати годишно.
5. Весници и списанија се печатени работи наменети за информирање на јавноста и мораат, во смисла на законските прописи, да бидат регистрирани кај надлежниот орган за информирање. Секој примерок на весник и списание мора да има постојан назив, место и датум на излегувањето, име и презиме на уредникот, име и адреса на издавачот, име и назив на основачот, реден број на излегувањето, цена и нумерирани страници. Ако како издавач се наоѓа група граѓани мора да има и седиште на групата граѓани.
6. При првото предавање на весници и списанија за испраќање, основачот или неговиот полномошник е должен на единицата на поштенска мрежа, кај која истите ќе ги предава, да и докаже дека весникот односно списанието се запишани во регистарот на весниците и списанијата кај надлежниот орган. Истовремено мора да предаде два примероци на весници и списанија, со кои докажува дека се исполнети условите од точките 3, 4 и 5 на овој член.
7. Весникот и списанието можат да имаат прилог ако истиот ги исполнува следните услови:
 - да е негов составен дел и да е приложен кон секој примерок на весникот или списанието;
 - да има ист назив како весникот или списанието;
 - печатот, формата и видот на хартијата да се еднакви како кај весникот или списанието кон кој е приложен;
 - да има ист одговорен уредник како весникот односно списанието;
 - издавачот да е ист за прилогот и за весникот односно списанието;
 - да постои меѓусебна врска на содржината во прилогот и весникот односно списанието.
8. Весниците и списанијата можат да имаат и други прилози кои не се наведени во точка 7 од овој член, но во тој случај за тие прилози и

дополнително се наплатува покрај извршеното плаќање за весникот и списанието по предвидената цена за поштенска услуга со такви прилози.

9. Во сите печатени работи дозволено е да се додаде картичка, плик или лента на која е отпечатена адресата на испраќачот на пратката.

10. Еден примерок на весник или списание, како печатена работа, не може да има тежина поголема од 500 г. Ако весниците и списанијата ги предава овластен (регистриран) издавач, врзопот на весниците и списанијата не може да има поголема тежина од 10 кг, а вреќата со весници и списанија не може да има поголема тежина од 30 кг.

11. Димензиите на печатената работа мораат да им одговараат на димензиите предвидени за писмо.

12. Одделно адресирана печатена работа која содржи весници или списанија и која е сложена за испраќање не може да има ни една димензија поголема од 30 см. Врзопот на адресирани и неадресирани печатени работи кој содржи весници и списанија, не може да има ни една димензија поголема од 45 см.

13. Во левиот горен агол на адресната страна на печатената работа испраќачот е должен да ја стави ознаката „Печатена работа“ „Imprime“. Оваа ознака мора да биде ставена и на весниците и списанијата ако ги испраќа издавачот.

14. Испраќачот може кон печатените работи да приложи отворена сметка, испратница или уплатница кои исклучително се однесуваат на предметот што се испраќа.

15. Печатени работи кои што ист испраќач ги испраќа на иста адреса можат да се пакуваат во “М” вреќа

Член 13 (Секограм)

1. Секограми (отпечатоци за слепи) се отворени поштенски пратки кои содржат печатени знаци за слепи, звучни снимки или компјутерски записи.

2. Како секограм се сметаат:

- клише со знаци на секографија; и
- звучна снимка или специјална хартија наменета за слепи лица, компјутерски записи, под услов да ги предава за пренос некоја установа за слепи или да е испратена до таа установа.

3. Димензиите на секограмот мораат да им одговараат на димензиите предвидени за писмо, а тежината не смее да биде поголема од 7 кг.

4. Во десниот горен агол на адресната страна на секограмот испраќачот е должен да ја стави ознаката „Секограм“ (“Secogramme”), а во меѓународен сообраќај да залепи пропишана налепница за знакот за слепи.

Член 14 (Мал пакет)

1. Мал пакет е отворена поштенска пратка која содржи предмети со тежина до 2 кг.
2. Малиот пакет може да содржи попис на содржината, технички услови, вредност на стоките и адреса на испраќачот и примачот, но не и пишувано соопштение.
3. Во левиот горен дел на адресната страна на малиот пакет испраќачот е должен да ја стави ознаката: „Мал пакет“, (Petit paquet).
4. Димензиите на малиот пакет мораат да одговараат на димензиите предвидени за писмо.

Член 15 Електронско писмо

Електронско писмо е поштенска пратка која содржи порака што давателот на УПУ, ја добил по телекомуникациски пат и ја пренел верно на оригиналот на физичка подлога со цел да се изврши доставување на примачот.

Член 16 Пратки со платен одговор(CCRI)

Пратките со платен одговор се писмоносни поштенски пратки (писма и поштенски картички) кои се придружувани или содржат писмоносни пратки со ознака за извршена наплата што ја платил испраќачот со цел да добие одговор.

Член 17 Масовни пратки

1. Масовни пратки се пратки со еднаква големина и тежина кои во поголем број испраќачот ги испраќа до повеќе примачи.
2. Најмал број на масовни пратки при еднократно предавање е 1500 пратки односно 5000 или повеќе пратки во период од две недели.
3. Тежината и големината на масовната пратка треба да одговара на тежината и големината која е предвидена за поедини видови писма.

Член 18 Директна пошта

1. Директна пошта се писмоносни пратки кои се состојат само од рекламен, маркетиншки или пропаганден материјал со идентична порака, со исклучок на името, адресата и другите податоци за идентификација на примачот, како и на други променливи елементи кои не ја менуваат природата на пораката, а се испраќа на поголем број лица и треба да се достави на адресата што ја означил испраќачот на самата пратка или врз нејзината обвивка. Сметките, фактурите и финансиските извештаи не се сметаат за директна пошта.

2. Соопштение кое содржи комбинација од рекламен материјал и други пратки во иста обвивка не се смета како пратка со рекламен материјал.

**Член 19
(Книжени поштенски пратки)**

1. Книжени поштенски пратки се поштенски пратки за кои поштата паушално или во рамки на означената вредност, гарантира против ризици од губење, кражба или оштетување и за која на испраќачот се издава потврда за приемот односно предавањето во пошта, а од примачот се бара потврдување на приемот.

2. Книжени поштенски пратки можат да бидат:

- а. препорачани писмоносни поштенски пратки;
- б. вредносни поштенски пратки;
- в. пакети;
- г. поштенски парични упатници и телеграфски парични упатници.

