

Na osnovu člana 22 Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. list CG" br.57/11) te člana 28 i 30 Statuta Pošte Crne Gore AD Podgorica, Odbor direktora Pošte Crne Gore je na sjednici održanoj dana 30.07.2015 godine, donio

**OPŠTE USLOVE
ZA OBAVLJANJE KOMERCIJALNIH POŠTANSKIH
USLUGA POŠTE CRNE GORE**

1. OPŠTE ODREDBE

1.01. Ovim Opštim uslovima za obavljanje komercijalnih (ostalih) poštanskih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se uslovi, vrste komercijalnih poštanskih usluga, način i postupak obavljanja komercijalnih usluga, obaveze poštanskog operatora i korisnika, način postupanja poštanskog operatora u postupku reklamacija, naknada štete i druga pitanja u vezi sa ostvarivanjem ovih usluga koje pruža Pošta Crne Gore AD Podgorica (u daljem tekstu: Pošta).

1.02. Komercijalna poštanska usluga se obavlja na način utvrđen Pravilnikom o poštanskim uslugama, ovim Opštim uslovima i tehnološkim opštim aktima Pošte Crne Gore.

**2. OPŠTE O KOMERCIJALNIM POŠTANSKIM USLUGAMA MJESTU, VREMENU I
NAČINU OBAVLJANJA USLUGA**

2.01. Komercijalna poštanska usluga obuhvata sve poštanske usluge koje ne spadaju u univerzalnu poštansku uslugu kao i usluge dodatne vrijednosti koje se obavljaju na tržištu poštanskih usluga, a ne pripadaju univerzalnoj poštanskoj usluzi.

2.02. Komercijalne poštanske usluge koje se odnose na prijem poštanskih pošiljaka Pošta pruža u jedinicama poštanske mreže (u daljem tekstu: pošte), prostorijama pošiljaoca ili na drugom ugovorenom mjestu, a poštanske usluge koje se odnose na uručenje poštanskih pošiljaka u pravilu se obavljaju u prostorijama korisnika usluga, jedinici poštanske mreže ili na ugovorenoj lokaciji.

2.03. Komercijalne poštanske usluge su usluge dodatne vrijednosti.

2.04. Usluge dodatne vrijednosti su poštanske usluge koje imaju posebne zahtjeve u pogledu kvaliteta, vremena i mjesta prijema, brzine prenosa i uručjenja i koje ne spadaju u univerzalnu poštansku uslugu.

2.05. Komercijalne poštanske usluge Pošta obavlja na cijeloj teritoriji ili dijelu teritorije Crne Gore koji je unaprijed određen.

2.06. Pošta obavlja komercijalne poštanske usluge, po pravilu, na osnovu ugovora o pristupu.

2.07. Ugovor o pristupu je ugovor bez pisanog oblika u kojem korisnik usluga prihvata opštu i stalnu ponudu Pošte koja je utvrđena Zakonom o poštanskim uslugama, Pravilnikom o poštanskim uslugama i ovim Opštim uslovima.

2.08. Ponuda Pošte je opšta i stalna a može se mijenjati i prilagođavati konkretnim situacijama u zavisnosti od zaključenog ugovora sa korisnikom usluga.

2.09. Ugovor o pristupu smatra se sklopljenim kada Pošta preuzme poštansku pošiljku a vrijeme sklapanja Ugovora o pristupu određuje se prema datumu na otisku žiga na potvrdi o prijemu pošiljke, odnosno na pošiljci za koju se ne daje potvrda o prijemu pošiljke.

2.10. Pošta može sa pojedinim korisnicima zaključiti pisani ugovor kojim se uređuju uslovi, način i postupak obavljanja poštanskih usluga koji može odstupiti od ovih Opštih uslova.

2.11. Svim korisnicima poštanskih usluga Pošta garantuje tajnost u skladu sa Zakonom.

2.12. Korisnici komercijalnih poštanskih usluga imaju pravo i dužnost izbora adekvatne vrste usluge.

2.13. Pošiljalac je vlasnik pošiljke do momenta uručjenja, a kada se pošiljka uruči vlasništvo prelazi na primaoca pošiljke.

2.14. Pošiljke koje pošiljalac ili drugo opunomoćeno lice predaje pošti na dostavu i uručenje moraju biti propisno zatvorene i zapakovane na način da se ne ugrožava sadržaj pošiljke ili drugih pošiljki.

2.15. Pošiljke koje korisnik usluga predaje na uručenje moraju biti propisno adresirane i sadržati sve potrebne podatke o primaocu.

2.16. Za tačnost i potpunost adresnih podataka odgovara korisnik usluge.

2.17. Pošta može odbiti prijem, odnosno preuzimanje pošiljke ako ista nije adresirana na propisani način.

2.18. Za pojedine vrste pošiljki u skladu sa tehnološkim procedurama Pošte, korisnik poštanskih usluga je dužan da označi i adresu pošiljaoca.

2.19. U slučaju sumnje da korisnik poštanskih usluga nije unio tačne podatke o pošiljaocu Pošta može izvršiti i provjeru identiteta pošiljaoca.

2.20. Gdje god je to moguće, korisnici poštanskih usluga su dužni da koriste tipizirani omot koji je propisala Pošta Crne Gore za pojedine vrste poštanskih pošiljki, odnosno druge tipizirane omote koji su propisani od proizvođača opreme.

2.21. Pošta može odobriti pojedinim korisnicima poštanskih usluga izradu i upotrebu ambalaže za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju, što se uređuje ugovorom između Pošte i korisnika poštanskih usluga.

2.22. Korisnici poštanskih usluga mogu sve poštanske pošiljke primati lično ili preko punomoćnika.

2.23. Na zahtjev radnika pošte, opunomoćeno lice je dužno pokazati i predati pošti kopiju punomoćja i dokazati svoj identitet.

2.24. Punomoćje mora biti izdato u formalno ispravan obliku na način predviđen propisima i ovjereno od nadležnog organa.

2.25. Punomoćje se može dati samo poslovno sposobnom pismenom licu, a jednim punomoćjem se mogu ovlastiti najviše tri osobe.

2.26. Punomoćje se može dati za prijem svih poštanskih pošiljki, za pojedine vrste pošiljki ili za pojedinu pošiljku.

2.27. Punomoćje za pravno lice ovjerava ovlašteno lice u tom pravnom licu, a punomoćje za fizičko lice ovjerava nadležni organ, notar ili pošta kod koje korisnik ostvaruje uslugu.

2.28. Kada punomoćje ovjerava nadležni organ ili notar, primjenjuju se opšti propisi o izdavanju punomoćja, a korisnik usluga je obavezan original ili ovjerenu kopiju punomoćja predati pošti kod koje će ostvarivati prava iz punomoćja.

2.29. Kada punomoćje ovjerava pošta ili pravno lice punomoćje se ovjerava u dva primjerka od kojih jedan primjerak zadržava pošta a drugi primjerak korisnik.

2.30. U slučaju kada punomoćje ovjerava pošta naplaćuje se poštarina određena Cjenovnikom.

2.31. Izdato punomoćje se može opozvati za sva ili pojedina opunomoćena lica, a opoziv punomoćja se vrši pisanim aktom koji se dostavlja pošti kod koje se punomoć čuva. Ako davalac punomoćja kojim su opunomoćena dva ili više lica želi promijeniti neko od opunomoćenih lica, mora opozvati punomoćje u cjelini i dati novo punomoćje.

