

## ОПШТИ УСЛОВИ

за Корисниците на поштенски услуги на ОПЕРАТОРОТ Нова Пошта ДОО Скопје

### I. ВИДОВИ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ:

Преземање на пратки од адреса на Клиентот (Испраќач/Нарачател) со баркод адресница;  
Преземање на писма од адреса на Клиентот (Испраќач/Нарачател) со пополнет Образец за испраќање на повеќе писма од еден Испраќач (Приемна книга);  
Достава на пратките со приемна баркод адресница;  
Обработка на писма, обични или препорачни, со единствена баркод адресница со вклучен баркод за електронско следење на процес на достава;  
Достава на пратките заедно со финална баркод адресница до адресата на Примачот;  
Достава на обични/препорачани писма без/со финална баркод адресница до адресата на Примачот.

### I.1 ВИДОВИ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

#### ОБИЧНИ

#### ПРЕПОРАЧАНИ СО ЛИЧНА ДОСТАВА

### II. НАЈАВА НА ПРАТКА:

Секој работен ден од 08:00 часот до 16:00 часот;  
Сабота од 08:00 часот до 14:00 часот.

### III. ПРЕЗЕМАЊЕ НА ПРАТКА И ПИСМО

#### 1. Пратката се презема:

- во текот на истиот работен ден, доколку пратката е најавена до 14:00 часот (од понеделник до петок освен во празник) и до 11:00 часот во сабота од адреса во Скопје, односно општините кои припаѓаат на Град Скопје;
- во примерен рок или најдоцна следниот работен ден од најавата на пратка - за преземање на пратка од адреса надвор од Скопје, низ градовите на Р.Македонија (во зависност од поминатата маршрута на возилата на Операторот – Нова Пошта Скопје и моментот на најава).

2. Преземањето на пратката се врши со внесување на податоци во системот на Нова Пошта и печатење на истите на баркод адресница со кирилско писмо со следната содржина: името и презимето односно називот на испраќачот и целосната адреса односно седиште; име и презиме односно називот на примачот; целосната адреса/седиште на примачот и поштенски број и име на местото, димензиите и тежината на пратката, цената на доставата.

#### 3. За успешна достава на секое писмо неопходни се следниве податоци:

- Име и презиме или назив на фирма
- Адреса
- Поштенски број и град
- телефонски број (овој податок не е неопходен меѓутоа е од голема корист за побрза достава).

При испраќање на повеќе писма од еден испраќач е неопходно да се пополни нашиот Образец за Испраќање на повеќе писма од еден испраќач (приемна книга), истиот да се испрати во електронска форма на следнава е-маил адреса: [info@novaposta.mk](mailto:info@novaposta.mk) како и испечатен, со потпис и печат од Испраќачот да се испрати заедно со писмата.

### ВАЖНО:

За точноста и веродостојноста на податоците на примачот одговара Испраќачот. Вредноста на пратката мора да биде означена на баркод доставница која ја следи пратката од преземањето до испораката, со потврдна верификација (доколку се однесува на пари). Избор на Клиентот е дали на вредносна пратка ќе ја означи вредноста, затоа што истото е од значење при обештетувањето во случај на настапување на ризик. Нова Пошта и Клиентот ја потврдуваат веродостојноста на баркод адресницата со потпис и печат. Баркод адресницата ја следи пратката се до нејзината достава на примачот. Со цел отстранување на било какви недоразбирања и опасност од евентуална злоупотреба и повреда на правата и обврските, при предавањето односно преземањето на пратките во присуство на овластени претставници на двете страни, Нова Пошта ќе ги проверува пратките по тежина и количина со посебна вага за мерење на пратки обезбедена од негова страна. По проверката на тежината, димензиите и количината на пратката, податоците се впишуваат на адресницата и се потврдуваат со потпис и печат на претставниците на двете страни.

#### IV. РОК НА ДОСТАВА:

Следниот работен ден од 08:00 часот до 16:00 часот - за пратка која треба да се достави во и надвор од Скопје, низ градовите на Р. Македонија (зависно од реонот на достава). Доколку Клиентот (Нарачателот/Испраќачот) најавата на пратката ја направи по 16:00 часот во тековниот работен ден или по 14:00 часот во сабота (в. Дел II од овие Општи услови), како ден на најава на предметната пратка ќе се смета следниот работен ден, односно, понеделник, од кога за Нова Пошта започнуваат да течат роковите за достава на адресата на примачот.