**Член 20
(Препорачани поштенски пратки)**

1. Препорачани писмоносни пратки се затворени книжени поштенски пратки за кои паушално се гарантира против ризици од губење, кражба или оштетување и за кои на испраќачот, по потреба и на негово барање, се обезбедува доказ за достава на поштенските пратки и /или нивна испорака на примачот.

2. Како препорачана писмоносна пратка може да се предаде секоја писмоносна поштенска пратка.

**Член 21
(Вредносно писмо)**

1. Писмо со означена вредност е вредносна поштенска пратка за која испраќачот при предавање на пратката бара да се прими и со неа да се постапува на начин предвиден со овој Правилник за писма со означена вредност .

2. Писмо со означена вредност може да содржи предмети, пари и пишано соопштение.

3. Испраќачот е обавезен при предавање на пратката да ја означи вредноста на пратката со бројки и букви на левата долна страна на адресниот дел на писмото со означена вредност.

4. Означената вредност на писмото мора да одговара на вистинската вредност на содржината на вредносното писмо, или во дадениот случај на вредноста на содржината за испраќачот.

5. Писмото со означена вредност може да биде со тежина до 2 кг.

6. Димензиите на писмото со означена вредност мора да одговараат на димензиите предвидени за писмо.

Член 22 (Пакет)

1. Пакет е книжена поштенска пратка со определена големина и тежина која содржи предмети со и без означена вредност.
2. Пакет може да содржи стоки, пари и други предмети како и пишувано соопштение.
3. Вредноста на содржината на пакетот мора да биде назначена со бројки на левиот долен дел на адресната страна на пакетот. Означената вредност мора да и одговора на вистинската вредност на содржината на пакетот или во дадениот случај, на вредноста на содржината за испраќачот, за што треба да стои изјава на испраќачот во потврдата за предавање на пратката. Последиците од неозначувањето на вистинската вредност ги поднесува испраќачот.
4. Пакетот не може да има тежина поголема од 20 кг и може да биде стандардизиран и гломазен пакет.
5. Димензии на пакетот се :
 - а) Пакетите не треба да бидат поголеми од 1,50 м. За било која од димензиите, ниту пак поголеми 3 м. За збирот од должината и најголемата обиколка измерена во насока различна од онаа на должината.
 - б) кај пакетите, адресната страна не може да има димензии помали од најмалите димензии предвидени за писмо.

Член 23 (Стандардизиран пакет)

Пакетот се смета за стандардизиран ако содржината е спакувана во поштенска стандардизирана и типизирана амбалажа или во некоја друга амбалажа која, во поглед на димензиите и техничките карактеристики, ги исполнува истите услови како поштенската амбалажа.

Член 24 Гломазен пакет

1. Пакетот се смета гломазен:
 - ако која било димензија преминува 50 см;
 - ако кои било две димензии, земени одделни, преминуваат 30 см;
 - ако поради особената форма не може да се сложи со другите пакети;
 - ако има тежина поголема од 5 кг.
2. Ако пакетот е гломазен по повеќе основи, гломазноста се зема само по еден основ.

Член 25
(Поштенски парични и телематски парични упатници)

1. Поштенски парични упатници и телематски парични упатници се книжени поштенски пратки со кои испраќачот доставува одредена сума пари на примачот.
2. Поштенската парична упатница се испраќа преку поштенско - сообраќајни врски, а телематската парична - упатница преку телематски врски.
3. Износот што може да се дозначи со една парична упатница се определува со внатрешните акти на Македонска пошта.

IV. ПРИЕМ И УСЛОВИ ЗА ПРИЕМ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

Член 26
(Адресирање на пратки)

1. На секоја пратка мора да биде означена читливо и јасно адресата на примачот, која мора да ги содржи сите податоци за брзо и точно испраќање и достава на пратката.
2. Книжените поштенски пратки можат да бидат адресирани само на еден примач.
3. Ако обична поштенска пратка е адресирана на повеќе примачи, таквите примачи мораат да се наоѓаат на иста адреса.
4. Адресата на примачот треба да биде испишана или означена на десниот дел на адресната страна на пратката и мора да биде паралелна со нејзината подолга страна. Ако за адреса на примачот е употребена адресница, најмалите димензии на адресницата мора да бидат 14 см. x 9см. Адресница мора да биде изработена од картон или друг прикладен материјал.
5. Податоците во адресата на пратката мораат да бидат назначени еден под друг , и тоа на следниот начин:
 - име и презиме или назив на примачот ;
 - улица, куќен број , број на влезот, кат, број на стан, село, населба, град и сл. или поштенски преградок со број , или воена пошта со број или ознака „пост ресторант“.
 - поштенски број и име на место (одредишната единица на поштенска мрежа);
 - име на земјата во меѓународниот сообраќај
6. На пратката која гласи за примачот кој е потстанар во адресата мора, покрај името и презимето на примачот, да бидат назначени и името и презимето на станодавачот (на пример Иван Матевски кај Марко Тодоровски).
7. Во внатрешниот сообраќај пратките се адресираат со кирилско писмо, а во меѓународниот со латинско писмо, односно може и со писмото кое е во употреба во одредишната земја, со тоа што името на одредишната поштенска единица да биде напишано на латинско писмо.
8. Адресата и другите податоци на пратките и приемните документи да се пишуваат со хемиско пенкало, машини за пишување или отпечатени на печатар. Пратките што се испраќаат во пливо со провиден дел, мораат да бидат опремени така што низ провидниот дел да се гледа адресата на примачот.

9. Испраќачот е должен освен адресата на примачот, да ја означи или да ја испише и својата полна адреса на мал пакет и на сите книжени пратки. Означување на адресата на останатите пратки не е обавезно но е препорачливо.
10. Како полна адреса на испраќачот не се смета ознаката „пост рестант“.
11. Единицата на поштенска мрежа може да го одбие приемот на пратката која не е адресирана на начинот наведен во точка 1 до точка 10 овој член. Давателот на УПУ, не е одговорен за последиците во врска со поштенските пратки кои испраќачот ги има внесено во поштенско сандаче, а кои не се адресирани на начин пропишани со одредбите на овој член.
12. Адресата на испраќачот се испишува или се означува на левиот горен дел на адресната страна на пратката или на опачината на обвивката.
13. Пратки адресирани за поштенски преградок освен бројот на поштенскиот преградок, мора да го содржи и полното име или презиме на корисникот на поштенскиот преградок.

