

ПРЕДЛОГ

Врз основа на член 48 став 4 од Законот за поштенски услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр 158/2010), Комисијата како орган на Агенцијата за пошти на состанокот одржан на 21.06.2011 година донесе:

ПРАВИЛНИК

за задолжителните елементи на општите услови за обезбедување на поштенски услуги

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1 (Предмет)

1. Со овој правилник Агенцијата за пошти (во понатамошен текст: Агенција) во согласност со Законот за поштенските услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр 158/2010) ги пропишува задолжителните елементи кои давателите на поштенските услуги се должни да ги пропишат во своите Општите услови за обезбедување на поштенските услуги.
2. Со Општите услови за обезбедување на поштенските услуги (во понатамошен текст: општи услови) се дефинираат:
 - видови на информации и податоци за услуги кои ги обезбедува давателот на поштенските услуги,
 - начинот на обезбедување на поштенски услуги,
 - цените за обезбедување на поштенските услуги и начинот на плаќање за услугите, и
 - постапки за решавање на жалби и поплаки како и утврдувањето одговорноста на давателот на поштенски услуги.

Член 2 (Обезбедување на поштенски услуги)

1. Давателот на поштенските услуги ги обезбедува поштенските услуги врз основа на Законот за поштенски услуги, подзаконските акти донесени врз основа на него и овие Општи услови.
2. Овие Општи услови се применуваат за давателот на поштенските услуги и за сите корисници на услугите.

Член 3 (Дефиниции)

Одделни поими употребени во овие Општи услови, го имаат следното значење:

- **Давател на поштенски услуги** е давател кој обезбедува поштенските услуги во согласност со одредбите од Законот за поштенски услуги, подзаконските акти донесени врз основа на него и овие Општите услови.
- **Пратка** е пратка која содржи писмена порака во затворен плик која треба да се пренесе и достави на адресата означена на самата пратка или на нејзината обвивка;
- **Пакет** е пратка со определена големина и тежина која може да содржи предмети со и без означена вредност;
- **Печатени работи** се целосно или делумно отворени пратки или пратки спакувани во провидна обвивка кои содржат книги, каталози, весници и периодични списанија;
- **Достава** на пратки е постапка при доставување на пратки на означена адреса на примачот;
- **Експресна достава** претставува пренос и достава на пратки, во согласност со барањата на корисникот на услугите,
- **Експресни пратки** се пратки кои се карактеризираат со одредена брзина на достава, достава на точно одреден ден, превземена од адресата на испраќачот, лично доставена на назначената адреса, со можност за промена на местото на достава во текот на доставата, со издадена потврда од примачот за доставување на пратката, со овозможен мониторинг и следење на пратката.
- **Дистрибуција на пакет** претставува пренос на пратката до местото за достава и достава лично на примачот, во рок од наредниот ден или друг ден кој ќе биде договорен со корисникот,
- **Време на достава** е време од преземање на пратката од просториите на испраќачот до предавање на пратката на примачот на наведената адреса на примачот.
- **Место на достава** е место каде пратката треба да се пренесе и достави, на барање на корисникот.
- **Образец за прием на пратка** е образец во кој се евидентираат податоците на испраќачот и на примачот, времето на приемот на пратката, наплатениот износ за извршување на услугата, како и дополнителните барања од страна на примачот во врска со преносот и доставата на пратката.
- **Образец за достава** е образец во кој се евидентира податоците за преносот и доставата на пратки, во текот на еден или повеќе денови. Образецот содржи податоци за: испраќачот, примачот, времето на преземање, времето на достава, адресни податоци, место, датум и други податоци поврзани со пратката. Образецот може да се води во повеќе копии од кои една копија му се предава на примачот на пратката.
- **Повратница** е образец на кој примачот на пратката го потврдува со своерачен потпис, времето и датумот на приемот на истата. Повратница се користи на барање на испраќачот.
- **Откупна пратка** е пратка за која испраќачот при предавање на пратката бара пратката да се достави на примачот со претходна наплата на откупниот износ во корист на испраќачот на таа пратка.
- **Плаќање на услугата** претставува начин на плаќање на износ кој корисникот треба да го плати на давателот на поштенски услуги за извршената услуга. Износот за поштенските услуги треба да е евидентиран во образецот за прием и достава на пратката.