2.32. Punomoćje ovjereno od notara ili drugog ovlaštenog organa važi do roka označenog u punomoćju, a punomoćje ovjereno od pošte ili pravnog lica važi do kraja kalendarske godine u kojoj je punomoćje izdato.

2.33. Na zahtjev radnika Pošte korisnik usluga je dužan dokazati svoj identitet

2.34. Dokazivanje identiteta se vrši ispravama u skladu sa zakonom i Pravilnikom o poštanskim uslugama.

2.35. Identitet korisnika usluga se utvrđuje na osnovu lične karte, pasoša ili druge javne isprave izdate od nadležnog državnog organa kojima se vodi službena evidencija a koja sadrži fotografiju, matični broj i adresu korisnika.

2.36. Dokazivanje identiteta se neće vršiti u slučajevima kada je korisnik usluga lično poznat radniku pošte.

2.37. Pošta će odbiti obavljanje usluga ako pošiljke prema odredbama Zakona, Pravilnika ili Opštih uslova sadrže neki od zabranjenih predmeta.

2.38. Za poštanske pošiljke u unutrašnjem saobraćaju koje sadrže predmete za čiji je prijem potrebno odobrenje ili potvrda nadležnog organa ili ovlaštene ustanove, pošiljalac je obavezan takvo odobrenje predati zajedno sa pošiljkom.

2.39. Ako se utvrdi da pošiljka sadrži neki od zabranjenih predmeta Pošta će pošiljke vratiti pošiljaocu ili predati uz Zapisnik nadležnom organu na dalje postupanje.

2.40. Pošta može da odredi da se pojedine vrste pošiljaka primaju otvorene zbog bezbjednosti.

2.41. Za prijem pošiljaka u međunarodnom saobraćaju, čiji sadržaj podliježe carinskom pregledu ili deviznoj kontroli, primjenjuju se carinski i devizni propisi i propisi Svjetskog poštanskog saveza.

2.42. Pošta može sa korisnicima poštanskih usluga ugovarati posebno vrijeme i mjesto obavljanja poštanskih usluga.

3. KOMERCIJALNE POŠTANSKE USLUGE

3.1. Vrste komercijalnih poštanskih usluga

3.1.1 Komercijalne poštanske usluge koje pruža Pošta su:

- kurirske usluge,
- ekspresne usluge,
- neadresirana pošta,
- tiskovine,
- hibridna pošta
- direktna pošta,
- novčane poštanske usluge,
- elektronske poštanske usluge,
- ostale usluge

3.1.2. Usluge po posebnom zahtjevu su poštanske usluge koje davalac poštanskih usluga obavlja na zahtev pošiljaoca, na zahtjev primaoca i usluge po službenoj dužnosti.

3.1.3. Zahtjev za izvršenje usluge po posebnom zahtjevu može se podnijeti u bilo kojoj od faza obavljanja poštanskih komercijalnih usluga ili kada za to postoje odgovarajući uslovi.

3.1.4. Pošta obezbjeđuje uslugu praćenja toka prenosa i uručenja pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način (Track & Trace) bez podnošenja posebnog zahtjeva.

3.1.5. Za korišćenje pojedinih usluga po posebnom zahtjevu, pošiljalac, odnosno primalac podnosi poseban zahtjev davaocu poštanskih usluga za:

- usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih uputstava u vezi sa uručenjem pošiljke;
- pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja;
- pošiljke koje se uručuju lično uz potpis primaoca;
- dostavljanje telegrama po posebnom nosiocu,
- usluga luksuznog (LX) telegrama i telegrama sa poklonom.

3.2. Kurirske usluge

3.2.1. Kurirske usluge su poštanske usluge koje se obavljaju putem kurirske službe a podrazumjevaju prijem, prenos i uručenje poštanskih pošiljki direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerade u poštanskom centru ili drugom objektu Pošte.

3.2.2. Pošiljke za kurirsku službu su pošiljke sa masom do 15 kg, s tim što masa pošiljke može biti i veća ako je to ugovoreno između Pošte i korisnika.

3.2.3. Teritorije na kojima će se obavljati kurirska služba određuje Pošta.

3.2.4. Kurirska služba Pošte na teritoriji grada obavlja preuzimanje pošiljke na osnovu posebnog zahtjeva pošiljaoca koji je dostavlja telefonom preko CALL CENTRA na adresi koju odredi pošiljalac a uručenje pošiljke se vrši na adresi primaoca.

3.2.5. Preuzimanje kurirske pošiljke od pošiljaoca Pošta obavlja najkasnije u roku od 60 minuta od momenta prijema poziva, a uručenje pošiljaka se vrši najduže dva sata od momenta preuzimanja kurirske pošiljke.

3.2.6. Sadržaj kurirske pošiljke mogu biti dokumenta, pisana saopštenja, roba i drugi predmeti, osim onih za koje važe zakonske zabrane.

3.2.7. Radnik pošte na naznačenoj adresi preuzima već upakovanu pošiljku, a u slučaju kada pošiljalac zahtijeva tipsku ambalažu, radnik pošte izdaje tipsku ambalažu i obrazac koji pošiljalac popunjava i potpisuje.

3.2.8. Radnik pošte koji preuzima pošiljku naplaćuje uslugu po Cjenovniku za usluge kurirske službe, upisuje vrijeme prijema pošiljke, daje pošiljaocu odgovarajuću potvrdu i obavještava ga da informaciju o uručenju pošiljke može dobiti pozivom na broj nakon isteka vremena predviđenog za uručenje.

3.2.9. Kao kurirske usluge Pošta i korisnik mogu ugovoriti i preuzimanje pošiljaka iz poštanskog faha korisnika i dostavljanje istih u prostorije korisnika i preuzimanje pošiljaka za otpremu u prostorijama korisnika.

3.2.10. Kurirska pošiljka se uručuje primaocu ili ovlaštenom licu uz potvrdu prijema i sa upisivanjem vremena kada je pošiljka uručena.

3.2.11. U slučaju da pošiljka iz bilo kog razloga nije uručena, na propisanom obrazcu se konstatuje razlog neuručenja, a pošiljka se vraća pošiljaocu najkasnije u roku od 12 časova od momenta preuzimanja pošiljke.

3.2.12. U slučaju kada se primalac ne zatekne na datoj adresi a pošiljalac je odredio ličnu dostavu, radnik pošte će se obavijestiti kada će primalac biti na datoj adresi i ostaviće obavještenje o prispjeću kurirske pošiljke i vremenu kada će biti pokušana ponovna dostava.

3.2.13. U slučaju da i kod ponovljene dostave pošiljka ne bude uručena, radnik pošte će ostaviti obavještenje - izvještaj o prispjeću sa naznakom da se pošiljka može preuzeti u pošti u narednih 5 dana, nakon kojeg roka će pošiljka biti vraćena pošiljaocu.

3.2.14. Kada pošiljku u ime primaoca prima njegov punomoćnik, član domaćinstva ili kod primaoca stalno zaposleno lice, kod potpisivanja prijema označice se i odnos lica koje prima pošiljku prema primaocu.

3.3 Ekspres usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

3.3.1. Ekspres usluge Pošta obavlja kroz prijem, prenos i uručenje post ekspres pošiljki.

3.3.2. Za ekspres usluge u međunarodnom saobraćaju primjenjuju se akti Svjetskog poštanskog saveza i uslovi predviđeni ugovorima zaključenim između poštanskih operatora.

3.3.3. Ekspres pošiljka je registrovana pošiljka koja obezbjeđuje najkraći i garantovani rok prenosa i uručjenja, omogućava pošiljaocu praćenje pošiljke tokom prenosa i postupanje po naknadnom zahtjevu pošiljaoca.