Член 27

(Општи одредби за пакување и затворање на пратките)

1. Под пакување на пратка се подразбира ставање на содржината на пратката во соодветна обвивка (плик, кутија, сандак и др.) заради обезбедување на содржината од повреди или од оштетувања, односно од намалување на содржината за време од приемот до доставата.
2. Испраќачот е должен прописно и квалитетно да ги пакува своите поштенски пратки. Пакувањето мора да одговара на видот, природата на содржината и формата на пратката, на големината, масата и вредноста на предметот во пратката, на условите на преносот и должината на релацијата на која пратката се пренесува.
3. Пакетите треба да се пакуваат во поштенска стандардизирана и типизирана амбалажа, а можат да бидат пакувани и во друга амбалажа која ги исполнува истите услови за пакување.
4. Испраќачот е посебно должен да се грижи за правилното пакување на содржината на пратката, во спротивно е одговорен за сите штети што неговата пратка заради несоодветно пакување ги предизвикала на другите поштенски пратки, на постројките на поштенските оператори и на средствата за пренос, како и за повреди или смрт на вработените и на други лица.
5. 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.
6. За затворање на пратката можат да се користат во зависност од видот и содржината на секоја одделна пратка, соодветни средства (лепило, леплива лента, поштенска сигурносна налепка, коноп со плomba, печатен восок, брава, катанец и сл.). За затворање на писмоносната пратка не може да се употреби хефт - машина.
7. Сите поштенски пратки мораат да бидат спакувани, освен оние за кои со оглед на нивната природа пакувањето не е потребно (на пример: празен ковчег, празно буре, парчиња од дрво и сл.).
8. Испраќачот е должен секој пакет, чија форма дозволува, да го поврзе вкрстено со коноп, чија јачина и одговара на тежината на пакетот. Ако амбалажата односно обвивката на писмоносната пратка не и обезбедува полна сигурност на

содржината на пратката во преносот, испраќачот е должен таквата пратка вкрстено да ја поврзе со коноп со соодветна јачина.

9. Испраќачот е должен печатените работи за странство да ги пакува во “М” вреќи со адресница кога печатените работи преминуваат 2 кг., а ги испраќа ист испраќач, за ист примач во исто одредиште.

Член 28

(Посебни одредби за пакување и затворање на пратките)

1. Пратки кои содржат некои од подолу наведените предмети мораат да бидат спакувани на соодветен начин, и тоа:

- масни работи, како што се мазива, смоли и сл. мораат да се ставаат во обвивка (кутија, платнена вреќа, пергамент или ќесе од пластична маса); кои се ставаат во кутија од дрво, метал, цврст пластичен материјал и сл;
- скапоцени материјали и предмети се пакуваат во кутија од отпорен материјал (дрво, пластика, ламарина и сл.);
- течност и лесно топливи материи мораат да се затворат во наполно непропустни садови. Секој сад треба да биде ставен во специјална кутија од метал, дрво, отпорна пластична материја или од цврст бранест картон и меѓупросторот да биде исполнет со струганки, памук или некој друг заштитен материјал во доволно количество да ја впиет течноста во случај на кршење на садот. Капакот на кутијата треба да е прицврстен така што да не може лесно да се одвои;
- осетливи или прецизни механизми, како што се рендген - ламби, радио апарати, прецизни механички инструменти и сл. мораат да бидат спакувани така што делови на механизмот, како и самиот механизам во целина, да бидат потполно заштитени од оштетување;
- кршливи предмети изработени од стакло, порцелан, керамика и сл. мораат да бидат одделно добро спакувани и ставени во сандак или во кутија од дрво, ламарина, пластика и сл. Просторот меѓу предметите мора да биде пополнет со заштитен материјал така што во текот на преносот да не дојде до меѓусебен допир или оштетување;

Што се однесува до живите животни кои не се исклучени од член 65 од поштенскиот закон, условите и пакувањето се во согласност со европските и меѓународните стандарди.

Член 29

(Пакување и затворање на вредносни писма)

1. Ако писмо со означена вредност содржи пари или хартии од вредност, за пакување на писмо со означена вредност мора да се употреби специјално плико од поштенско издание, друго слично плико кое не е изработено од цртана хартија и кое нема бојосани рабови, обвивка од јака хартија или од платно или вреќичка без шев. Писмо со означена вредност не може да биде спакувано во обвивка - плико со провиден дел.

2. Ако вредносното писмо содржи метални пари, за пакување на такво писмо со означена вредност мора да се употреби само платнена вреќичка без шев.

3. Во случајот од точка 1 и 2 на овој член, внатрешното пакување на банкнотите мора да биде такво што банкнотите да бидат обвиткани во посебна хартија и поврзани, а металните пари спакувани за да не можат да се поместуваат.

4. За пакување на другите предмети, кои не можат да се стават во плико, мора да се употреби платно или сличен материјал, јака повеќекратна хартија или кутија од картон, дрво или сличен материјал.

5. За затворање на писмо со означена вредност може да се употреби соодветна плomba, поштенска сигурносна залепница, идентичен печатен восок со отпечаток на печатникот со онолку идентични печати колку што е потребно содржината на писмото со означена вредност наполно да се обезбеди. Печатите мораат да бидат оддалечени еден од друг и од работ на пликото (завој за писмо со означена вредност) најмалку 5 мм. Отпечатокот на печатникот во боја мора да биде и на самото писмо со означена вредност, на страната на која се наоѓа печатот. За затворање на писмото со означена вредност може да се употреби и идентична леплива лента со еднообразен отпечаток или со назив на испраќачот, или некое друго ефикасно еднообразно средство за затворање. Ако за затворање се употреби соодветна плomba на адресната страна на обвивката потребно е да се стави ознака од плombата.

6. Писмо со означена вредност со означена вредност до основната стапка одредена во Правилникот за вршење услуги во поштенскиот сообраќај, може по исклучок, да биде спакувано и во обично плико без печатење, но така што без видлива повреда на пликото да не може да се дојде до неговата содржина.

7. Ако место плико се употреби обвивка од платно, писмото со означена вредност мора да се поврзе со канап од едно парче, без јазли, а краевите на канапот да се запечатат со печатен восок или да се плombираат со соодветна плomba. Освен тоа, на составот каде што платното е прошиено, мораат да се стават доволен број печати за да се осигури потполно содржината на писмото со означена вредност, така што до неа да не може да се дојде без видлива повреда на печатот односно обвивката.