II. УСЛУГИ

Член 4

(Видови поштенски услуги)

Давателот на поштенски услуги, ги обезбедува следните видови на поштенски услуги:

- Прием, пренос и достава на пратки во внатрешен сообраќај
 - а) Експресна достава на пратки,
(да се наведе начинот и на кое подрачје)
- Прием и достава на пратки во меѓународниот сообраќај од и за други држави.
(да се наведе начинот и на кое подрачје)

Член 5 (Видови пратки)

Давателот на поштенски услуги обезбедува прием, пренос и достава на следните пратки:

(да се наведат пратките кои давателот ќе ги обезбедува согласно општото овластување)

Член 6 (Забранета содржина на поштенските пратки)

1. Пратки во согласност со член 60 од Законот за поштенски услуги, не смеат да содржат:
 - опојни дроги, освен ако испраќачот или примачот не е лице кое е законски овластено да тргува или да користи вакви материи,
 - експлозивни, запаливи, радиоактивни или други опасни материи,
 - живи животни,
 - предмети чиј увоз и промет се забранети во одредишната земја,
 - предмети кои се опасни за вработените кај давателот на поштенски услуги,
 - предмети што се забранети со актите на Светскиот поштенски сојуз и
 - други материи и предмети чие пренесување е забрането, согласно со овој и друг закон.
2. По исклучок од овој член, опасните материи што се разменуваат меѓу надлежните институции можат да се пренесуваат со пратки на начин и под услови утврдени со закон.
3. По исклучок од членот 60 од Законот за поштенските услуги, пратките е дозволено да содржат пчели, пијавици и свилени буби, под посебни услови за пакување.
4. Давателот на поштенските услуги е должен да ги достави и пратките што содржат забранети материи или предмети, со оглед на нивната природа и степен на ризик, до надлежните државни органи и институции.

Член 7 (Начин на користење на поштенски услуги)

1. Корисникот на поштенските услуги, може да ги користи поштенски услуги, на следниот начин:
 - Преку повикување на телефон
 - Преку телефакс,
 - Преку web страница
 - Преку електронска пошта
 - Со лично преземање од просториите на испраќачот
(да се назначи работно време на преземање)
 - Преку единици на поштенска мрежа

(да се назначи работно време на единиците на поштенска мрежа)

2. Приемот на поштенските услуги, се врши врз основа на образец за прием на пратка.

**Член 8.
(Време на предавање на пратки)**

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

III. ПРЕВЗЕМАЊЕ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

**Член 9
(Начин и место на прием на поштенски пратки)**

Поштенските услуги се обезбедуваат на начин кој ќе биде најпогоден за испраќачот и во согласност со овие Општи услови или на начин на кој е договорен со испраќачот.

IV. ПРЕВОЗ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

**Член 10
(Превозни средства)**

Давателот на поштенски услуги мора да користи превозни средства соодветни на содржината и големината на пратката, со цел да се изврши сигурен и безбеден пренос и достава.

V. ДОСТАВА НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

**Член 11
(Достава на поштенски пратки)**

Достава на пратки претставува постапка од приемот/преземањето на пратките од испраќачите до достава на поштенските пратки на примачот на означена адреса.

- *Да се наведе географското подрачје, каде се врши достава на поштенските пратки;*
- *Да се наведе постапката за доставата на поштенските пратки;*
- *Да се наведат роковите и време, кои давателот на поштенски услуги ги гарантира за достава на пратките.*

(Роковите за достава да се изразат во час или во ден и согласно зоната на оддалеченост на географското подрачје)

Член 12
(Посебни услови за достава на поштенски пратки)

Посебна достава на поштенски пратки се обезбедува на барање на испраќачот и врз основа на договор со корисникот.