#### НАПОМЕНА:

Во роковите не се засметуваат: недела, празници или други неработни денови; времето на доцнење поради неточна или непотполна адреса и времето на доцнење поради виша сила или околности за кои Нова Пошта Скопје не одговара. Рокот на испорака на писмата е во директна зависност од времето на преземање и пристигнување на истите во просториите на Нова Пошта.

#### V. ЦЕНА НА УСЛУГИТЕ:

Плаќањето на услугите на Нова Пошта Скопје се врши по цени утврдени со објавениот Ценовник.

#### VI. ПРАВА И ОБВРСКИ

##### VI.I-A

Нова Пошта уредно, навремено, совесно и професионално врши преземање, превоз и достава на пратките во Скопје и останатите градови во Р. Македонија. Нова Пошта има обврска пратките да ги доставува во утврдениот рок, а во случај на постоење на околности за пролонгирање на рокот за достава на пратката должен е веднаш да го известат Клиентот.

Доколку при обид за достава на предметна пратка примачот не се затекне на наведената адреса, Нова Пошта ќе остави писмено известување во кое ќе биде наведено дека на соодветниот датум е извршен обид за достава на пратка и телефонски број на кој примачот може да се обрати со цел добивање на информација за подигање/доставата на пратката. Во случај на 2 (два) неуспешни обиди за достава на предметна пратка или доколку примачот одбива прием на предметна пратка, пратката чија достава останала неуспешна, Нова Пошта ќе му ја врати на Клиентот. Клиентот (Испраќачот/Нарачателот) има обврска да ја плати поштарината, како и услугата за повраток на пратката во висина од 100,00 денари со ДДВ 18%.

По пристигнувањето на пратките се прави проверка на бројот на пратки и податоците назначени на самите пратки, дали соодветствуваат со податоците во образецот, се обработуваат според барањата на испраќачот и се внесуваат во системот на Нова Пошта. Нова Пошта има обврска да обезбеди неповредливост на тајноста на пратките на Клиентот. На Нова Пошта и е забрането: неовластено дознавање на содржината на пратките; отворање, задржување или одземање на содржината на пратките (освен во случаи определени со закон) и предавање на пратките или соопштување на нивната содржина на неовластени лица. Нова Пошта одговара за: секое оштетување за кое е утврдено дека е настанато по преземањето од страна на Нова Пошта во спроведена постапка за рекламација за оштетената пратка од денот на преземањето на пратката од Клиентот до денот на доставата на пратката на примачот; за пробивање на рокот за достава на пратката до примачот во случај на утврдување на одговорност од страна на Нова Пошта во спроведена постапка за рекламација; како и за евентуално губење на пратката, освен во следните случаи:

- при оштетување или губење на пратката дојде како последица на виша сила односно настапување на околности кои Нова Пошта не можела да ги предвиди или отстрани;
- при доцнење со достава на пратката во определениот рок, недоставување или доставување на пратката на лице кое не е примач на пратката, дојде како последица на неточна адреса или непотполни податоци за примачот;
- пратката е одземена или уништена од страна на надлежен орган поради тоа што истата содржи забранети супстанции или предмети;
- од кои било причини за кои Нова Пошта не одговара, пратката е оштетена или непотполна во моментот на нејзиното преземање од Клиентот;
- Клиентот не направил рекламација во рокот утврден Дел VIII ст.1,2,3,4,5 од овие Општи услови;
- примачот ја прими пратката без било какви приговори;
- Клиентот не ја испочитувал постапката и начинот на пакување на пратката;
- Доколку при превозот на пратката дојде до оштетување на амбалажата, но не и на содржината на пратката.

Одговорноста на Нова Пошта Скопје е ограничена исклучиво на физичко губење на пратка или физичко оштетување на пратка.

Одговорноста за каков било друг вид на загуба за Клиентот (особено загубена заработувачка, испуштена корист, камата, деловен потфат или работа) независно дали таквата загуба или штета е директна или индиректна - е исклучена, дури и во случај Нова Пошта да е опоменат на таков ризик при преземањето на пратката имајќи го во предвид фактот дека Клиентот (Испраќачот/Нарачателот) има право на свој трошок да се осигура од посебни ризици. Нова Пошта има право да одбие преземање на пратка доколку: и покрај професионално и навремено вршење на услугите постои веројатност предметната пратка да не може да биде биде преземена и доставена до примачот; пратката не е запакувана соодветно и уредно; превозната документација е непотполна, нечитлива или оштетена.