8. Ако за пакување на писмо со означена вредност се употреби вреќичка, грлото на вреќичката мора непосредно по содржината на писмото со означена вредност да се обвитка трипати со коноп без јазли, така што делот на грлото над подврската да не смее да биде пократок од 5 см. По обвиткувањето мора да се направи јазол, па краевите на конопот мораат со игла да се провлечат на местото на врзувањето низ грлото на спротивната страна, така што едниот крај да дојде над, а другиот под подврската. На спротивната страна мора да се направи втор јазол, а на растојание од 2 см, трет јазол. Краевите на конопот мораат да се провлечат низ адресницата, а на опачината од адресницата да се направи четврт јазол и краевите на конопот да се плombираат или запечатат. Адресницата мора да им одговара на димензиите предвидени за адресница според член 50, точка 4, од овој Правилник.

9. Поштенските марки и налепниците мораат да бидат оддалечени едни од други, како и од работ на обвивката најмалку 5 мм. и не смеат да бидат залепени ни преку преклопот, ни преку работ на обвивката односно на писмо со означена вредност.

10. Ако за затворање на писмо со означена вредност над основната стапка се користи сигурносна поштенска налепка, испраќачот е должен на оваа налепка да стави отпечаток на печат, факсимил на потпис или на некој друг начин да ја стави својата заверка преку налепката, така што деловите на отпечатокот односно

потписот да се видливи на налепката и на обвивката. Истата заверка испраќачот е должен да ја стави и на писмо со означена вредност, на страната на која се наоѓа залепена сигурносна поштенска налепка.

Член 30
(Пакување и затворање на пакети)

1. За пакување на пакети без означена вредност, мора да се употреби обвивка, сандак кутија или вреќа. За затворање на тие пакети мора да се употреби идентична леплива лента со еднообразен отпечаток или со назив на испраќачот, односно идентичен печатен восок, сигурносна поштенска налепка, соодветна пломба или некое друго ефикасно еднообразно средство за затворање.
2. За пакување на пакети со означена вредност, мора да се употреби сандак,кутија или вреќа без шефови, од цврст материјал. Затворањето на тие пакети се врши на ист начин како и затворањето на пакетите од точка 1 на овој член.
3. На адресната страна на пакетот од точка 2 на овој член или на адресната страна на адресницата, мора да има отпечаток на печатникот во боја, отпечаток на печатот, жигот или потписот на испраќачот, односно иницијали или назив на пломбир - клешти, на пломбата, ако пакетот е запечатен, затворен со сигурносна поштенска налепка односно пломбиран.

V. ДОСТАВА НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

Член 31
(Доставка на поштенски пратки)

1. Доставка на поштенски пратки е постапка од сортирање во центарот за достава до достава на поштенските пратки на примачот на означена адреса или во деловните простории на давателот на УПУ.
2. Поштенските пратки се доставуваат со уфрлање во куќното сандаче на примачот или во станот или во деловната просторија лично на примачот или на лице кое е овластено од примачот за прием на поштенски пратки на начин утврден во Правилникот.
3. Поштенските пратки, по правило, се доставуваат лично на примачот или на лицето што тој го овластил за прием на пратката.
4. По исклучок од став 3 од овој член одделни видови на поштенски пратки можат да се достават на возрасен член на домаќинството, на лице постојано вработено во домаќинството односно во деловната просторија на примачот.
5. Под возрасен член на домаќинството на примачот се подразбираат: брачниот другар, родителите и децата, брат и сестра постари од 15 години, како и друг роднина постар од 15 години што живее во исто домаќинство со примачот.
6. Под постојано вработено лице се подразбира секое лице постаро од 15 години што е вработено во домаќинството или во деловната просторија на примачот.

7. Ако примачот е правно лице, пратката се доставува на лице кое е овластено за прием на пратки за тоа правно лице, односно на лице кое од примачот е ополномоштено.

8. Во случај на престанување на постоењето на правното лице, пратките се доставуваат на она правно лице во чиј состав влегло правното лице кое престанало да постои, што се докажува со решение на надлежниот орган.

9. Препорачаните поштенски пратки без повратница, како и итните обични писмоносни пратки кои не можеле непосредно да се достават, можат да се достават со уфрлување во куќни или збирни поштенски сандачиња доколку примачот на поштенските пратки писмено ја овластил единицата на поштенската мрежа.

10. На посредникот се доставуваат обични и препорачани писмовни пратки, без повратница, кои не се оптоварени со откупен износ, царинска давачка и слично, адресирани на физички лица, кога во адресата на примачот, како поблиска ознака имаат назив на претпријатие, државен орган, установа, организација или друго правно лице.

11. Пратките што се адресирани на лица под старателство, на лица во притвор или на лица кои се наоѓаат на издржување на казна затвор, не можат да се достават на примачот ниту на други лица ако надлежниот орган поднел такво барање до единицата на поштенска мрежа.

12. Пратките за лицата од став 11 на овој член, единицата на поштенска мрежа ги доставува, и тоа:

- за лица под старателство - на нивниот старател;
- за лица во притвор - на истражниот орган;
- за лица кои се наоѓаат на издржување казна затвор - на управникот на казнено-поправниот завод во кој се наоѓа примачот односно на лице што управникот го ополномоштил за прием на пратки.

13. Оштетените и препакуваните поштенски пратки се доставуваат во единицата на поштенска мрежа лично на примачот или на лицето кое примачот го има овластено.

14. Пратка со повратница, освен лично на примачот може да се достави и на лице кое примачот го има овластено за прием на пратки.

15. Пратка со откупнина и пратка која подлежи на царина се доставува лично на примачот или на овластеното лице со претходна наплата на износот за откупнината означена на пратката и со наплата на одреден износ предвиден за плаќање на услуга за уплата на откупниот износ на сметка на испраќачот.

16. Пратките со посебна услуга “достава лично на примачот” се доставуваат лично на примачот, а ако тоа не е можно се доставува на законскиот застапник или на лицето ополномоштено од страна на примачот за прием на поштенски пратки.

17. Единицата на поштенска мрежа во своите деловни простории врши испорака на пратки на начин утврден во Правилникот за вршење на поштенски услуги.