3.3.4. Ekspres pošiljka se može preuzeti i na adresi pošiljaoca.

3.3.5. Kao ekspres pošiljka se može predati pismo i paket i može biti sa označenom vrijednošću, sa otkupninom, sa povratnicom i sa ličnim uručjenjem.

3.3.6. Najveći iznos označene vrijednosti utvrđuje Pošta.

3.3.7. Ekspres pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju se mogu primiti kao pošiljke sa ili bez označene vrijednosti, kao otkupne pošiljke, pošiljke sa povratnicom i kao pošiljke sa ličnim uručjenjem.

3.3.8. Najveća masa ekspres pošiljke je 20 kg, s tim što masa može biti i veća, ako je to ugovoreno između Pošte i korisnika i ako je sadržaj pošiljke nedjeljiv.

3.3.9. Sadržaj post ekspres pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju mogu biti dokumenti, pisana saopštenja, roba i drugi predmeti, osim onih za koje važe zakonske zabrane.

3.3.10. U ekspres pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju zabranjeno je slati novac, vrijednosne papire koji glase na donosioca, plemenite metale, drago kamenje i slične predmete.

3.3.11. Sadržaj pošiljke se pakuje u tipizirani koverat. a sadržaj koji ne može biti upakovan u takav koverat pakuje se i zatvara u skladu sa opštim pravilima pakovanja predviđenim propisima.

3.3.12. Pošta će poštansku pošiljku prenijeti i uručiti u stanju u kakvom je primljena.

3.3.13. Prijem ekspres pošiljaka Pošta organizuje na šalterima pošta a može se obavljati i u stanu ili poslovnim prostorijama korisnika.

3.3.14. Rok za uručenje ekspres pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju je do 12 časova narednog dana, pod uslovom da su primljene do određenog vremena, o čemu se obavještava pošiljalac.

3.3.15. Rokovi uručjenja ekspres pošiljki u međunarodnom poštanskom saobraćaju utvrđeni su međunarodnim propisima.

3.3.16. Ekspres pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju primaju se samo za one države s kojima je razmjena tih pošiljaka dogovorena.

3.3.17. Pošta dostavu ekspres pošiljki obavlja na cijeloj teritoriji Crne Gore.

3.3.18. U prostorijama pošte, namijenjenim za korisnike poštanskih usluga, Pošta će istaći obavještenje da se u toj jedinici poštanske mreže primaju ekspres pošiljke kao i vrijeme do kada ove pošiljke moraju biti predate da bi se ispoštovali rokovi prenosa.

3.3.19. Kod prijema pošiljki u stanu, odnosno poslovnoj prostoriji korisnika, rok za preuzimanje pošiljki je 1 čas po prijemu poziva.

3.3.20. Ekspres pošiljke se poslije isteka utvrđenog vremena za njihovu otpremu primaju samo na izričit zahtev korisnika, a biće otpremljene narednog dana, od kada teku i rokovi za njihov prenos.

3.3.21. Za adresiranje ekspres pošiljke koristi se propisani obrazac, a za pakovanje, po pravilu, tipizirana ambalaža.

3.3.22. Na svaku primljenu pošiljku koja nije upakovana u posebnu ambalažu predviđenu za ekspres pošiljke, lijepi se odgovarajuća naljepnica.

3.3.23. Ekspres pošiljke se uručuju primaocu ili ovlašćenom licu uz potvrdu prijema na za to predviđenom mjestu na obrazcu, a u dostavnoj knjižici se upisuje vrijeme kada je pošiljka uručena.

3.3.24. Kada pošiljku u ime primaoca prima njegov punomoćnik, član domaćinstva ili kod primaoca stalno zaposleno lice, mora u potpisu naznačiti odnos prema primaocu.

3.3.25. Za ekspres pošiljke koje su iznijete na dostavu, a nijesu uručene, radnik pošte ostavlja Izvještaj o prispjeću pošiljke sa naznakom da je u pitanju ekspres pošiljka i obavještenjem kada se, gde i do kog roka pošiljka može podići u pošti.

3.3.26. Ostavljanjem izvještaja o prispjeću pošiljke Pošta je ispunila svoje obaveze u pogledu roka prenosa i uručjenja ekspres pošiljke u propisanom roku.

3.3.27. Ekspres pošiljke koje nijesu uručene primalac može podići u roku od 5 radnih dana od dana dostavljanja Izvještaja o prispjeću pošiljke, nakon kojeg roka se pošiljka vraća pošiljaocu.

3.3.28. Za ekspres pošiljke ne naplaćuje se ležarina.

3.3.29. Ako Pošta nije uručila ekspres pošiljku a ostavljen je Izvještaj o prispjeću pošiljke, za ponovno uručenje na adresu pošiljaoca, ako to isti zahtijeva, naplaćuje se poštarina za dostavu odnosno pokušaj dostave prema Cjenovniku Pošte.

3.3.30. Ako primalac izrazi sumnju u pogledu ispravnosti ekspres pošiljke ili je želi primiti tek pošto se pošiljka komisijski otvori, radnik pošte će pošiljku vratiti u poštu, a primaocu ostaviti izvještaj o prispjeću pošiljke sa obavještenjem kada se, gde i do kog roka ekspres pošiljka može podići u pošti.

3.4. Direktna pošta

3.4.1. Direktna pošta je korespondencija koja se sastoji od reklamnog, marketinškog ili propagandnog materijala istovjetnog sadržaja izuzev naziva primaoca, adrese i drugih kriterijuma za identifikaciju, kao i drugih modifikacija koje ne mijenjaju samu prirodu poruke, koja se šalje u najmanjoj količini od 100 pošiljki na različite adrese primalaca.

3.4.2. Pošiljke direktne pošte mogu biti mase do 2 kg sa dimenzijama propisanim za pismo.

3.4.3. Pošiljalac je obavezan prilikom predaje dati na uvid jedan primjerak pošiljke koju šalje kao direktnu poštu i obezbijediti da sve pošiljke budu jednake dostavljenom uzorku.

3.4.4. Pod direktnom poštom u smislu ovih Opštih uslova ne smatra se pošiljka koja je u omotu kombinovana sa drugim pošilkama, kao ni računi, fakture, finansijski izvodi i druga saopštenja koja nijesu identičnog sadržaja.

3.5. Tiskovina

- 3.5.1. Tiskovina je otvorena pošiljka, koja nema karakter prepiske između pošiljaoca i primaoca a štampana je u više istovjetnih primjeraka na papiru, kartonu ili drugom materijalu i sadrži knjige, novine i časopise.
- 3.5.2. Tiskovina može da sadrži i porudžbenicu, otpremnicu, uplatnicu, magnetni medij, kompakt disk i sl. koji se odnose na sadržinu pošiljke i čine njen sastavni dio.
- 3.5.3. Na adresnoj strani tiskovine, u gornjem lijevom uglu, pošiljalac je dužan da stavi oznaku «Tiskovina» ili oznaku «Imprime» u međunarodnom saobraćaju.
- 3.5.4. Tiskovina se predaje u otvorenom omotu, a može se predati i u zatvorenom omotu tako da poštanski operator može provjeriti sadržaj bez oštećenja omota.
- 3.5.5. Pošta može dozvoliti zatvaranje tiskovina u velikom broju, s tim da može otvoriti pošiljku radi provjere sadržaja.

