

2. За оштетување кое не е видно еднодвој, примачот може да поднесе рекламација, по правило, првиот нареден работен ден од денот на приемот на пратката, при што треба да докаже дека оштетувањето или намалувањето на содржината на поштенската пратка настало пред нејзиното врачување.

Доколку корисникот на поштенските услуги не поднел рекламација во предвидениот рок, го губи правото за надоместок на штета.

Давателот на поштенски услуги е должен да прими рекламација и да одговори на поднесена рекламација:

1. во рок од 30 дена за поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај;
2. во рок од два месеца за поштенски пратки во меѓународниот поштенски сообраќај.

ПРАВО НА ПРИГОВОР КАЈ ДАВАТЕЛОТ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

Секој корисник на поштенски услуги има право на приговор на одлука или на постапка преземена од давателот на поштенски услуги во врска со пристапот до услугите и обезбедувањето на услуги.

- Корисникот може да даде приговор до давателот на поштенските услуги во рок од 30 дена од денот кога ќе дознае за одлуката или постапката на давателот на поштенските услуги.
- Давателот на поштенски услуги е должен да прими и да одговори на приговор од корисник во рок од 30 дена од приемот, а ако не го стори тоа, корисникот кој ги исполнил своите обврски кон давателот на поштенски услуги, може да поднесе управен приговор до Агенцијата во дополнителен рок од 15 дена, доколку сè уште траат основот и причините поради кои бил поднесен приговорот до давателот на поштенските услуги.

ПРИГОВОР ПРЕД АГЕНЦИЈАТА ЗА ПОШТИ

Откако ќе го искористи правото да поднесе рекламација кај давателите на поштенски услуги, доколку е незадоволен од одговорот на рекламацијата, корисникот кој ги исполнил своите обврски кон давателот на поштенските услуги може да поднесе управен приговор до Агенцијата во дополнителен рок од 15 дена од приемот на одговорот, доколку сè уште траат основот и причините поради кои била поднесена рекламација до давателот на поштенските услуги.



Истото право го има корисникот кога му е оневозможено да поднесе рекламација или кога во законскиот рок не добил одговор од давателот на поштенските услуги.

АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ, Кеј 13-ти Ноември, Градски трговски центар, кат 2, зграда 4, влез 1, локал 2 Скопје, тел: 389 2 3212 107, info@ap.mk

БЕЗБЕДНО ОНЛАЈН ПАЗАРЕЊЕ И СИГУРНА ДОСТАВА

Ситуацијата со Ковид 19 придонесе со забрзан чекор да се поттикне електронската трговија и во нашата држава, па во таа насока и да се зголеми бројот на онлајн нарачките со достава до врата на потрошувачите.

Доколку се најдете во улога на купувач преку електронските уреди (телефони, компјутери, таблети и сл.), пред да започнете со процесот на електронско пазарење, Агенцијата за пошти препорачува задолжително да се направи проверка на онлајн продавницата од која треба да се пазари. Ова е неопходно бидејќи на електронскиот пазар постојат и лажни електронски продавници.

Повеќе информации поврзани со безбедно онлајн пазарење и сигурна достава на пратки се достапни на следниот линк:

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

ОВАА БРОШУРА ЈА ПОДГОТВИЈА:



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ
Кеј 13-ти Ноември, Градски трговски центар,
кат 2, зграда 4, влез 1, локал 2 Скопје
www.ap.mk

СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ГРАД СКОПЈЕ

Бул. Илинден, бр. 82- Скопје
potrosuvaci@skopje.gov.mk
<http://www.skopje.gov.mk>

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА - Скопје

Ул. 50 Дивизија, 10А Скопје
За советување обратете се на:
sovetuwanja@opm.org.mk, или на платформата за советување
на веб страна <http://www.opm.org.mk>



Град Скопје



СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

ПРАВА И ОБВРСКИ НА КОРИСНИЦИТЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

Правата, обврските и одговорноста на корисниците на поштенски услуги се уредени со Законот за поштенските услуги и други домашни и меѓународни акти кои ги регулираат условите за вршење на работите од областа на поштенските услуги, како и со Општите услови за работа на секој лиценциран давател на поштенски услуги.

Кој е корисник на поштенски услуги?

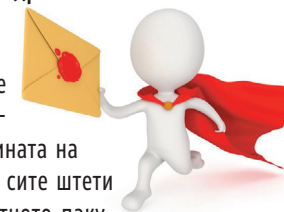
Корисник на поштенски услуги е физичко или правно лице кое како испраќач или примач користи поштенски услуги.

Корисникот има право да користи поштенски услуги кои ја содржат и универзалната услуга која се обезбедува со утврден квалитет по пристапни цени на целата територија на државата.

Кој е испраќач на поштенски услуги?

Испраќач е физичко или правно лице кое испраќа поштенски пратки. Тој е одговорен за внатрешното пакување и содржината на поштенската пратка, но, исто така, и за сите штети што неговата пратка, поради несоодветното пакување, ги предизвикала на другите поштенски пратки, на средствата и објектите кај давателите на поштенските услуги, како и за повреди или смрт на вработените и на други лица, доколку тие настанат поради тоа што пратката содржела предмети чијшто пренос е забранет.

Испраќачот е должен да ја означи стварната вредност на содржината на пратката со означена вредност.