VI. ЦЕНИ НА ПОШТЕНСКИТЕ УСЛУГИ И НИВНО ПРЕСМЕТУВАЊЕ

Член 13
(Ценовник на поштенски услуги)

1. Цените за обезбедување на поштенските услуги се во согласност со ценовникот кој е истакнат на видно место во просториите на давателот на поштенските услуги.
2. Попусты за обезбедување на поштенските услуги во однос на редовниот ценовник, ќе бидат предвидени со посебен договор помеѓу давателот и корисникот.

Член 14
(Начинот на пресметување на цената за обезбедување на поштенски услуги)

1. Давателот за обезбедување на поштенските услуги е овластен да наплатува цени за обезбедување на услугата, согласно условите кои претходно ги имаат договорено со корисникот на поштенските услуги.
2. Плаќање за обезбедување на поштенски услуги се врши пред или по извршување на услугата.
3. Плаќање за обезбедување на поштенски услуги може да се изврши во готово или со уплата на сметка на давателот. Плаќањето може да се изврши во моментот на приемот на пратката или при достава на пратката преку доставувач. Примачот е должен за извршената уплата да изготви уплатницата од која копија е должен да остави на корисникот. На уплатницата треба да стои датумот и начинот на извршување на услугата, како и цената за извршената услуга.
4. Плаќање со уплата на сметка на давателот е по извршување на услугата, единствено доколку корисникот и давателот се имаат договорено поинаку. На уплатницата треба да стои датумот и начинот на извршување на услугата, како и цената за извршената услуга.
5. Давателот е должен да достави фактура за секоја извршена поштенска услуга во рок од 15 дена од денот на извршување на услугата. Корисникот е должен да изврши уплата за извршената услуга во рокот означен на фактурата, освен доколку плаќањето е извршено однапред и тоа е означено на фактурата.

VII. ПОСТАПКИ ЗА РЕШАВАЊЕ НА РЕКЛАМАЦИИ

Член 15
(Основи за поднесување рекламации)

1. Давателот на поштенски услуги во текот на преносот и доставата е одговорен за настанатата штета на поштенските пратки во следните случаи и тоа за:
 - губење, ограбување или оштетување на пратката
 - пречекорување на рокот за пренос;
 - нецелосно извршување на поштенската услуга и
 - неизвршување на бараната посебна услуга.
2. Испраќач има право да поднесе писмена рекламација до давателот на поштенските услуги која треба да ги содржи следните податоци: видот на поштенската услуга и број на пратка за која се однесува рекламацијата, време и датум на приемот на пратката, причина за поднесување на рекламацијата и адреса на испраќачот и на примачот.

Член 16 (Рокови за поднесување рекламација)

1. Испраќачот има право да поднесе писмена рекламација до давателот на поштенските услуги во рок од три месеци од денот на испраќањето на пратката во случаи кога пратката не е доставена на примачот, или е доставена со пречекорување на рокот за пренос, за нецелосно извршување на поштенската услуга или за неизвршување на бараната посебна услуга.
2. Примачот на поштенски услуги има право да поднесе рекламација веднаш, ако оштетувањето е:
 - видливо од надвор и
 - во рок од 24 часа од приемот на поштенската пратка ако оштетувањето не е видливо однадвор, под услов примачот да докаже дека оштетувањето или намалувањето на содржината на поштенската пратка настанало пред нејзиното врачување.
3. Доколку корисникот на поштенските услуги не поднел рекламација во предвидениот рок го губи правото за надоместок на штета.
4. Корисникот на поштенските услуги може да поднесе рекламација и по истекот на предвидениот рок, но најдоцна во рок од 12 месеци од денот на прием на пратката, но без право на надомест на штета.