3.6. Neadresirana pošiljka u unutrašnjem saobraćaju

- 3.6.1. Neadresirana pošiljka u unutrašnjem saobraćaju je pošiljka koja se sastoji od reklamnog, marketinškog ili propagandnog materijala istovjetnog sadržaja koja se šalje velikom broju neadresiranih primalaca, u količini ne manjoj od 1000 komada i mase do 100 grama.
- 3.6.2. Pošiljalac je obavezan prilikom predaje dati na uvid jedan primjerak pošiljke koju šalje kao neadresiranu pošiljku i obezbijediti da sve pošiljke budu identične dostavljenom uzorku.
- 3.6.3. Pošta može ugovoriti prenos neadresirane pošiljke mase veće od 100 grama.

3.7. Hibridna pošta

- 3.7.1. Hibridna pošta je vrsta usluge poštanskog operatora kojom operator prima od korisnika podatke u elektronskoj formi i tako primljene podatke sortira, priprema za štampanje, štampa i kovertira u obliku pošiljke koju dostavlja primaocu.
- 3.7.2. Pošiljka hibridne pošte je pošiljka čiji se prenos dijelom obavlja korišćenjem elektronskih sredstava, a dijelom uz korišćenje ostalih klasičnih resursa, odnosno servisa pošte.

3.8. Novčane poštanske usluge

- 3.8.1. Novčane poštanske usluge su domaće i međunarodne žiralne usluge, mjenjački poslovi, novčane doznake i čekovne usluge, kao i sve druge slične usluge čiji je predmet novac, odnosno usluge čiji je predmet isplata ili prenos novca radi isplate, osim uputnica, a koje su definisane propisima poštanskog operatora ili propisima Svjetskog poštanskog saveza.

3.9. Elektronske poštanske usluge - elektronska saopštenja

- 3.9.1. Pod elektronskim poštanskim uslugama podrazumijevaju se usluge kojima se prenos saopštenja vrši elektronskim sredstvima, a obuhvataju

- prijem, prenos i uručenje telegrama ,
- fax usluge i faximil telegram i
- prenos i uručenje elektronskog pisma, kao i ostale usluge kod kojih se prenos saopštenja vrši elektronskim putem.

Sva elektronska saopštenja, u skladu sa ovim Opštim uslovima , prenose se putem poštanske mreže sredstvima za prenos elektronskih saopštenja.

- 3.9.2. Korisnici usluga imaju pravo i dužni su da odaberu onu vrstu usluga koja odgovara prirodi i sadržini saopštenja, odnosno značaju saopštenja kao i da uredno i savjesno izvršavaju sve radnje kojima će se doprinijeti kvalitetnijem prenosu elektronskih saopštenja.

- 3.9.3. Pošte su dužne da u obavljanju usluga obezbijede tajnost elektronskih saopštenja.

- 3.9.4. Pošta je dužna da prihvati zahtjev korisnika za pružanje određene usluge elektronskih saopštenja bez diskriminacije, ako je taj zahtjev podnesen u skladu sa propisima i ako je dozvoljenog sadržaja.

- 3.9.5. Zabranjena elektronska saopštenja su ona čiji je sadržaj usmjeren protiv mira, bezbjednosti, naroda i države, čovječnosti i međunarodnog prava, života i tijela, dostojanstva ličnosti i morala, časti i ugleda i opšte bezbjednosti ljudi i imovine, kao i saopštenja koja su po svom sadržaju prijeteća i uvredljivog karaktera.

- 3.9.6. Pošta će u svim slučajevima sumnje da elektronsko saopštenje sadrži nedozvoljen sadržaj izvršiti identifikaciju pošiljaoca, osim ako mu je pošiljalac lično poznat, a ako pošiljalac ne želi da se identifikuje radnik pošte na obrascu dokumenta konstatovati : " Odbija identifikaciju".

- 3.9.7. Saopštenje za koji se osnovano posumnja da ima nedozvoljeni sadržaj neće se otpremiti, a radnik pošte će postupiti u skladu sa propisanim procedurama.

- 3.9.8. O svim slučajevima kada je zadržano elektronsko saopštenje zbog nedozvoljenog sadržaja pošta je dužna obavijestiti pošiljaoca, pod uslovom da je isti ostavio svoju adresu .

- 3.9.9. Pošiljalac zadržanog saopštenja sa nedozvoljenim sadržajem ima pravo na vraćanje uplaćenog iznosa u visini koju utvrdi poštanski operator.

- 3.9.10. Pošte će čuvanje elektronskih saopštenja telegrama i drugih isprava i dokumentacije u vezi sa saopštenjima kao i rashodovanje istih, organizovati na način koji će obezbijediti da neovlašćenim licima ne budu dostupni podaci o sadržini saopštenja.

Telegrami

- 3.9.11. Telegrami su saopštenja koja predaju korisnici usluga, fizička i pravna lica neposredno na šalteru pošte, telefonom pozivom određenog broja ili internetom, a ako se telegram predaje u ime pravnog lica neposredno na šalteru u pravilu mora imati otisak pečata pošiljaoca, a ako nema vrši se identifikacija pošiljaoca koji u ime pravnog lica predaje telegram.

- 3.9.12. Za svaki primljeni telegram na šalteru koji je plaćen gotovinom, pošiljaocu telegrama se izdaje odgovarajuća potvrda, a ako je telegram predat putem telefona pošiljaocu će se saopštiti broj telegrama.