Испраќачот треба на поштенската пратка читливо и јасно да ги напише називот, односно името и презимето на примачот и испраќачот, точната адреса на испраќачот и примачот или тие податоци да му ги соопшти на давателот на поштенски услуги при предавањето на пратката. Во случај на непотполни адресни податоци за примач и испраќач, давателот на поштенски услуги може да го одбие приемот на пратката.

Забрането е поштенските пратки да содржат:

- Опojни дроги, освен ако испраќачот и примачот не се лица кои се законски овластени за производство или трговија со вакви материјали;
- Експлозивни, запаливи, радиоактивни и други опасни материи (по исклучок, опасните материи што се разменуваат помеѓу надлежните институции можат да се пренесуваат со поштенски пратки на начин и под услови утврдени со овој Закон);
- Живи животни (по исклучок, поштенските пратки, различни од пратките со означена вредност, е дозволено да содржат пчели, пијавици и свилени буби);
- Предмети чијшто увоз и промет се забранети во одредената земја - меѓународни пратки;
- Предмети кои се опасни по животот и здравјето на вработените кај давателот на поштенски услуги;
- Предмети кои се забранети со актите на Светскиот поштенски сојуз - (за давателот на универзалната услуга во меѓународен поштенски сообраќај);
- Други материјали и предмети чие пренесување е забрането, согласно со овој и друг закон.

Кој е примач на поштенски услуги?

Примач е физичко или правно лице до кое се адресирани поштенските пратки.

Примачот има право да одбие да ја прими поштенската пратка која се доставува на неговата адреса.

За поштенските пратки за кои не е платена поштарина или е недоволно платена, неа ја плаќа примачот, односно испраќачот при враќање на поштенската пратка.



Кој е давател на поштенски услуги и кои се неговите права и обврски?

Давател на поштенски услуги е домашно или странско правно или физичко лице кое обезбедува поштенски услуги согласно со правата и обврските предвидени во Законот за поштенски услуги и Општо овластување издадено од Агенцијата за пошти (www.ap.mk). Со ваквото овластување, односно лиценца, Агенцијата им дава право на давателите на поштенските услуги да обезбедуваат поштенски услуги согласно со поднесената нотификација.

Давател на универзална услуга е давател на поштенски услуги кој обезбедува универзална услуга на територијата на Република Северна Македонија во согласност со правата и обврските предвидени во индивидуалната дозвола.

Давателите на поштенски услуги се должни да донесат општи услови за обезбедување на поштенски услуги и да формираат цени за поштенските услуги кои ги обезбедуваат. Давателите на поштенски услуги се должни цените и услугите да ги достават до Агенцијата за пошти и да ги објават во своите простории на видно место.

Обврска и одговорност на давателот на поштенски услуги е да го одбие приемот на пратката доколку процени дека амбалажата во која е спакувана пратката не одговара на природата и содржината на пратката, т.е. да не може да обезбеди тајност на податоците при преносот.

По приемот на поштенската пратка, давателот е должен на испраќачот да му издаде потврда за прием на пратката - адресница, која мора да ги содржи сите елементи врз основа на кои може да се утврди идентитетот на пратката - име и презиме на примачот, број на пратката, датум на приемот, вредност, наплатена поштарина и други податоци за пратката.

Давателот е должен поштенските пратки да ги достави во станот, односно деловните простории на примачот, по правило лично на примачот или лице овластено од примачот во правното лице или во куќно поштенско сандаче за достава или во деловните простории на давателот на поштенски услуги.

Исто така, давателот е должен да обезбеди неповредливост на тајноста на поштенските пратки.

Давателите на поштенски услуги се должни да ги заштитат личните податоци на корисниците на поштен-

ски услуги, кои ги собираат, обработуваат и ги користат при обезбедувањето поштенски услуги, согласно со прописите за заштита на личните податоци.

ОДГОВОРНОСТ НА ДАВАТЕЛИТЕ

Давателите на поштенски услуги се одговорни за штетата настаната на препорачана поштенска пратка, пратка со означена вредност и пакет во случај на:

- губење, ограбување или оштетување на пратката и
- пречекорување на рокот за достава.

Давателите на поштенски услуги се должни на корисникот на поштенски услуги да му исплатат надоместок за настанатата штета, и тоа:

- За губење или целосно оштетување на поштенска пратка со означена вредност во висина на нејзината означена вредност и препорачана поштенска пратка и пакет, 15 пати од износот платен за услугата.
- За делумно оштетување на поштенската пратка или ограбување на пратка, за поштенска пратка со означена вредност во висина на нејзината стварна настаната штета, не поголема од означената вредност и за препорачана поштенска пратка и пакет, 10 пати повеќе од износот платен за услугата.
- За пречекорување на рокот за достава на приоритетни поштенски пратки се плаќа 10 пати од износот платен за услугата и за неприоритетни поштенски пратки се плаќа 5 пати од износот платен за услугата.

ПРАВО НА РЕКЛАМАЦИИ КАЈ ДАВАТЕЛОТ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

Корисниците на поштенски услуги имаат право да поднесат писмени рекламации до давателите на поштенски услуги. Корисниците можат да се јават во својство на испраќачи и примачи на поштенски пратки.

Испраќачот на поштенска пратка има право да поднесе писмена рекламација до давателот на поштенските услуги во рок од три месеци од денот на испраќањето на пратката.

Примачите на поштенска пратка имаат право да поднесат рекламација во следните случаи:

1. За оштетување кое е видно од надвор, примачот има право да поднесе рекламација веднаш при приемот на пратката или да одбие прием;