

ОПШТИ УСЛОВИ



ОПШТИ УСЛОВИ

Предговор

Овие Општи услови претставуваат прв и основен акт врз основа на кој Бизнес Деливери 10 ќе ги обезбедува своите Поштенски услуги на територија на Република Северна Македонија. Општите услови ги регулираат сите права и обврски на сите учесници во сообраќајот на Поштенските пратки кои биле предмет на достава во рамките на Бизнес Деливери 10 , без разлика дали станува збор за давателот на услуги (Бизнес Деливери 10 , Испраќачот или Примачот на Поштенската пратка).

Во овие Општи услови е даден детален опис на услугите кои ги обезбедува Бизнес Деливери 10 , постапките за најава, пренос, достава, приговори, како и основни информации за компанијата.

Бизнес Деливери 10 го задржува правото за измена и надополнување на овие Општи услови согласно промените во организациската поставеност во компанијата.

Општите услови се објавени на веб страната на Бизнес Деливери 10 и во просториите на компанијата и секој корисник на услугите на Бизнес Деливери 10 е запознаен и согласен со правата и обврските кои произведуваат од овие Општи услови.

1. ОПШТО ОВЛАСТУВАЊЕ

Бизнес Деливери 10 е овластено друштво за транспорт на поштенски пратки од страна на Агенцијата за пошти Р. С. Македонија како регулаторно тело и сообраќа во рамките на целата држава, односно поседува Општо овластување за пренос на поштенски пратки кое опфаќа:

- Писмоносни Поштенски пратки до 2 кг. (вклучително и препорачани и услуги со означена вредност и услуги за директна пошта);
- Писмоносни Поштенски пратки над 2 кг.;
- Пакети до 10 кг.;
- Пакети над 10 кг.

Поштенските услуги ќе се извршуваат согласно Општите услови и како и инструкции од Испраќачот во согласност со Законот за поштенски услуги на

ОПШТИ УСЛОВИ

Република Македонија, Законот за спречување на перење пари и финансирање на тероризам како и сите други закони кои произлегуваат од Договорите за соработка.

2. ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ КОИ ГИ НУДИ БИЗНИС ДЕЛИВЕРИ 10

- А) **„Експресна достава“** – Достава на поштенската пратка во одредена временска рамка, по барање на Клиентот. или доколку лицето не е најдено на адресата за достава, враќање на поштенската пратка на Испраќачот со наведена причина за неуспешно реализирана достава.
- В) **„Препорачано со Повратница“** - Достава на Поштенските пратки до адресата на Примачот и предавање на Поштенската пратка на Примачот, полнолетен член на домаќинството, вработен кај Примачот или архивата на Примачот (за правни лица), предавање на Потврда за достава;
- С) **„Препорачано без Повратница“** - Достава на Поштенските пратки до адресата на Примачот и предавање на Поштенската пратка на Примачот, полнолетен член на домаќинството, вработен кај Примачот или архивата на Примачот (за правни лица).
- Д) **„Обично до поштенско сандаче“** - Достава на Поштенската пратка до поштенско сандаче.
- Е) **„Достава на Пакети“** - Достава на Поштенски пратки до адресата на Примачот со/без Повратница или Потврда за достава (по налог на Испраќачот);
- Ф) „Дополнителни поштенски услуги“:**
- а. Повратница – копија од адресаница потпишана од страна на Примот како доказ дека ја примил пратката.
 - б. Повратен документ – враќање на документ кој одел пропратно со пратката, во форма на испратница, фактура, договор и слично;
 - с. Повратен откуп – наплата на откупнина наведена на пратката во моментот на самата достава, како и трансфер на средствата до Испраќачот.

ОПШТИ УСЛОВИ

3. БИЗНИС ДЕЛИВЕРИ 10 НЕМА ДА ВРШИ ДОСТАВА НА СЛЕДНИОВ ТИП НА ПРАТКИ:

- дрога;
- експлозивни, запаливи, радиоактивни или други опасни материи;
- живи животни, животински трупови или делови од нив;
- предмети кои се забранети за увоз и извоз во земјата во која се праќаат;
- супстанции или стоки чиј транспорт или складирање ги прекршува одредбите од закон или регулатива или одлука од надлежниот државен орган или друга релевантна организација;
- супстанции или стоки кои бараат специјално ракување (на пр. за стока со контролирана температура) или безбедносна претпазливост или дозволи;
- супстанции или стоки кои се опасни или штетни за луѓето или може да влијаат или пак да нанесат повреди или да предизвикаат материјална штета од некој вид;
- делови од тело или посмртни останки;
- супстанции или стоки кои не се платени однапред, или се нецелосни платени, испратени со намера да се искористат Поштенските услуги на Бизнес Деливери 10 без плаќање;
- поштенски пратки со недоволно пакување;
- други материјали или предмети чиј транспорт е забранет согласно на македонските закони;
- други материјали и предмети чиј транспорт бара посебно одобрение или лиценца од соодветниот орган, во случај да Бизнес Деливери 10 нема (или се уште нема) добиено такво одобрение или лиценца.

Испраќачот мора да ги обезбеди сите потребни информации во однос на содржината на Поштенската пратка и да наведе дали Поштенската пратка содржи предмети набројани погоре, со што, Бизнес Деливери 10 го задржува правото да одбие пренос и Доставка на таквата Поштенска пратка во било кое време.