Член 17 (Поднесување на рекламации)

1. Корисникот на поштенски услуги може да поднесе рекламација: во писмена форма, на е-маил адреса, телефакс, или телефон.
2. Давателот на поштенски услуги, е должен да ја објави адресата на која може да се поднесе рекламација од страна на корисниците, и да постави лице кое е одговорно за решавање на рекламациите.

Член 18
(Рекламациона постапка)

1. За поднесување и решавање на рекламации за пратки, како и за одредување на одговорност за настаната штета се применуваат одредбите од Законот за поштенските услуги, освен во случаите кога е поинаку одредено со овие Општи услови.
2. Посебните договори не смеат да бидат во спротивност со Законот за поштенските услуги и подзаконските акти донесени врз основа на него.

Член 19
(Рокови за решавање на рекламации)

1. Давателот на поштенските услуги е должен да прими рекламација и да одговори на поднесена рекламација:
 - во рок од 30 дена за поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај и
 - во рок од два месеца за поштенски пратки во меѓународен поштенски сообраќај.
2. Доколку испраќачот, односно примачот не е задоволен од одговорот добиен врз основа на рекламацијата, или не добие одговор по поднесената рекламација, до Давателот на поштенски услуги во рок од 30 дена поднесува Приговор.
3. Во случаи кога корисникот на поштенските услуги нема да добие одговор на рекламацијата од давателот на поштенските услуги, не му е дадена можост да поднесе рекламација или е незадоволен од одговорот по рекламацијата, има право да поднесе барање за поведување постапка согласно со одредбите од Главата XII од Законот за поштенските услуги до Агенцијата, во рок од 15 дена по истекот на рокот од ставот 1 на овој член.

Член 20
(Висина за надоместок за настанатата штета)

Давателот на поштенските услуги е должен на корисникот на поштенските услуги да му исплати надоместок за настаната штета согласно член 64 од Законот за поштенските услуги.

Член 21
(Надомест на штета)

1. Корисникот на поштенски услуги го остварува надоместокот за штета врз основа на поднесено барање до Давателот на поштенски услуги.
2. Доколку барањето се однесува за губење, ограбување или оштетување на пратката, корисникот на услугата треба да приложи "Рекламација" со кој е утврдено губење, ограбување или оштетување на пратката, односно пречекорување на рокот за пренос или "Записник за неисправност на пратката" со кој е утврдено оштетување или намалување на содржината на пратката.
3. Во барањето од став 1 на овој член, корисникот на поштенските услуги е должен да ја определи висината на побарувањето.
4. Барањето за надоместок на штета корисникот може да го поднесе до давателот на

- поштенски услуги, во рок од 2 месеци од денот на поднесување на рекламацијата.
5. Доколку барањето од став 1 на овој член е оправдано, давателот на поштенските услуги е должен да го плати надоместокот на корисникот или на друго овластено лице, во рок од 8 дена од денот на прием на барањето.
 6. Доколку во рок од 30 дена од денот на поднесување на барањето од став 1 на овој член за надоместок на штета, давателот на поштенските услуги не одговори по истото, корисникот или овластеното лице може да поднесе тужба за поведување управен спор пред надлежен суд до надлежниот суд.

Член 22
(Начин на исплата на надомест на штета)

1. Давателот на поштенските услуги, е должен да го плати надоместокот за настаната штета на корисникот на поштенски услуги, во валутата на Република Македонија, на сметка на корисникот доколку истиот ја има наведено.
2. Доколку корисникот нема наведено сметка на која треба да му се уплати надоместокот на штета, давателот на поштенски услуги го исплатува надоместокот со поштенска упатница.

VIII ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 23
(Влегување во сила)

Овој Правилник влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Македонија“.

Бр. _____

21.06.2011, Скопје

Агенција за пошти
Комисија
Љупчо Мешков, претседател