- 3.9.13. Sadržaj telegrama je saopštenje koje pošiljalac želi da se prenese i uruči primaocu označenom u adresi telegrama, a telegram bez sadržaja pošta neće primiti.
- 3.9.14. Telegram se u pravilu prima i otprema na jeziku koji je u službenoj upotrebi, a može biti napisan latinicom ili ćirilicom, čitko i jasno.
- 3.9.15. Telegram se može primiti i na stranom jeziku s tim što je pošiljalac dužan da adresu primaoca prevede i označi na jeziku koji je u službenoj upotrebi, ako je određena pošta na području Crne Gore.
- 3.9.16. Ako se primi telegram na stranom jeziku, sve službene oznake na telegramu moraju biti na jeziku koji je u službenoj upotrebi.
- 3.9.17. Pošta može odlučiti da telegrami koji se primaju na stranom jeziku imaju veću cijenu.
- 3.9.18. Telegrami se mogu predati radi otpreme svakoj pošti koja korisnicima pruža usluge prenosa telegrama, internetom kao i pozivom Call centra Pošte.
- 3.9.19. Kao vrijeme prijema telegrama smatra se vrijeme kada je telegram predat Pošti neposredno na šalteru ili kada je predat Pošti preko drugog sredstva komunikacije.
- 3.9.20. Pošiljalac je dužan da na određenom mjestu na telegramu koji predaje, napiše adresu primaoca sa svim potrebnim podacima koji omogućavaju brzo i pravilno uručenje telegrama, a odgovornost za netačnost ili nepotpunost adrese je na pošiljaocu.
- 3.9.21. Adresa na telegramu može biti označena i kao "post-restant" odnosno "telegraphe-restant", a telegrami sa ovom adresom čuvaju se u određenoj pošti i uručuju primaocu u pošti u roku od 30 dana od dana prispjeća, s tim što se podaci o eventualnom prispjeću telegrama sa oznakom "poste-restante" ili "telegraphe-restante" ne smiju saopštavati telefonom.
- 3.9.22. Adresa pošiljaoca telegrama nije obavezna, osim kada se predaje telegram koji se odnosi na bezbjednost ljudskih života ili imovinu većeg obima, kao i za telegram koji se dostavlja po posebnom nosiocu, a slučaju da pošiljalac odbije da na zahtjev radnika unese punu adresu, telegram se neće primiti.
- 3.9.23. Pošta će prilikom prijema telegrama upozoriti pošiljaoca na okolnosti koje mogu uticati na brzinu prenosa telegrama, a naročito:
- na radno vrijeme određene pošte koje može biti uzrok zakašnjenja telegrama u slučaju kada se telegram predaje kratko vrijeme prije završetka rada određene pošte, odnosno uoči nedjelje ili praznika.
 - na potrebu korišćenja hitnog telegrama ako je iz sadržaja telegrama očigledno da telegram, obzirom na svoju hitnost ili važnost kao i mjesne prilike određene pošte, ne bi mogao postići svoj cilj,
 - na mogućnost korišćenja luksuznog telegrama, odnosno telegrama sa poklonom,
 - na nemogućnost korišćenja određene vrste luksuznog telegrama, odnosno telegrama sa poklonom zbog tehničke neosposobljenosti određene pošte,
 - na obavezno korišćenje usluge posebnog nosioca ako se primalac telegrama nalazi na širem ili najširem području određene pošte i na postupak sa takvim telegramima,
 - da će telegram dostaviti redovnom poštanskom dostavom ako pošiljalac izričito izjavi da ne želi da koristi uslugu posebnog nosioca,
 - na postojanje smetnji ili prekida saobraćaja.
 - drugim okolnostima koje mogu uticati na otpremu i prijem telegrama
- 3.9.24. Identitet pošiljaoca telegrama u pravilu se ne utvrđuje, osim u slučajevima:
- predaje telegrama koji se odnose na bezbjednost ljudskih života ili imovine većeg obima,
 - predaje telegrama pravnih lica, ako takvi telegrami nemaju otisak pečata,
 - sumnje da se predaje telegram sa zabranjenim i nedozvoljenim sadržinom.
- 3.9.25. Utvrđivanje identiteta primaoca telegrama Pošta obavezno obavlja:
- za telegram koji se uručuju u jedinici poštanske mreže,
 - za telegram koji sadrže poklon,
 - za telegram koji se po zahtjevu uručuju lično primaocu,
- 3.9.26. Utvrđivanje identiteta se neće vršiti ako je primalac lično poznat radniku pošte koji uručuje telegram.
- 3.9.27. Utvrđivanje identiteta Pošta vrši na osnovu isprava predviđenih propisima za utvrđivanje identiteta.
- 3.9.28. Telegrami se u pravilu uručuju primaocu, u skladu sa tehnološkim procedurama Pošte a ako je primalac odsutan telegram se može uručiti odraslom članu domaćinstva, licu stalno zaposlenom u poslovnom prostorijama primaoca, osim ako su pošiljalac ili primalac zahtijevali da se svi prispjeli telegrami uručuju njemu lično.
- 3.9.29. Telegrami koje treba uručiti na užem području jedinice poštanske mreže koji glase za primaoca čije se sjedište, odnosno prebivalište nalazi u mjestu u kojem je organizovana posebna ekspres dostava moraju biti preneseni i uručeni u roku od 6 časova, a telegrami koji glase za primaoca čije se sjedište, odnosno prebivalište nalazi u mjestu koje nema organizovanu posebnu ekspres dostavu u roku od 10 časova.
- 3.9.30. Ako su telegrami adresirani na fizička lica, a u adresi primaoca imaju naziv državnog organa, ustanove, privrednog društva, škole, bolnice, sanatorijuma, gradilišta, turističke organizacije, studentskog doma, hotela, odmarališta, vojne pošte, vojne ekspedicije ili drugog pravnog lica, mogu se uručiti posredstvom tog pravnog lica kao posrednika, u skladu sa tehnološkim procedurama Pošte.
- 3.9.31. Za telegram koji treba uručiti primaocu na širem području jedinice poštanske mreže, ako pošiljalac nije platio uslugu posebnog nosioca, važe rokovi koji se primjenjuju za prenos i uručenje poštanskih pošiljaka.
- 3.9.32. U rokove za prenos i uručenje telegrama ne uračunava se:
- vrijeme kada jedinica poštanske mreže ne radi;
 - noćno vrijeme (vrijeme od 20,01 do 07,00 časova sledećeg dana)
 - nedelja i dani državnog i vjerskog praznika kada pošta ne radi,
 - vrijeme zakašnjenja zbog netačnosti ili nepotpunosti adrese označene na telegramu;
 - vrijeme zakašnjenja zbog više sile ili zbog tehničkih smetnji koje su nastupile bez krivice pošte.
- 3.9.33. Telegram je neuručiv ako se utvrdi da je primalac nepoznat na datoj adresi, umro, preselio, a nova adresa mu se ne može utvrditi, odsutan u dužem periodu ili odbije prijem telegrama, kao i ako poslije druge neuspješne dostave primalac ne preuzme telegram u roku od 24 časa od vremena ostavljanja obavještenja.
- 3.9.34. Pošiljalac telegrama može, uz plaćanje posebnog iznosa, zahtijevati i posebne usluge, a pod posebnim uslugama se podrazumijevaju usluge kojim pošiljalac zahtijeva poseban način prenosa i uručjenja telegrama i to:
- da se telegram prenese i uruči hitno (URGENT),
 - da se telegram dostavi primaocu po posebnom nosiocu,
 - da se telegram dostavi primaocu poštanskom dostavom,

- da se telegram uruči lično primaocu
- da se telegram uruči određenog dana ,
- da se telegram uruči na luksuznom obrascu .
- da se telegram uruči sa poklonom

3.9.35 Pošiljalac i primalac telegrama mogu , poslije predaje telegrama, uz plaćanje posebnog iznosa od Pošte zahtijevati i dopunske usluge u vezi sa telegramom i to:

- da se dopuni ili izmijeni adresa primaoca,
- da se dopuni ili izmijeni sadržaj telegrama,
- da se dopuni ili izmijeni njegov nalog u pogledu načina prenosa ili uručjenja,
- da se izmijeni njegov nalog u pogledu vremena uručjenja,
- da se telegram poništi.

3.9.36. Primalac može u vezi sa telegramima zahtijevati:

- da se saopšte telefonom,
- da se predaju faksom,
- da se saopšte elektronskom poštom,
- da se uruče njemu lično,
- da se uruče određenom licu,
- da se uruče u određeno vrijeme u okviru radnog vremena pošte,
- da se uruče na određenom mjestu na užem području pošte,
- da se isporuče putem poštanskog faha,
- da se provjeri tačnost njihove sadržine,
- da mu se saopšte podaci o adresi pošiljaoca sa polaznog telegrama.

3.9.37. Pošiljalac može tražiti poništenje telegrama ako telegram nije otpremljen iz polazne pošte , a u slučaju poništenja telegrama pošiljalac ima pravo na povraćaj iznosa od 50% plaćene cijene.

3.9.38. Urgent ili hitni telegrami su telegrami koji imaju prednost u prenosu i urucenju i koji se uručuju primaocu u roku od 4 časa od prijema u pošti, pod uslovom da je određenoj pošti organizovana posebna ekspres dostava, odnosno u roku od 6 časova ako u određenoj pošti nije organizovana posebna ekspres dostava.

3.9.39. Kao urgent ili hitni telegram pošiljalac može predati svaki telegram izuzev telegrama koji se na zahtjev pošiljaoca uručuje poštanskom dostavom, odnosno koji glasi za šire i najšire područje jedinice poštanske mreže.