Нова Пошта не врши услуги на превоз и достава на храна, мебел и документи кои се доставуваат во рок утврден од страна на трет субјект и се однесуваат на аплицирање на конкурс, оглас или слично, а од чие евентуално доцнење во доставувањето зависи стекнување, губење, менување на некое лично право или бизнис потфат на Клиентот.

## VI.I-B ОБВРСКА ЗА СООДВЕТНА ДОСТАВА НА ПРАТКИ

Доставата се разликува за обични писма, препорачани писма.

Достава на обични писма се врши на назначена адреса на самото плико, без да се бара физичко или правно лице за кое е наменето писмото или неговиот телефонски број за да се стапи во контакт. Од овој вид на достава нема повратен документ. По завршување на

доставата Испраќачот ги добива писмата кои се со статус непостоечка адреса, и понекогаш и писма за кои во моментот на достава поштарот добил информација т.е. статус како починат и преселен.

Доставата на препорачани писма со лична достава се врши на назначената адреса на самото плико, на која се бара физичко или правно лице назначено на пликот за да ги потпише документите како доказ од доставата т.е. баркод адресница, испратница, договор, фактура или некој друг документ кој бил побаран од Испраќачот како повратен документ. Ако во моментот на доставата не е најден примачот на дадената адреса, тогаш се прави обид за телефонски контакт со Примачот за дополнително да се договори адресата на достава и истата се доставува. Во случај да не се добие по телефон, или телефонскиот број е недостапен - исклучен писмото се враќа назад во просториите на Нова Пошта и се става на проверка, а на примачот му се остава писмено известување за начинот и временскиот рок во кој може да се подигне писмото. Истовремено, за време на процедурата на проверка која трае не повеќе од осум работни дена се стапува во контакт со Испраќачот и се известува за резултатот од достава и се бара друга адреса или друг телефон. По добивање на овие дополнителни информации се стапува во контакт со лицето и се договара уште една достава. Ако по завршување на овие осум дена не се добијат бараните дополнителни информации и не е стапено во контакт со Примачот доставата се затвора како Нема Никој и се враќа на Испраќачот. По затворање на сите писма од образецот се затвора доставата и се припрема завршна информација за Испраќачот т.е. се враќаат недоставените писма со статуси како нема никој, починат, преселен, не сака да прими и погрешна адреса.

#### НАПОМЕНА:

Нова Пошта во својата архива, ќе сочува примерок – копија од баркод доставница страна со сите забелешки на пратки чија достава не успеала, пред враќање на истата кај Клиентот (во електронска форма).

#### VI.I-V ОБВРСКИ И ПРАВИЛА ЗА ПОСТАПУВАЊЕ НА ДОСТАВУВАЧИТЕ НА НОВА ПОШТА

Доставувачот е должен да се однесува со должно внимание кон пратките и писмата кои ги презема, како и кога ги доставува.

Доставувачот за препорачани писма со лична достава за правни лица, е должен пратката да ја остави во просториите на правното лице кај вработениот задолжен за прием на пошта, кој преку доставна книга или на друг начин ги презема пратките, а доколку се работи за државен орган доставата се врши преку архивата на органот. И во двата случаи е потребно лицето што ја прима поштата да се потпише на доставницата и да го впише датумот на прием.

#### НАПОМЕНА:

Кога лицето на кое му е упатено писмото, полнолетен член на домаќинството, овлатено лице за прием на пошта кај правното лице или државен орган одбие да прием и достава, доставувачот е должен да остави известување во станот, деловните простории или доколку е невозможно, ќе го прикачи на вратата од станот и просторијата. На адресницата/повратницата ќе го забележи: денот, часот и местото каде што е оставено известувањето и причината за одбивање за истото. Датумот на достава е потребно да биде запишано со букви.

#### VI.II. КЛИЕНТ

Клиентот се обврзува да го плаќа надоместокот за реализирани поштенски услуги утврден со објавениот Ценовник.

