

2. Për dëmtimin që nuk është i dukshëm nga jashtë, pranuesi, mund të dorëzojë reklamacion, sipas rregullit, ditën e parë të ardhshme të punës nga dita e pranimit të dërgesës, me çrast duhet të dëshmohet se dëmtimi apo zvogëlimi i përmbajtjes të porosisë postare është paraqitur para dorëzimit të saj.

Nëse shfrytëzuesi i shërbimeve postare nuk ka dorëzuar reklamacion në afatin e paraparë e humb të drejtën për kompenzim të dëmit.

Dhënësi i shërbimeve postare është i detyruar që të pranojë reklamacion dhe të përgjigjet në reklamacionin e dorëzuar:

1. Në afat prej 30 ditësh për dërgesat postare në qarkullimin e brendshëm postar;
2. Në afat prej dy muajsh për dërgesat postare në qarkullimin ndërkombëtar postar;

E DREJTA NË KUNDËRSHTIM TE DHËNËSI I SHËRBIMEVE POSTARE

Çdo shfrytëzues i shërbimeve postare ka të drejtë në kundërshtim ndaj vendimit apo në procedurën e ndërmarrë nga dhënësi i shërbimeve postare në lidhje me qasjen në shërbime dhe sigurimin e shërbimeve.

- Shfrytëzuesi mund të dorëzojë kundërshtim deri te dhënësi i shërbimeve postare në afat prej 30 ditësh nga dita kur do të kuptojë për vendimin e apo procedurën e dhënësit të shërbimeve postare.
- Dhënësi i shërbimeve postare është i detyruar që të pranojë dhe të përgjigjet në kundërshtime nga shfrytëzuesi në afat prej 30 ditësh nga pranimi, dhe nëse nuk e bën këtë, shfrytëzuesi që ka përmbushur detyrimet e tij ndaj dhënësit të shërbimeve postare, mund të dorëzojë kundërshtim administrativ deri te Agjencia në afatin shtesë prej 15 ditësh, nëse ende vazhdon baza dhe arsyet për shkak të së cilave është dorëzuar kundërshtimi deri te dhënësi i shërbimeve postare.

KUNDËRSHTIM PARA AGJENCISË PËR POSTA

Pasiqë do të shfrytëzojë të drejtën që të dorëzojë reklamacion te dhënësit e shërbimeve postare, nëse është i pakënaqur nga përgjigjja e reklamacionit, shfrytëzuesi që ka përmbushur detyrimet e tij ndaj dhënësit të shërbimeve postare, mund të dorëzojë kundërshtim administrativ deri te Agjencia në afat shtesë prej 15 ditësh nga pranimi i përgjigjes, nëse ende vazhdon baza dhe arsyet për shkak të së cilave është dorëzuar reklamacioni deri te dhënësit e shërbimeve postare.

Të njëjtën të drejtë e ka shfrytëzuesi kur i pamundësohet të dorëzojë reklamacion apo kur në afatin ligjor nuk ka marrë përgjigje nga dhënësi i shërbimeve postare.

AGJENCIA PËR POSTA, rr. Kej 13 Nëntor, Qendra tregtare e qytetit, kati 2, ndërtesa 4, hyrja 1, lokali 2 Shkup Tel: 389 2 3212 107, info@ap.mk

TREGTIA E SIGURTË ONLAJN DHE DËRGIMI I SIGURTË

Situata e caktuar me Kovid 19 ka kontribuar me hap të përshpejtuar që të nxitet tregtia elektronike edhe në shtetin tonë, dhe në këtë drejtim edhe të rritet numri i porosive onlajn me dërgesë deri në derën e konsumatorit.

Nëse jeni në rol të blerësit përmes ndihmëseve elektronike (telefon, kompjuter, tablet dhe të ngjajshme) para se të filloni me procesin e tregtisë elektronike, Agjencia për posta rekomandon që detyrimisht të bëhet kontrolli onlajn i dyqanit nga i cili duhet të bëhet tregtia. Kjo është e domosdoshme sepse në tregun elektronik ekzistojnë edhe dyqane të rrejshme elektronike.

Më shumë informata në lidhje me tregtinë e sigurtë onlajn dhe dërgimin e sigurtë të dërgesave janë të disponueshme në këtë link:

<https://ap.mk/mk/200408-preporaki-od-agencijata-za-poshti-kako-do-bezbedno-onlajn-kupuvane-i-sigurna-dostava>

KËTË BROSHURË E KANË PËRGATITUR:



AGJENCIA PËR POSTA SHKUP
Rr. Kej 13 Nëntori, Qendra tregtare e qytetit,
Kati 2, ndërtesa 4, hyrje 1, lokali 2 Shkup
www.ap.mk

KËSHILLI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE TË QYTETIT TË SHKUPIT