3.9.40. Telegram sa poklonom je telegram koji se uručuje primaocu na luksuznom obrascu uz koji se primaocu uručuje određeni poklon prema izboru pošiljaoca, obavljaju ga samo one jedinice poštanske mreže koje su za obavljanje tih usluga određene od strane Pošte, a mogu se predati samo za one određene pošte koje su osposobljene za takvu vrstu usluga.

Faks usluge

3.9.41. Faksimil usluge su usluge prenosa saopštenja koja se primaju na šalteru pošte i otpremaju fax uredjajima korisniku fax uredjaja kojeg je označio pošiljalac saopštenja.

3.9.42. Ako se saopštenje primi na šalteru pošte, otpremi drugoj pošti, a uručuje primaocu na šalteru ili putem dostavne službe Pošte, smatra se da se radi o faksimil telegramima.

3.9.43. Sadržaj faks usluge je saopštenje koje treba da se prenese i uruči primaocu označenom u adresi, ako se radi o faksimil telegramu, odnosno koje treba da se otpremi pretplatničkom telefaks uredjaju.

3.9.44. U odnosu na mjesto i vrijeme prijema , prenos, zabranjena saopštenja i uručjenje faksimil telegrama shodno se primjenjuju odredbe ovih opštih uslova koja se odnose na elektronske usluge i telegrame.

3.9.45. Kao faksimil telegram može da se preda, odnosno primi svaki dokument koji ima najveći format A4 , a može da se prenese faks uredjajima kao što su : rukopisi, crteži, štampani ili kucani materijal i sl.

3.9.46. Ako pošiljalac preda dokumente za prenos putem faks uredjaja koji nemaju jake kontraste, odnosno nijesu lako čitljivi ili su u boji ili sa polutonovima, Pošta će obavijestiti pošiljaoca da postojećom opremom vjerna reprodukcija nije moguća .

3.9.47. Ako i poslije upozorenja da dokument koji treba da se prenese nije pogodan za kvalitetan faks prenos, a pošiljalac i dalje insistira na prenosu, pošta će prihvatiti prenos ali na rizik pošiljaoca.

3.9.48. Pošiljalac faksimil telegrama može da zahtijeva, uz plaćanje propisane cijene, sledeće posebne usluge

- da se faksimil telegram prenese i uruči hitno kao urgent,
- da se faksimil telegram dostavi primaocu po posebnom nosiocu,
- da se faksimil telegram dostavi primaocu poštom
- da se faksimil telegram uruči primaocu određenog dana

3.9.49. U odnosu na mjesto i vrijeme prijema , prenos, zabranjena saopštenja i uručjenje faks saopštenja , shodno se primjenjuju odredbe ovih Opštih uslova koja se odnose na elektronske usluge i telegrame.

Elektronsko pismo

3.9.50. Elektronsko pismo je usluga prenosa saopštenja u svakom obliku koji se tehnički može primiti u odgovarajućoj formi radi otpremanja elektronskim putem.

3.9.51. Saopštenje koje se prenosi kao elektronsko pismo može se :

- primiti na šalteru pošte i otpremiti drugoj pošti radi uručjenja primaocu,
- primiti od druge pošte i uručiti primaocu,
- primiti od privatne stanice i uručiti primaocu,
- primiti na šalteru i otpremiti privatnoj stanici,

3.9.52. U odnosu na mjesto i vrijeme prijema , prenos, zabranjena saopštenja i uručjenje elektronskog pisma, shodno se primjenjuju odredbe ovih Opštih uslova koja se odnose na elektronske usluge i telegrame.

4. POSEBNE I DOPUNSKJE USLUGE

Praćenje pošiljke putem Track & Trace sistema

4.01. Za registrovane pošiljke Pošta obezbeđuje mogućnost praćenja toka prenosa i uručjenja pošiljke od strane korisnika posredstvom Track & Trace sistema koji je na sajtu Pošte na način da se unošenjem broja pošiljke na predviđenom mjestu dobija informacija o statusu pošiljke.

Usluge sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga

4.02. Usluga sa mogućnošću direktne komunikacije sa pružaocem poštanskih usluga, radi davanja dodatnih uputstava u vezi sa uručjenjem poštanske pošiljke Pošta omogućava korisnicima poštanskih usluga brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu poštanskih usluga, pošiljki i statusu određenih vrsta registrovanih pošiljaka.

Pošiljke sa ugovorenim vremenom uručenja

4.03. U skladu sa zahtjevima korisnika poštanskih usluga, Pošta može izvršiti uručenje poštanskih pošiljaka na mjestu i u vremenu koje zahtjeva korisnik usluga.

Pošiljka sa ličnim uručenjem

4.04. Lično uručenje primaocu je posebna usluga koja podrazumijeva uručenje pošiljke isključivo primaocu na označenoj adresi ili u prostorijama davaoca usluga i nosi oznaku "LIČNO". Kao pošiljke sa ličnim uručenjem mogu se predati sve registrovane poštanske pošiljke.

4.05. Pošiljke sa ličnim uručenjem primaocu moraju imati uočljivim slovima ispisanu oznaku "LIČNO" ili naljepnicu sa istom oznakom, u lijevom gornjem uglu adresne strane.

Pošiljke sa reklamnom porukom

4.06. Pošiljkom sa reklamnom porukom se smatra pošiljka sa oznakom koja nije logotip, znak ili drugo obilježje pod kojim je pošiljalac koji predaje pošiljku registrovan kod nadležnog državnog organa.

4.07. Reklamna poruka ne smije se nalaziti u prostoru predviđenom za adresiranje, označavanje poštarine te za službene naljepnice i oznake.

4.08. Pošiljalac može predati svaku pošiljku u unutrašnjem saobraćaju na kojoj se nalazi reklamna poruka osim za direktnu poštu.

4.09. Za reklamnu poruku naplaćuje se cijena u skladu s Cjenovnikom.

Usluge po posebnom zahtjevu

4.10. Usluge po posebnom zahtjevu su poštanske usluge koje Pošta obavlja na zahtev pošiljaoca, odnosno uplatioca, na zahtjev primaoca ili usluge po službenoj dužnosti.

4.11. Zahtjev za izvršenje usluge po posebnom zahtjevu može se podnijeti u bilo kojoj od faza obavljanja poštanskih usluga, do momenta uručjenja pošiljke ili kada za to postoje odgovarajući uslovi.

4.12. Za korišćenje pojedinih usluga po posebnom zahtjevu, pošiljalac podnosi poseban zahtjev.

5. PLAĆANJE POŠTANSKIH USLUGA

5.01. Poštanske usluge koje su predmet ovih Opštih uslova plaća prema Cjenovniku Pošte korisnik koji zahtijeva poštansku uslugu.

5.02. Cijena za obavljanje poštansku uslugu je poštarina.

5.03. Poštarinu u pravilu plaća pošiljalac, odnosno lice po čijem se zahtjevu usluga obavlja, u gotovom prilikom predaje.

5.04. U slučajevima određenim propisima poštarinu može platiti primalac.

5.05. Pošta može sa pojedinim korisnicima poštanskih usluga, koji u mjesečnom periodu predaju veći broj pošiljki, zaključiti Ugovor o pružanju poštanskih usluga kojim će predvidjeti i drugačiji način plaćanja poštanskih usluga, odnosno plaćanje po ispostavljenoj mjesečnoj fakturi.

5.06. Za plaćanje se mogu koristiti službena sredstva plaćanja u Crnoj Gori.

5.07. Pošta donosi Cjenovnik komercijalnih poštanskih usluga koji se objavljuje na internet stranici Pošte i ističe u prostorima u kojima Pošta pruža usluge, a na zahtjev korisnika usluga Pošta je dužna dati cjenovnik na uvid.