18. Судските писма и писмата по управна постапка се доставуваат од страна на давателот на УПУ според методи и услови утврдени со друг закон.

Член 32

(Потврдување на приемот на пратки од страна на примачот)

1. Примачот на препорачана поштенска пратка, писмо со означена вредност, пратки со повратен одговор, ЕМС пратки, пакети и поштенски телеграфски упатници е должен приемот на пратката да го потврди со својот потпис и да стави датум (и евентуално место) на приемот на доставната односно испорачната исправа.
2. Кога примачот е неспособен за пишување поради некој телесен недостаток, потврдување на приемот на пратката врши сведок чиј идентитет се утврдува со помош на личните исправи.
3. Кога пратката од името на примачот ја прима негов полномошник, член на домаќинството или кај примачот постојано вработено лице, во потписот мора да се означи и односот кон примачот.
4. Потврдување на приемот на пратки односно упатничките износи за правни лица врши овластено лице со својот потпис со отпечаток на печатот на правното лице. Отпечаток на печатот не е потребен кога пратките се доставуваат односно упатниците се исплаќаат на полномошникот.
5. Пратките со повратница се доставуваат со потврдување на приемот врз доставната односно испорачната исправа и врз повратницата.

Член 33

(Одбивање прием на пратка)

1. Примачот може да го одбие приемот на пратката.
2. Кога примачот ќе го одбие приемот на пратката пристигната на негова адреса, работникот на единицата на поштенска мрежа ќе ја стави забелешката: "Не прима" и тоа ќе го завери со својот потпис.

Член 34

(Враќање на поштенски пратки)

1. Под услов испраќачот при предавање на пратката да нема поднесено барање за дополнителна поштенска услуга, поштенска пратка се враќа на испраќачот во случај кога примачот:
 - одбие да ја прими пратката;
 - е непознат;
 - отпатувал или се преселил на непозната адреса;
 - починал;
 - не ја подигнал пратката во рокот означен за подигање на пратки согласно член 36 на овој Правилник.
2. Пратката се враќа на испраќачот и во случај кога не е извршена доставата заради непотполна адреса.
3. По исклучок од став 1 алинеа 4 на овој член обична поштенска пратка може да се достави на член од домаќинството на починатиот.
4. Ако пакет, вредносното писмо или пратка со откупнина се враќа на испраќачот поради неможност за достава на примачот, од испраќачот се наплаќа за враќање на пратката во согласност со Ценовникот за поштенските услуги на Давателот на УПУ.

Член 35
(Враќање на веќе доставени пратки)

1. Единицата на поштенска мрежа мора да ги прими веќе доставените пратки во следните случаи:

- пратките што биле погрешно доставени на друго лице наместо на примачот или на лицето овластено за прием на поштенски пратки. Лицето на кое пратката била погрешно доставена, на опачината на пратката треба да ја напише забелешката: "Погрешно доставено" односно "Погрешно доставено и отворено" и тоа да го потврди со свој потпис. Ако ова лице тоа не го стори, тоа е должен да го стори работникот на единицата на поштенска мрежа;
- пратките адресирани на физички лица што не биле доставени непосредно на примачот или на неговиот полномошник, туку на член на семејството на примачот, на лице вработено во домаќинството односно во деловната просторија на примачот, на истражен орган, на полномошник на казнено-поправен завод и сл., единицата на поштенска мрежа ги прима само ако не се отворени и ако се во исправна состојба, како и ако не биле оптоварени со откупнина односно со царина;
- пратките кои биле доставени на лицето овластено за прием на поштенски пратки, единицата на поштенската мрежа ќе ги прими под услови наведени во став 1 алинеа 2 на овој член, а посредникот е должен на пратката што ја враќа да ја назначи причината за враќање на пратката, ако тоа примачот не го сторил.

2. Износите наплатени за откупнина или за царина единицата на поштенска мрежа ги враќа во сите случаи во кои пратката е погрешно доставена. Погрешно доставените пратки единицата на поштенска мрежа е должна да ги прими и ако тие се отворени.

3. За вратените отворени пратки единицата на поштенска мрежа составува записник за неисправноста на пратката, а ако е во прашање вратено отворено писмо со означена вредност, при составувањето на записникот мора да присуствува и лицето што ја враќа пратката и тој записник да го потпише.

4. Пошторазнесувачот може да прими веќе доставени обични поштенски пратки само ако биле погрешно доставени и ако се враќаат неотворени.

Член 36
(Рокови за подигање на поштенски пратки кои се испорачуваат во единици на поштенска мрежа)

Поштенските пратки кои се испорачуваат во единицата на поштенската мрежа може да се подигнат во следниве рокови:

- 24 часа ако пратката содржи пчели, пијавици и свилени буби;
- 5 дена ако пратката е адресирана за примач на потесното доставно подрачје;
- 8 дена ако пратката е адресирана за примач на пошироко и најшироко доставно подрачје;
- 30 дена ако е пратката адресирана на "пост ресторант";

По исклучок од предходниот став, меѓународен пакет може да се подигне во следните рокови:

- 15 дена ако пакетот е адресиран за примач на потесното и поширокото доставно подрачје;
- 30 дена ако пакетот е адресиран за примач на најшироко доставно подрачје.

Утврдените рокови во овој член почнуваат да течат наредниот ден од денот кога е оставено известувањето за пристигнување на пратката или од денот на пристигнување на пратките адресирани на “пост рестант” или на поштенски преградок.

Член 37

(Враќање на платен износ за извршена поштенска услуга)

1. Давателот на УПУ, на барање од испраќачот, го враќа платениот износ за извршена поштенска услуга во следните случаи, и тоа:

- кога испраќачот бара пратката да се врати пред испраќањето од единицата на поштенска мрежа, во која ја предал пратката - во износ од 80% од платениот износ ;
- кога пакетот или писмото со означена вредност се враќа на испраќачот од поштата на царинење поради тоа што не ги исполнуваат условите предвидени со царинските односно девизни прописи - во висина на делот што ќе остане кога платениот износ ќе се намали за износот одреден за плаќање на таа поштенска пратка во внатрешен сообраќај;
- кога препорачана поштенска пратка се враќа од поштата на царинење поради причините предвидени во став 1 алинеа 2 на овој член - во висина на делот што ќе остане кога платениот износ ќе се намали за еднократен износ платен за препорачана поштенска услуга во внатрешен сообраќај;
- кога пратката се враќа на испраќачот поради тоа што не одговара на пропишаните услови - 90% од платениот износ;
- кога услугата не е извршена или е делумно извршена - се враќа платениот износ во целост или оној дел за услугата која не е извршена. Во случај кога се исплаќа надоместок за штета за не извршена достава или закаснување на пратката се враќа и платениот износ во согласност со член 55 на овој Правилник.