BUL. Ilinden nr. 82- Shkup
potrosuvaci@skopje.gov.mk
<http://www.skopje.gov.mk>

ORGANIZATA E KONSUMATORËVE TË MAQEDONISË - Shkup

rr. „Divizioni i 50-të“ nr. 10A Shkup
Për këshilla drejtoheni në:

sovetuvanja@opm.org.mk, apo në platformën për këshilla në ueb faqe <https://opm.org.mk>



Qyteti i Shkupit



KËSHILLI PËR MBROJTJE
TË KONSUMATORËVE

TË DREJTAT DHE DETYRIMET E SHFRYTËZUESVE TË SHËRBIMEVE POSTARE

Të drejtat, detyrimet dhe përgjegjësitë e shfrytëzuesve të shërbimeve postare janë të rregulluara me Ligjin për shërbimet postare dhe aktet tjera vendore dhe ndërkombëtare të cilat rregullojnë kushtet për kryerjen e punëve të shërbimeve postare, si dhe kushtet e përgjithshme për punë të secilit dhënës të licensuar të shërbimeve postare.

Kush është shfrytëzues i shërbimeve postare?

Shfrytëzues i shërbimeve postare është personi fizik apo juridik i cili si dërgues apo pranues shfrytëzon shërbimet postare.

Shfrytëzuesi ka të drejtë të shfrytëzojë shërbimet postare të cilat përmbajnë edhe shërbimin universal, që sigurohet me cilësinë e vërtetuar me çmime të përballueshme në të gjithë territorin e shtetit.

Kush është dërguesi i shërbimeve postare?

Dërguesi është personi fizik apo juridik i cili dërgon dërgesa postare. Ai është përgjegjës për paketimin e brendshëm dhe përmbajtjen e dërgesës postare, por gjithashtu për të gjithë dëmet që dërgesa e tij për shkak të paketimit jo përkatës i ka shkaktuar dërgesave tjera postare, mjeteve dhe objekteve të dhënësit të shërbimeve postare, si dhe për lëndimet apo vdekjen e të punësuarve dhe personave tjerë, nëse ato shkaktohen për arsye se dërgesa përmban sende, transporti i të cilave është ndaluar.

Dërguesi është e i detyruar që të shënojë vlerën reale të përmbajtjes të dërgesës me vlerë të shënuar.



Dërguesi duhet që në dërgesën postare në mënyrë të lexueshme dhe të qartë të shënojë emrin, respektivisht emrin dhe mbiemrin e pranuesit dhe dërguesit, adresën e saktë të dërguesit dhe pranuesit apo të informojë dhënësin e shërbimeve postare për të njëjtat gjatë dorëzimit të dërgesës. Në rast të të dhënave jo të plota për pranuesin dhe dërguesin, dhënësi i shërbimeve postare mund të refuzojë pranimin e dërgesës.

Është e ndaluar që dërgesat postare të përmbajnë:

- Drojë narkotike, përveç nëse dërguesi dhe pranuesi nuk janë personat të cilët janë të autorizuar me ligjin për prodhim apo tregti me materiale të tilla;
- Eksploziv, materie djegëse, radioaktive dhe lëndë tjera të rrezikshme (përjashtimisht, materiet e rrezikshme që shkëmbehen ndërmjet institucioneve tjera mund të transferohen me dërgesat postare në mënyrë dhe nën kushte të përcaktuara me këtë ligj);
- Kafshë të gjalla (me përjashtim të dërgesave postare, të ndryshme nga dërgesat me vlerë të shënuar, lejohet që të përmbajnë bletë, shushunja dhe krimba të mëndafshit);
- Sende, importi dhe qarkullimi i të cilave është ndaluar në vendin e caktuar - dërgesa ndërkombëtare;
- Sendet të cilat janë të rrezikshme për jetën dhe shëndetin e të punësuarve të dhënësi i shërbimeve postare;
- Sendet të cilat janë të lejuara me aktet e Unionit postar botëror – (për dhënësin e shërbimeve universale në qarkullimin ndërkombëtar postar);
- Materiale dhe sende tjera transferimi i të cilave është i ndaluar, në pajtim me këtë dhe ligj tjetër.

Cili është pranuesi i shërbimeve postare?

Pranuesi është personi fizik apo juridik deri te i cili adresohen dërgesat postare.

Pranuesi ka të drejtë të refuzojë të pranojë dërgesën postare që dorëzohet në adresën e tij.

Për dërgesat postare për të cilat nuk është paguar tarifa postare apo nuk është paguar mjaftueshëm, të njëjtën e paguan pranuesi, respektivisht dërguesi gjatë kthimit të dërgesës postare.



Kush është dhënësi i shërbimeve postare dhe cilët janë të drejtat dhe detyrimet e tij?