6. ROKOVI ZA ČUVANJA POŠTANSKIH ISPRAVA

6.01. Pod poštanskim ispravama podrazumijevaju se isprave koje se odnose na prijem, otpremu, transport, prispjeće i uručenje poštanskih pošiljki, isprave koje se odnose na ekspres usluge i isprave koje se odnose na prijem otpremu i uručenje telegrama i drugih elektronskih saopštenja.

6.02. Rok čuvanja poštanskih isprava je:

- poštanske isprave koje se odnose na prijem, otpremu, prispjeće i uručenje - 18 mjeseci,
- isprave koje se odnose na isporučne isprave - 18 mjeseci,
- spiskovi i neuručive pošiljke - 36 mjeseci računajući od dana komisijskog pregleda

pošiljke,

- isprave koje se odnose na telegrama i druga elektronska saopštenja- 6 mjeseci,
- isprave koje se odnose na punomoćja - 36 mjeseci.

6.03. U rokove čuvanja poštanskih isprava ne računa se mjesec iz kojih isprave potiču.

6.04. Isprave kojima je rok čuvanja istekao a odnose se na pošiljke ili telegrama koji su predmet raspravljanja pred državnim organima ili se odnose na naknadu štete ne smiju se rashodovati, nego se izdvajaju i čuvaju do okončanja postupka.

6.05. Uništavanje, odnosno rashodovanje poštanskih isprava kojima je istekao rok čuvanja vrši se dva puta godišnje, na način koji odredi Pošta.

7. REKLAMACIONI POSTUPAK

7.01. Pravo na podnošenje reklamacije imaju pošiljalac i primalac pošiljke, odnosno druga od njih opunomoćena lica.

7.02. Ako pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice smatra da komercijalna poštanska pošiljka nije uručena primaocu, da mu je uručena sa zakašnjenjem, da usluga nije obavljena ili da nije obavljena u cjelini, može Pošti podnijeti pisanu reklamaciju u roku od 6 mjeseci od dana predaje pošiljke.

7.03. Pošiljalac, po pravilu, podnosi reklamaciju pošti koja je pošiljku primila, a primalac pošti koja obavlja uručenje poštanske pošiljke.

7.04. Reklamacije zbog oštećenja ili umanjena sadržaja registrovane pošiljke, primalac ili drugo lice koje je ovlašteno za prijem registrovane pošiljke mora podnijeti odmah pri uručanju pošiljke, odnosno najkasnije narednog radnog dana, u skladu sa Zakonom.

7.05. Ako primalac ne podnese reklamaciju zbog oštećenja ili umanjena sadržaja registrovane pošiljke u roku iz tačke 7.04. ovih Opštih uslova, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju oštećenja ili umanjena sadržaja.

7.06. Prilikom reklamacije iz tačke 7.04. ovih Opštih uslova primalac je dužan da Pošti dostavi na uvid pošiljku koja je predmet reklamacije, a pošta je dužna da izvrši komisijski pregled pošiljke u prisustvu primaoca ili ovlaštenog lica i da sačini zapisnik o neispravnosti pošiljke. U zapisniku se utvrđuje stanje, težina i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije sačinjen prije pokušaja uručanja pošiljke.

7.07. Pošiljalac ili drugo ovlašteno lice može Pošti podnijeti pisanu reklamaciju, ako smatra da registrovana poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili mu nije uručena u roku koji je utvrđen Pravilnikom i ovim Opštini uslovima.

7.08. Reklamacioni postupak iz tačke 7.02. ovih Opštini uslova pošiljalac podnosi i pokreće usmenim ili pismenim obraćanjem jedinici poštanske mreže gdje je započeo sa korišćenje usluge ili nadležnoj službi pošte. Na zahtjev radnika Pošte korisnik usluge je dužan da dostavi pisani obrazloženi zahtjev i priloži dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev kao i navesti visinu potraživanja, odnosno štete.

7.09. Prilikom podnošenja reklamacije podnosilac reklamacije je obavezan dati na uvid potvrdu o prijemu pošiljke.

7.10. Pošiljalac ili drugo ovlašteno lice može podnijeti i pisanu reklamaciju ako smatra da usluga nije obavljena ili je djelimično obavljena, a uz reklamaciju podnosilac je obavezan priložiti dokaze na kojem zasniva svoj zahtjev i navesti visinu potraživanja.

7.11. U svim slučajevima reklamacije za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju Pošta je obavezna da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od 10 dana od dana podnošenja reklamacije, a u međunarodnom saobraćaju u roku od 60 dana.

8. NAKNADA ŠTETE

8.01. Naknadu štete i visinu naknade štete, korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice ostvaruje u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, odnosno aktima Svjetskog poštanskog saveza za pošiljke u međunarodnom saobraćaju.

8.02. Korisnik poštanskih usluga ima pravo na naknadu štete zbog:

- gubitak, oštećenja ili umanjena sadržaja pošiljke;
- prekoračenja roka prenosa i uručanja poštanske pošiljke;
- neizvršene, nepotpuno ili pogrešno izvršene poštanske usluge.

8.03. Korisnik poštanskih usluga ima pravo na naknadu štete i zbog:

- gubitak ili izopačenja sadržine telegrama,
- gubitak ili izopačenja hitnog telegrama,
- prekoračenja roka za uručenje telegrama,
- prekoračenja roka za uručenje hitnog telegrama

8.04. U međunarodnom poštanskom saobraćaju Pošta odgovara za prouzrokovanu štetu u granicama utvrđenim aktima Svjetskog poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

8.05. Ako korisnik poštanske usluge ili drugo ovlašteno lice želi ostvariti naknadu štete i druga potraživanja, dužan je Pošti podnijeti pisani zahtjev.

8.06. Zahtjevu za naknadu štete koji se odnosi na gubitak ili kašnjenje pošiljke, podnosilac obavezno prilaže dokaz iz koje je vidljivo da je pošiljka izgubljena ili uručena sa zakašnjenjem,

8.07. Zahtjevu koji se odnosi na oštećenje ili umanjene sadržaja pošiljke, podnosilac obavezno prilaže zapisnik o neispravnosti pošiljke.

8.08. Pošta neće odgovarati za štetu, ako je:

- prenos poštanske pošiljke obavljen u skladu sa propisima,
- šteta nastupila usljed dejstva više sile,
- šteta nastala zbog nemarnosti pošiljaoca u pogledu izbora vrste poštanske usluge ili obezbjeđenja njene sadržine,
- šteta nastala zbog pogrešne ili nepotpune adrese primaoca,
- šteta nastala nakon što je poštanska pošiljka u skladu sa članom 40 Zakona uručena nadležnom državnom organu, odnosno ovlaštenom službenom licu,
- korisnik poštanskih usluga neblagovremeno uložio reklamaciju,
- šteta nastala u postupku izvršavanja akata i radnji nadležnih državnih organa;
- poštanska pošiljka prilikom uručanja imala istovjetnu masu koja je označena na pošiljci i ako su sredstva za njeno zatvaranje neoštećena.