За поврат на Клиентот на дел од службена документација која ја следи пратката преземена за достава (испратница, гарантен лист, итн), Клиентот покрај обврската за плаќање на поштарина

има обврска за плаќање на услугата за поврат на дел од службената документација во висина од 50,00 денари со ДДВ 18%.

Клиентот има обврска да го почитува начинот и времето на најава на пратка.

Клиентот има обврска пакувањето на пратките да го врши на начин кој одговара на тежината на пратката, нејзиниот облик, големина, содржина и вредност.

Должност на Клиентот е соодветно да ја заштити содржината на пратката како би се отстранила секаква опасност од нејзино оштетување односно, целосно да ја подготви пратката за нејзино преземање од страна на Нова Пошта.

За пратки со чувствителна содржина, стаклени или лесно кршливи пратки, Клиентот има обврска истото да го означи на баркод доставницата, а пратките да ги спакува согласно правилата за пакување на чувствителни пратки.

Клиентот ќе ја понесе целосната одговорност за евентуална штета која би можела да настане за Нова Пошта; на останатите пратки кои ги превезува Нова Пошта и спрема трети лица, доколку до нејзино настапување дојде од причина што пратката содржи предмети кои се забранети со закон и/или Клиентот не ја испочитувал постапката и начинот за пакување на пратката на начин како утврдено со Правилникот на Нова Пошта.

Клиентот е согласен пратката да не биде преземена за испорака, доколку е квалификувана како опасен материјал, забранета или ограничена стока со пропис или одлука на надлежен орган или доколку Нова Пошта оцени дека не може да ја пренесе пратката на сигурен или легален начин.

Во случај да постои основано сомнение дека се работи за неприфатлива/забранета пратка, Нова Пошта има право да ја отвори и прегледа пратката во присуство на Клиентот (Испраќачот). Доколку Испраќачот одбива преглед на пратката, Нова Пошта има право да одбие нејзино преземање.

Доколку во текот на превозот се утврди дека пратката содржи забранети предмети, Нова Пошта записнички ќе ја предаде пратката на надлежен орган кој приемот на истата ќе го потврди на другиот примерок од записникот.

Независно како е договорено помеѓу Клиентот (Испраќач/Нарачател) и Примачот, плаќањето на поштарината и надоместокот за останатите услуги на Нова Пошта, е исклучива обврска на Клиентот (Испраќач/Нарачател).

## VII. ПРАВИЛА ЗА ПАКУВАЊЕ НА ПРАТКИ:

- 1) Под пакување на поштенски пратки се подразбира ставање на содржината на пратката во соодветна обвивка (плико, кутија, сандак и др.) заради обезбедување на содржината од повреди или од оштетувања, односно од намалување на содржината од приемот до доставата.
- 2) Пакувањето мора да одговара на видот, природата на содржината и формата на пратката, на големината, масата и вредноста на предметот во пратката, на условите и времето на преносот до доставување на примачот.
- 3) Испраќачот е должен да се грижи за правилно пакување на содржината на пратката, во спротивно Нова Пошта нема да биде одговорна за сите штети што неговата пратка заради несоодветно пакување ќе ги направи на другите поштенски пратки, објекти и средства на давателот на поштенски услуги, возила за пренос, како и за повреди или смрт на вработените и на други лица.
- 4) 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.
- 5) За затворање на поштенска пратка може да се користат, во зависност од видот и содржината на поштенската 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.

- 6) Сите поштенски пратки мораат да бидат спакувани, освен оние за кои со оглед на нивната природа пакувањето не е потребно.
- 7) 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 обезбедува полна сигурност на содржината на пратката во преносот, испраќачот е должен таквата пратка вкрстено да ја поврзе со коноп.
- 8) Доколку писмо со означена вредност содржи пари или хартии од вредност, за пакување на писмо со означена вредност мора да се употреби специјално плико (вредносна кесичка), обвивка од јака хартија или платнена обвивка. Писмо со означена вредност не може да биде спакувано во плико со провиден дел.

#### VIII. РЕКЛАМАЦИЈА/ПРИГОВОР:

Примачот или друго овластено лице има обврска на вообичаен начин да ја прегледа пратката која му е доставена за прием и за евентуалните недостатоци (оштетување или намалување на нејзината содржина) веднаш, односно во моментот на приемот на пратката, доколку постои видливо оштетување/намалување на вредноста на нејзината содржина, да го извести овластениот претставник на Нова Пошта, а најдоцна следниот работен ден од приемот на пратката, доколку оштетувањето не е видливо однадвор, под услов: Примачот да докаже дека оштетувањето/намалувањето на вредноста на содржината на пратката настанало пред нејзиното врачување.