Dhënësi i shërbimeve postare është personi fizik apo juridik vendor apo i huaj që siguron shërbime postare në pajtim me të drejtat dhe detyrimet e parapara me Ligjin për shërbimet postare dhe autorizimin e përgjithshëm të lëshuar nga Agjencia për posta (www.ap.mk). Me autorizimin respektivisht me licensën e këtitillë, Agjencia u jep të drejtën dhënësve të shërbimeve postare të sigurojnë shërbimet postare në pajtim me lajmërimin e dorëzuar.

Dhënësi i shërbimit universal është dhënësi i shërbimeve postare që siguron shërbim universal në territorin e Republikës së Maqedonisë në pajtim me të drejtat dhe detyrimet e parapara në lejen individuale.

Dhënësit e shërbimeve postare janë të detyruar të miratojnë kushte të përgjithshme për sigurimin e shërbimeve postare dhe të formojnë çmime për shërbimet postare të cilat i sigurojnë. Dhënësit e shërbimeve postare janë të detyruar që çmimet dhe shërbimet t'i dorëzojnë deri te Agjencia për posta dhe të shpallin në hapësirat e tyre në vend të dukshëm.

Detyrimi dhe përgjegjësia e dhënësit të shërbimeve postare është që të refuzojë pranimin e dërgesës nëse vlerëson se ambalazhi në të cilin është pakëtuara dërgesa nuk përputhet me natyrën dhe përmbajtjen e dërgesës, dmth të mos të sigurohet fshehtësia e të dhënave gjatë transportit.

Pas pranimit të dërgesës postare, dhënësi është i detyruar që dërguesit t'i lëshojë vërtetimet për pranimit të dërgesës – adresën, që duhet të përmbajë të gjithë elementet në bazë të të cilave mund të vërtetohet identiteti i dërgesës - emri dhe mbiemri i pranuesit, numri i dërgesës, data e pranimit, vlera, tarifa postare e arkëtuar dhe të dhënat tjera për dërgesën.

Dhënësi është i detyruar që dërgesat postare t'i dorëzojë në banesën, respektivisht hapësirat afariste të pranuesit, sipas rregullit, personalisht te pranuesi apo personi i autorizuar nga pranuesi në personin juridik apo kutinë postare për dërgesa të shtëpisë apo në hapësirat afariste të dhënësit të shërbimeve postare.

Gjithashtu, ata janë të detyruar që të sigurojnë paprekshmërinë e fshehtësisë të shërbimeve postare.

Dhënësit e shërbimeve postare janë të detyruar të mbrojnë të dhënat personale të shfrytëzuesve të shër-

bimeve postare, të cilat i mbledhin, përpunojnë dhe shfrytëzojnë gjatë sigurimit të shërbimeve postare, në pajtim me rregullat për mbrojtjen e të dhënave personale.

PËRGJEGJËSIA E DHËNËSVE

Dhënësit e shërbimeve postare janë përgjegjës për dëmin e shkaktuar në dërgesën e rekomanduar postare, dërgesën dhe pakon me vlerë të shënuar në rast të:

- Humbjes, vjedhjes apo dëmtimit të dërgesës, dhe
- Tejkalimit të afatit për dërgesë.

Dhënësit e shërbimeve postare janë të detyruar që shfrytëzuesit të shërbimeve postare t'i paguajnë kompensim për dëmin e shkaktuar, dhe atë:

- Për humbjen apo dëmtimin e tërësishëm të dërgesës postare me vlerë të shënuar në lartësi të vlerës të saj të shënuar dhe dërgesës dhe pakos të rekomanduar postare, 15 herë nga vlera e paguar për shërbim.
- Për dëmtimin e pjesërisht të dërgesës postare apo vjedhjes të dërgesës, për dërgesën postare me vlerë të shënuar në lartësi të dëmit të saj real të shkaktuar, jo më të madh nga vlera e shënuar dhe për dërgesën dhe pakon e rekomanduar postare, 10 herë më shumë nga vlera e paguar për shërbim.
- Për tejkalimin e afatit për dorëzimin e dërgesave prioritare postare paguhet 10 herë nga vlera e paguar për shërbim dhe për dërgesat joprioritare postare paguhet 5 herë nga vlera e paguar për shërbim.)

E DREJTA NË REKLAMACION TE DHËNËSI I SHËRBIMEVE POSTARE

Shfrytëzuesit e shërbimeve postare kanë të drejtë të dorëzojnë reklamacione me shkrim deri te dhënësi i shërbimeve postare. Shfrytëzuesit mund të paraqiten në cilësi të dërguesit dhe pranuesit të shërbimeve postare.

Dërguesi i dërgesës postare ka të drejtë të dorëzojë reklamacion me shkrim deri te dhënësi i shërbimeve postare në afat prej tre muajsh nga dita e dërgimit të dërgesës.

Pranuesit e dërgesës postare kanë të drejtë të dorëzojnë reklamacion në rastet tjera:

1. Për dëmtimin që është i dukshëm nga jashtë, pranuesi ka të drejtë të dorëzojë reklamacion menjëherë gjatë pranimit të dërgesës apo të refuzojë pranimin.