2. Барањето од став 1 на овој член испраќачот го поднесува до единицата на поштенска мрежа во која ја предал пратката.

Член 38
(Неврачливи поштенски пратки)

1. Поштенски пратки кои од било која причина не можат да се достават на примачот ниту да се вратат на испраќачот (неврачливи поштенски пратки) Давателот на УПУ комисиски ќе ги прегледа, и по потреба ќе ги отвори поради утврдување на адресата на примачот или испраќачот.
2. Доколку поштенската пратка не може да му биде доставена на примачот ниту да му биде вратена на испраќачот ниту врз основа на комисискиот преглед од став (1) на овој член, поштенскиот оператор мора:
 - обичните поштенски пратки кои содржат само писмени соопштенија, комисиски веднаш да ги уништи;
 - другите поштенски пратки да ги чува една година, сметајќи од денот на комисискиот преглед.
3. Ако при комисиски преглед на неврачлива пратка се утврди дека содржината на пратката е подложна на расипување, Давателот на УПУ по исклучок од одредбите од став 2 од овој член, на сметка на испраќачот ќе изврши јавно продавање на оној дел од пратката кој е подложен на расипување, на начин утврден во член 40 од овој Правилник.
4. Ако поштенската пратка е со мала вредност во однос на трошоците за јавна продажба, или ако постои опасност содржината на пратката брзо да се расипе, Давателот на УПУ може таквата поштенска пратка да ја продаде и без јавна продажба.
5. Доколку извршувањето на продажбата на поштенската пратка според став 3 и 4 на овој член не е возможна, Давателот на УПУ комисиски ќе ја уништи таа пратка.
6. Ако сопственикот на поштенската пратка не се јави и не ја подигне во рок утврден во член 36, од овој правилник, Давателот на УПУ може преку јавна продажба да ја продаде поштенската пратка ако има продажна вредност, а ако нема продажна вредност Давателот на УПУ, ќе ја уништи таа пратка.
7. Испраќачот има право да ги побарува средствата добиени од продажбата на неврачливата пратка во рок од 18 месеци.
8. Добиениот износ од точка 6 на овој член, по одбивање на трошоците, Давателот на УПУ, ќе ги исплати на испраќачот ако во рокот наведен во став 7 на овој член испраќачот поднесе барање за исплата.
9. Ако испраќачот не поднесе барање за исплата во пропишаниот рок, износот од став 7 на овој член му припаѓа на Давателот на УПУ како вонреден приход.
10. Документи и свидетелства пронајдени во поштенски пратки, Давателот на УПУ ги доставува најкасно во рок од 30 дена од денот на извршениот комисиски преглед до органот кој ги издал, а ако не е можно до надлежниот орган каде Давателот на УПУ, ја има примено таа пратка од испраќачот.

Член 39
(Најдени работи во простории на давателот на УПУ)

1. За најдени работи во деловните простории на давателот на УПУ во кои е забранет пристап за корисници на поштенските услуги, во поштенските сандачиња или во превозните средства, како што се кола, вагони, авто патувачки пошти и др. наоѓачот нема право на надомест.
2. Најдената работа за која ќе се утврди од која поштенска пратка потекнува, ќе се стави во таа пратка.
3. Доколку не може да се утврди од која поштенска пратка најдената работа потекнува, давателот на УПУ таа работа ќе ја чува три месеци од денот кога е најдена.
4. Ако сопственикот на најдената работа не се јави и не ја подигне во рок од три месеци од денот кога е најдена, давателот на УПУ може преку јавна продажба да ја продаде најдената работа, на начин утврден во член 40 од овој Правилник.
5. Ако најдената работа е со мала вредност во однос на трошоците за јавна продажба, или ако постои опасност брзо да се расипе, давателот на УПУ може таквата најдена работа да ја продаде и без јавна продажба.
6. Износот добиен од продажбата на најдената работа, по одбивање на трошоците и на евентуално најдени пари се чуваат 18 месеци од кога е работата или парите најдена.
7. Ако сопственикот не се најде или не се јави во рокот од точка 6 на овој член, износот добиен од продажбата на најдената работа или најдените пари и припаѓаат на давателот на УПУ како вонреден приход.
8. Ако сопственикот на најдени документи и свидетелства не се пронајде или не се јави во рок од пет дена, давателот на УПУ тие документи и свидетелства ќе ги достави до органот кој ги издал, а ако не е можно до надлежниот орган на управата каде давателот на УПУ ја има примено таа пратка.

Член 40
(Продажба на пратки)

1. Кога давателот на УПУ, во случаите предвидени во член 38 и 39 од овој правилник, врши јавна продажба на пратки, постапката за јавна продажба опфаќа:
 - комисијска процена на вредноста на пратката односно на нејзин дел и утврдување на почетната цена за продажба;
 - определување и објавување на местото и времето на јавната продажба и истакнување известувања за тоа во просториите на давателот на УПУ, што се наменети за корисниците на поштенски услуги.
2. Времето меѓу објавувањето на јавната продажба на пратки и самата јавна продажба не може да биде подолго од еден ден ако пратката е подложна на расипување, а во други случаи - од осум дена.
3. За јавната продажба на пратка односно на нејзин дел, давателот на УПУ води комисијски записник во кој се внесуваат почетната понудена цена, имињата на учесниците во јавната продажба и најдобрата понуда.

Член 41
(Полномошно)

Корисниците на поштенските услуги можат приемот на книжените пратки да го вршат и преку полномошник.

Член 42
(Доказување на идентитет)

Кога испраќачот, примачот или друго лице, според одредбите на Правилникот за утврдување на општите услови за вршење поштенски услуги , е должен да го докаже својот идентитет. За докажување на идентитетот служат јавни исправи .