Исто така, право на приговор има и испраќачот, доколку се сомнева дека пратката не е доставена или е доставена со задоцнување, на начин и услови предвидени во Законот за поштенски услуги.

Рекламација поднесена откако пратката е вообичаено прегледана и примена, односно по истекот на предвидениот рок, не се прифаќа.

Писмен приговор (во случај на сомневање дека пратката не е доставена или е доставена со задоцнување) се поднесува во рок од 3 (три) месеци од денот на преземањето на пратката. Лицето кое го поднесува приговорот има обврска да ги достави сите докази врз основа на кои го истакнува приговорот.

Нова Пошта ќе се произнесе по однос на рекламација односно приговор најдоцна во рок од 30 дена, од денот на приемот на рекламацијата.

#### IX. ОСИГУРУВАЊЕ И ОБЕШТЕТУВАЊЕ

Нова Пошта е осигуран кај реномирана осигурителна компанија на име превозничка одговорност во патниот сообраќај, за случаи на евентуално физичко губење или оштетување на пратка.

За губење или целосно оштетување на пратка на која не е означена нејзината вредност, Нова Пошта одговара за обештетување на Клиентот до износ во висина од 15 (петнаесет) пати од вредноста на наплатената поштенска услуга.

За губење или делумно оштетување на пратка на која не е означена нејзината вредност, Нова Пошта одговара за обештетување на Клиентот до износ во висина од 10 (десет) пати од вредноста на наплатената поштенска услуга.

За губење или целосно или делумно оштетување на пратка за која Клиентот на барко доставницата ја означил нејзината вредност, Нова Пошта одговара за обештетување на Клиентот до износ од 30.500,00 денари по штетен настан.

На барање на Клиентот, Нова Пошта дополнително ќе осигура предметна вредносна пратка со означена вредност - над износот утврден во ст. 4, на трошок на Клиентот.

Барањето за надомест на штета до Нова Пошта се поднесува во писмена форма во роковите утврдени во Дел VIII од овие Општи услови.

Во барањето, Клиентот односно друго овластено лице има обврска да ги наведе фактите на кои го засновува предметното барање, докази со кои се потврдуваат предметните факти и висината на побарувањето на име надомест на штета.

**X. БАРКОД АДРЕСНИЦА:**

Нова Пошта Скопје ги чува оригиналните адресници за доставените пратки најмногу 3 (три) месеци од денот на доставата на пратките - предмет на баркод доставницата.

**XI. МЕРКИ И ДЕЈСТВИЈА ЗА ОТКРИВАЊЕ И СПРЕЧУВАЊЕ НА ПЕРЕЊЕ ПАРИ И ФИНАНСИРАЊЕ ТЕРОРИЗАМ**

Нова Пошта согласно Законот за спречување перење пари и финансирање тероризам, по извршената проценка на ризикот, а во случај на утврдување висок ризик има право да преземе мерки и тоа:

Зголемување на свеста за сопствените високо ризични клиенти и трансакции,  
Засилување на мерките за познавање на клиентот и засилена анализа на клиентот (ЦДД),  
Заострување на барањата за одобрување на сметка и воспоставување на деловен однос со клиентот,  
Зголемен мониторинг и анализа на трансакциите,  
Зголемено ново на континуирана контрола на деловниот однос со клиентот, и др.

Прилог: Општи услови за Корисниците на поштенски услуги на ОПЕРАТОРОТ НОВА ПОШТА

**XII. ОПШТИ ПОДАТОЦИ ЗА ОПЕРАТОРОТ НОВА ПОШТА СКОПЈЕ**

**I. НАЗИВ И СЕДИШТЕ**

Друштво за производство, трговија и услуги НОВА ПОШТА – Подружница  
НОВА ПОШТА 1000 Скопје бр.1, со адреса на ул. 1550 БР.14, Скопје.

**II. РАБОТНОТО ВРЕМЕ НА ПОШТА:**

Понеделник – Петок

08:00 – 20:00

Пауза

12:30 – 13:00

17:00 – 17:30

Сабота

08:00 – 13:00

Пауза

10:30 – 10:45