8.09. Pošta je obavezna da korisniku poštanskih usluga isplati naknadu štete za:

- gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne pošiljke - označenu vrijednost pošiljke uvećanu za desetostruku cijenu plaćenu za prenos vrijednosne pošiljke;
- gubitak ili pogrešnu isplatu uputnice - iznos u visini uputničkog iznosa uvećan za desetostruku cijenu plaćenu za prenos uputnice;
- djelimično oštećenje ili umanjene sadržaja vrijednosne pošiljke - iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjena sadržaja, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu alineje 1 ove tačke,
- neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu prenosa registrovane pošiljke - petostruku cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu;
- prekoračenje roka prenosa registrovane pošiljke - cijenu plaćenu za izvršenu poštansku uslugu.
- za gubitak ili izopačenje sadržine telegrama - petostruki iznos cijene za prenos tog telegrama,
- za gubitak ili izopačenje sadržine urgent (hitnog) telegrama - desetostruki iznos cijene za prenos tog telegrama,
- za prekoračenje roka za prenos i uručenje telegrama - trostruki iznos cijene telegrama,
- za prekoračenje roka za prenos i uručenje urgent (hitnog) telegrama - šestostruki iznos cijene telegrama,

U slučajevima iz alineje 1, 2 i 3 ove tačke korisnik poštanskih usluga ima pravo i na povraćaj plaćene cijene poštanske usluge.

8.10. Ako pored prekoračenja roka za prenos pošiljke, odnosno telegrama postoji i djelimično oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke, odnosno izopačenje sadržine telegrama, ne može se zahtijevati veći ukupan iznos, odnosno veća ukupna naknada štete nego što je predviđeno za slučaj gubitka te pošiljke, odnosno telegrama.

8.11. U međunarodnom poštanskom saobraćaju Pošta odgovara za prouzrokovanu štetu u granicama utvrdjenim aktima Svjetskog poštanskog saveza i drugim međunarodnim poštanskim aktima.

8.12. Pošta nije odgovorna za izgubljenu dobit.

9. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

9.01. Ovi Opšti uslovi objavljuju se na veb strani Pošte.

9.02. Ovi Opšti uslovi se dostavljaju Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost najkasnije 15 dana prije dana određenog za početak primjene.

9.03. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja na veb stranici Pošte Crne Gore.

PREDSJEDNIK
Prof. dr Igor Radusinović

O b r a z l o ž e n j e

I. PRAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE OPŠTIH USLOVA

Pravni osnov za donošenje Opštih uslova sadržan je u odredbama članova od 22 do 25 Zakona o poštanskim uslugama ("Sl.list CG" br. 57/11) kojim je propisana obaveza poštanskom operatoru da donese Opšte uslove za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga.

Opšti uslovi za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga ne podliježu saglasnosti Agencije, a objavljuju se na internet stranici Agencije.

Pravilnik o poštanskim uslugama koje je donijelo Ministarstvo za informaciono društvo se detaljnije ne bavi Opštim uslovima poštanskih operatora.

II. RAZLOZI ZA DONOŠENJE OPŠTIH USLOVA

Zakonom o poštanskim uslugama u prelaznim i završnim odredbama je predviđeno da će se u roku od godinu dana usaglasiti propisi koji svoju pravnu snagu crpe iz Zakona o poštanskim uslugama.

Medjutim, do sada nijesu bile stvorene zakonske pretpostavke za donošenje Opštih uslova iz razloga što je Pravilnik o poštanskim uslugama Ministarstvo za informaciono društvo donijelo tek u novembru 2014 godine, a objavljen je u „Sl.listu CG” br. 49/14, odnosno 3 godine nakon donošenja Zakona o poštanskim uslugama.

Pri ovim okolnostima, opredjeljenje je da se u Pošti Crne Gore donesu dva akta koja imaju karakter opštih uslova i to: opšti uslovi za obavljanje univerzalne poštanske usluge koji trebaju da prodju svu zakonsku proceduru i opšti uslovi za obavljanje komercijalnih poštanskih usluga koji se primjenjuju aktom dostavljanja opštih uslova Agenciji.

Prema svojoj pravnoj prirodi opšti uslovi proizilaze iz prirode poštanske usluge. Za poštanske usluge primjenjuje se princip da se smatraju ugovorima po pristupu, a kod ove vrste ugovora jedna strana, odnosno davalac usluge, unaprijed određuje elemente i uslove ugovora preko jedne opšte i stalne ponude, a druga strana samo pristupa tako učinjenoj ponudi. Ovo pitanje bliže uređuje Zakon o obligacionim odnosima u čl. 136-139.

Iako postojeći Zakon o poštanskim uslugama ne definiše precizno pitanje da se mogu donijeti odvojeni opšti uslovi za univerzalnu i komercijalnu uslugu, iz smisla i duha zakona proizilazi takva mogućnost. Osim toga, planiranim izmjenama Zakona o poštanskim uslugama u dijelu teksta koji je usaglašen u okviru radne grupe, utvrdjena je norma koja upućuje da univerzalni poštanski operator može donijeti posebno opšte uslove za obavljanje univerzalne i posebno opšte uslove za obavljanje komercijalne poštanske usluge.

U pravno- tehničkoj obradi Opštih uslova izbjegnuto je klasičan pristup da se formulacije definišu kroz članove, kakav je pristup prisutan kod većine opštih akata. Korišćen je prilaz da se kroz tačke uredi materija Opštih uslova.

Treba istaći da su ovim Opštim uslovima detaljno obrađene određene usluge, od kojih se neke samo načelno pominju u Zakonu i Pravilniku (ekspres i kurirske usluge), a neke se uopšte nepominju. Elektronske usluge, a u okviru istih telegrami koji su značajno zastupljeni u uslugama Pošte Crne Gore i koje usluge naši korisnici prihvataju, nijesu predmet zakonske niti podzakonske regulative od ukidanja bivšeg saveznog zakona o poštanskom, telefonskim i telegrafskim uslugama, odnosno od 2005 godine.

Ova oblast je bila jedino regulisana internim aktima Pošte na nivou tehnoloških uputstava. Sa ovim Opštim uslovima pravno se uređuje i ova oblast.

III. OBJAŠNJENJE ODREDBI PREDLOŽENIH OPŠTIH USLOVA

Prema formalnoj strukturi Opšti uslovi su sistematizovani na način da sadrže poglavlja. Poglavlja su grupisana prema vrsti problematike koja se uređuje Opštim uslovima.

Ukupno ima 9 poglavlja, od kojih je prvo opšte, a posljednje poglavlje se odnosi na prelazne i završne odredbe, dok se ostalih 7 poglavlja odnosi na uređenje odnosa kojim se Opšti uslovi bave.

U drugom poglavlju se načelno objašnjava pojam komercijalnih poštanskih usluga, mjesto, vrijeme i načinu obavljanja komercijalnih usluga, te bliže uređuju opšta pitanja u vezi sa komercijalnom poštanskom uslugom i radom Pošte.

U trećem poglavlju se detaljnije uređuju vrste komercijalnih poštanskih usluga.

U četvrtom poglavlju se uređuje pojam posebnih i dopunskih poštanskih usluga.

U petom poglavlju se uređuje plaćanje poštanskih usluga.

U šestom poglavlju se uređuje pitanje poštanskih isprava i rokova čuvanja isprava.

U sedmom poglavlju se uređuje oblast reklamacija i potraživanja pošiljki.

U osmom poglavlju se detaljnije uređuje postupak naknade štete zbog neizvršene i djelimično izvršene poštanske usluge.

Deveto poglavje su prelazne i završne odredbe.

III. PROCJENA FINANSIJSKIH SREDSTVA

IV. VA ZA SPROVOĐENJE OPŠTIH USLOVA

Za sprovođenje ovih Opštih uslova nijesu potrebna posebna finansijska sredstva.