VI. РОКОВИ ЗА ИЗВРШУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНАТА ПОШТЕНСКА УСЛУГА

Член 43
(Рокови за пренос на пратки во внатрешен поштенски сообраќај)

1. Поштенските пратки мораат по правило да бидат пренесени во следните рокови:

- од еден ден (Д+1) за пратки во потесно подрачје;
- односно најдоцна во рок од три дена (Д+ 3) за пратки на пошироко и најшироко доставно подрачје.

2. Во роковите за пренос не се сметаат :

- денот на прием на пратката (Д);
- денови кога поштата не работи;
- сабота, недела, празници и други неработни денови;
- време на доцнење заради неточна или недоволна адреса на пратката;
- време на доцнење заради виша сила или заради застој на поштенскиот сообраќај без вина на Давателот на УПУ;
- денот по прием на пратката, доколку таа била предадена по објавеното најкасно време за прием на пратки во единиците на поштенска мрежа на Давателот на УПУ.

Член 44
(Рокови за достава на пратки на Брза пошта)

1. Пратките на Брза пошта мора да се достават во следните рокови:

- поштенска пратка која поштенската единица ја прима и доставува на своето подрачје мора да биде доставена во текот на денот кога е примена;
- поштенска пратка која ја прима една единица на поштенска мрежа, а ја доставува друга единица на поштенска мрежа, мора да биде доставена следниот ден од денот на приемот;

2. Роковите наведени во став 1 на овој член се применуваат под услов поштенската пратка да е предадена во единицата на поштенската мрежа до времето кое е одредено од страна на Давателот на УПУ.

Член 45

(Рокови за пренос на пратки во меѓународен поштенски сообраќај)

1. Роковите за пренос на пратки во меѓународниот сообраќај зависат од оддалеченоста на одредишната земја, сообраќајните врски и објавените стандарди на одредишните земји.
2. Во роковите за пренос не се сметаат одредбите кои се однесуваат за внатрешниот поштенски сообраќај, дефинирани во член 43 став 2.

VII. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНАТА ПОШТЕНСКА УСЛУГА

Член 46

(Цени на универзална поштенска услуга)

Давателот на УПУ, пресметува поштарини за универзалната поштенска услуга, во согласност со Ценовникот за поштенски услуги, истакнат на видно место во просториите на поштенскиот оператор.

Член 47

(Начин и рокови за плаќање на универзалната поштенска услуга)

1. Плаќањето за поштенската услуга давателот на УПУ го наплатува од корисникот, однапред во готово, со замена на меѓународни купони за одговор или други законски пропишани платежни средства.
2. Поштенските услуги може да се платат и врз основа на договор помеѓу корисникот на услугата и давателот на УПУ.

Член 48

(Начин на означување на поштарината)

1. Поштарината на поштенската пратка, може да се значи со:
 - поштенски марки што се во оптек;
 - машина за франкирање;
 - втиснати марки или други видови на втиснување;
 - печатарски ознаки дека поштенските услуги се платени (механичка, механографска и електронска);

Член 49

(Пратки кои подлежат на царинска контрола)

За пратките кои подлежат на царинска контрола, плаќањето на царинските и другите давачки се врши од испраќачот при предавање на пратките или од примачите при врачување на пратките.

VIII. РЕШАВАЊЕ НА РЕКЛАМАЦИИ

Член 50

(Основи за поднесување рекламации)

Давателот на УПУ во текот на преносот одговара за настанатата штета на поштенските пратки во сл. случаи:

- Изгубени, оштетени или оробени пратки;
- пречекорување на рокот за пренос;
- нецелосно извршување на поштенската услуга и
- неизвршување на бараната посебна услуга.

Член 51

(Рокови за поднесување рекламации)

1. Примачот или друго овластено лице може да поднесе рекламација до давателот на УПУ за оштетувањето или за намалената содржина на поштенската пратка:

- веднаш ако оштетувањето е видливо однадвор и
- во рок од 24 часа од приемот на поштенската пратка, доколку оштетувањето не е видливо однадвор, под услов примачот да докаже дека оштетувањето или намалувањето на содржината на поштенската пратка настанало пред нејзиното врачување.

2. Ако испраќачот или друго овластено лице смета дека поштенската пратка или телеграма не е доставена на примачот или е доставена со задоцнување, или бараната услуга не е извршена, може да поднесе писмена рекламација до Давателот на УПУ во рок од три месеци од денот на испраќање на пратката.

3. Ако примачот или друго овластено лице, односно испраќачот или друго овластено лице не поднесат рекламација во роковите утврдени во Член 68 и 69 од Законот за поштенски услуги, ги губат правата за надоместок на штета.

4. Примачот или испраќачот можат да поднесат рекламација и по истекот на предвидениот рок, а најдоцна во рокод 12 месеци од денот на прием на пратката, без право на надомест на штета.

Член 52

(Неоштетени поштенски пратки)

Поштенската пратка се смета за неоштетена доколку:

- се утврди дека при доставата на книжена поштенска пратка на примач или друго овластено лице нејзината тежина е иста со тежината во времето кога била предадена за пренос.
- на надворешната обвивка нема видливи знаци на повреда или оштетување, односно дека печатите и другите средства за запечатување или другите амбалажни материјали не се оштетени.

Член 53
(Поднесување на рекламации)

Рекламациите по правило се поднесуваат во единицата на поштенска мрежа на Давателот на УПУ кај која пратката е предадена или врачена или во било која друга единицата на поштенска мрежа.

Член 54
(Рекламации поради оштетување или намалување на содржината на пратката)

1. Во случај на рекламација заради оштетување или намалување на содржината на пратката , Давателот на УПУ е должен во присуство на примачот да изврши комисиски преглед на таа пратка, за што составува записник, ако таков записник веќе не е составен во текот на преносот.
2. Ако примачот на пратката поднесе рекламација по приемот на пратката во предвидениот рок, должен е на единицата на поштенска мрежа што ја доставила пратката, да и ја поднесе на увид пратката на која се однесува рекламацијата.
3. Ако во случајот од точка 2 на овој член е потребно присуство на стручно лице (вештак) заради проценување на големината на оштетувањето и причините за настанатата штета, трошоците за вештачењето ги авансира страната што предложила вештачење.

Член 55
(Рекламации поради не извршена достава или задоцнување на пратка)

1. Писмената рекламација се поднесува со потврдата за приемот на пратката, ако барањето се однесува на книжена пратка.
2. Приемот на рекламацијата за поштенската пратка за која се издава потврда за прием на пратка согласно одредбите на овој Правилник, поштенската единица го потврдува на задната страна на потврдата за приемот на пратката ставајќи отисок од поштенскиот жиг, како и место, ден и потпис на работникот кој ја примил рекламацијата.
3. Ако испраќачот бара рекламационата постапка да се изврши по телеграфски пат, го плаќа износот за телеграмата и за телеграфскиот одговор, според Ценовникот на Давателот на УПУ.
4. Ако се рекламира пратка со повратница или телеграфска парична упатница за која било платено телеграфско известување за исплатата, испраќачот не плаќа поштарина за рекламацијата.
5. Рекламации може да се примаат и по електронски пат.

Член 56
(Рокови за решавање на рекламации)

Давателот на УПУ мора да одговори на поднесената рекламација во рок од:
- 30 дена од денот на нејзиното поднесување, за поштенските пратки во внатрешен поштенски сообраќај и

- во рок од 2 месеци од денот на нејзиното поднесување за поштенските пратки во меѓународен поштенски сообраќај.

Член 57

(Висина за надоместок за настанатата штета)

Давателот на УПУ мора на испраќачот или на овластеното лице да му исплатат надоместок во висина на настанатата штета и тоа:

за загуба или целосно оштетување на поштенска пратка:

за поштенска пратка со означена вредност, во висина на нејзината стварна вредност, но не поголема од означената вредност;

за препорачана поштенска пратка, 15 пати од износот платен за услугата;

за парична и телеграфска поштенска упатница, во висина на вредноста на упатницата;

за EMS поштенска пратка, 15 пати од износот платен за услугата.

за делумно оштетување на поштенска пратка или за намалена содржина на поштенската пратка:

за поштенска пратка со означена вредност, во висина на нејзината стварна вредност, но не поголема од означената вредност;

за препорачана поштенска пратка, 10 пати од износот платен за услугата;

за EMS поштенска пратка или телеграма, 10 пати од износот платен за услугата.

за изменување на содржината на телеграмата, 15 пати од износот платен за услугата.

за пречекорување на рокот за пренос и достава:

за поштенските пратки без брза достава, 5 пати од износот платен за услугата;

за поштенски пратки со брза достава, 10 пати од износот платен за услугата;

за EMS поштенски пратки, 20 пати од износот платен за услугата;

за телеграми, 25 пати од износот платен за услугата.

(2) Во случаите од точка 1 од став (1) на овој член, Давателот на УПУ мора покрај надоместокот да го врати и износот платен за пренос на поштенската пратка, намален за износот платен за препорачано ракување или ракување за вредносна пратка.

(3) Ако покрај пречекорување на рокот за пренос и достава на книжена поштенска пратка настане и делумно оштетување или намалување на содржината на пратката, од давателот на УПУ не може да се бара поголем вкупен износ, односно поголем вкупен надоместок на штета отколку што е стварната вредност на поштенската пратка.

Член 58

(Надомест на штета)

1. Кога корисникот на поштенски услуги или друго овластено лице сака да оствари надомест на штета и други побарувања од договорот за вршење на поштенски услуги, поднесува до поштенскиот оператор писмено барање.

2. Барањето од став 1 на овој член испраќачот го поднесува до Давателот на УПУ на кој ја предал пратката, а примачот до Давателот на УПУ што ја доставил пратката.

3. Доколку Барањето се однесува за загубување, оштетување или намалување на содржината на пратката, корисникот на услугата или друго овластено лице мора да приложи "Побарувачен лист" со кој е утврдено загубување, односно задоцнето врачување на пратката или "Записник за неисправност на пратката" со кој е утврдено оштетување или намалување на содржината на пратката.

4. Во барањето, корисникот на услугата или овластеното лице е должен да ја определи висината на побарувањето.

5. Барањето за надомест корисникот или овластеното лице може да го поднесе до давателот на УПУ, во рок од 2 месеци од денот на поднесување на рекламацијата.

6. Доколку Барањето е оправдано Давателот на УПУ мора да го плати надоместокот на корисникот или друго овластено лице, во рок од 8 дена од денот на прием на барањето.

7. Ако во рок од 30 дена од денот на поднесување на Барањето за надомест Давателот на УПУ не одговори, корисникот или овластеното лице може да поднесе тужба до надлежниот суд.

Член 59

(Начин на исплата на надомест на штета)

Давателот на УПУ мора да го плати надоместокот на корисникот или друго овластеното лице, во валутата на Република Македонија, на сметка на корисникот доколку истиот ја има наведено.

Доколку корисникот нема наведено сметка на која треба да му се уплати надоместот на штета, Давателот на УПУ надоместокот го исплатува со поштенска упатница.

IX. НАЧИН , УСЛОВИ И ЦЕНИ ЗА ПРИСТАП ДО ЈАВНАТА ПОШТЕНСКА МРЕЖА

Член 60

(Начин и услови за пристап)

1. Давателот на УПУ е должен , согласно условите одредени со Законот за поштенски услуги, да овозможи пристап до јавната поштенска мрежа и на други даватели на поштенски услуги.

2. Давателот на УПУ, на барање на друг давател на поштенски услуги, врз основа на Договор, му овозможува на другиот давател пристап до јавната поштенска мрежа. Давателот на УПУ, превзема пратки од другиот давател, наведени во овој Правилник.

2 Давателот на УПУ се обврзува да го склучи договорот најдоцна 60 дена од денот на приемот на барањето од друг давател на поштенски услуги. Давателот

на УПУ копија од потпишаниот договор како и измените и дополненијата, доколку ги има, истовремено ги доставува до Агенцијата.

3. Давателот на УПУ му овозможува на другиот давател пристап до јавната поштенска мрежа во сите фази во преносот на пратките. Другиот давател пратките мора да ги подготви во согласност со Правилникот за општите услови за обезбедување на УПУ.

Член 61

(Цени за пристап)

1 За пристап до јавната поштенска мрежа, Давателот на УПУ на другиот давател на поштенски услуги, му пресметува цена. Цената се утврдува во договорот за пристап.

2. При утврдувањето на цената и условите за пристап до јавната поштенска мрежа, Давателот на УПУ и Агенцијата, должни се да не прават разлика меѓу различни даватели на поштенски услуги, се додека се земаат во предвид истите услови.

Х. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 62

(Влегување во сила на правилникот)

Овој правилник влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето во „ Службен Весник на Република Македонија,,.

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ

Комисија
Претседател