Доколку Испраќачот не го извести Бизнес Деливери 10 за содржината на поштенската пратка, се смета дека Бизнес Деливери 10 не е запознаен со содржината на пратката.

ОПШТИ УСЛОВИ

Доколку од ова произлезат некои правни дејствија кои на Бизнис Деливери 10, ќе му нанесат директна финансиска штета, Испраќачот се согласува да плати и да му ги надомести на Бизнис Деливери 10 сите разумни трошоци и расходи кои ги стекнал, како и секоја загуба или побарувања како резултат на тоа дека Поштенската пратка не ги исполнува ограничувањата, условите и законите.

4. ПРОЦЕДУРИ ПРИ КОРИСТЕЊЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ НА БИЗНИС ДЕЛИВЕРИ 10

4.1. Најава на поштенски пратки се прави преку:

- Телефонски повик на следниов телефонски број: 02/3 113-113 и 071/311-001
- Преку е-меил со доставување на ексел образец претходно доставен од страна на Бизнис Деливери 10 до Клиентот, е-меил адреса за најава на поштенски пратки е: delivery@delivery10.mk
- Во просториите на Бизнис Деливери 10 со лично предавање на пратката на поштенски службеник.
- Најава и прием на Поштенските пратки ќе се прави од 08:00 до 14:00 часот.

4.2. Услови за испраќање:

Податоците (односно целосно име и презиме) на Примачот и Испраќачот (и/или лицето/правниот субјект кој ја праќа Поштенската пратка) мора да бидат видливи на секоја Поштенска пратка, при што ќе бидат испечатени или пак напишани директно на Поштенската пратка, или со пополнување на Адресница која претставува составен дел на Поштенската пратка на која е прикачена и е задолжителна за Препорачани поштенски пратки, Пакети и Вредносни пратки.

Испраќачот е целосно одговорен за точноста, формулацијата и состојбата на таквата етикета или Адресницата.

4.3. Време на Испраќање

- Како време на предавање на Поштенската пратка се смета времето кога Бизнис Деливери 10 ја презема Поштенската пратка лично или во просториите на Бизнис Деливери 10 каде што Поштенската пратка е предадена на лице

ОПШТИ УСЛОВИ

овластено за прием на Поштенски пратки. Испраќањето се смета за извршено по завршување на предавањето на Поштенската пратка и потпишувањето на Протоколот за примопредавање или Повратницата.

- Бизнис Деливери 10 ќе го наведе датумот на Испраќање на Поштенската пратка на самата Поштенска пратка или на Протоколот за примопредавање на Поштенската пратка или на друг начин.

4.4. Транспорт на Поштенски пратки

- Со цел да се обезбеди сигурно и безбедно извршување на Поштенските услуги и транспортот на Поштенските пратки, Бизнис Деливери 10 ќе користи транспортни возила соодветни за транспорт на Поштенските пратки зависно од големината, тежината и содржината на Поштенските пратки, поточно автомобили, мотоцикли, велосипеди или други возила и лица овластени за извршување на Поштенските услуги на Бизнис Деливери 10 .
- Бизнис Деливери 10 има целосна дискреција при изборот на начинот на достава на Поштенските пратки, односно извршувањето на Поштенските услуги.

4.5. Извршување на Поштенски услуги

Бизнис Деливери 10 извршува Поштенски услуги на целата територија на Република С. Македонија.

4.6. Време и рокови за достава

➤ Време:

Бизнис Деливери 10 ќе ја извршува Доставата на Поштенските пратки во на територијата на Република С. Македонија, во следниов временски интервал:

- Од понеделник до петок 08:00 – 22:00 часот;

- Сабота од 08:00 – 14:00 часот.

➤ Рокови:

Роковите на достава се одредуваат во согласност со потребните на клиентите и типот на достава. Рокот за достава може да биде продолжен по претходна консултација за согласност на Испраќачот.

ОПШТИ УСЛОВИ

Во случај кога Испраќачот конкретно ќе наведе рок за достава, Бизнес Деливери 10 не одговара во случај кога лицето/правниот субјект кој ја праќа Поштенската пратка не соработува или не ги почитува конкретните инструкции на Испраќачот во однос на роковите за достава.

Во случај на Достава на тендерска документација, Испраќачот е должен да се консултира со Бизнес Деливери 10 дали има можност да ја изврши Доставата во точно утврдената временска рамка. Во секој друг случај Бизнес Деливери 10 не одговара за задоцнување на истата.

Во никој претходно наведен случај Бизнес Деливери 10 нема да сноси одговорност за нанесување на нематеријална штета поради небрежност, туку исклучиво според Закон за поштенски услуги.

4.7 Достава на Поштенските пратки

Поштенската пратка се смета за доставена во моментот кога истата ќе биде предадена лично на Примачот, член на семејството, архивата на правното лице (примач), или пак во поштенско сандаче, во зависност од типот на услугата.

4.8. Пратки со откуп

- Откуп претставува вредноста на поштенската пратка која Бизнес Деливери 10 ќе ја напрати од страна на Примачот на пратката, во моментот на достава на поштенската пратка, исклучиво по налог на Испраќачот. Налогот за оваа услуга, Испраќачот го доставува писмено и гарантира за точноста на податоците, како и за тоа дека содржината на пратката не содржи било која од забранетите супстанции според Закон.
- Бизнес Деливери 10 се согласува да го наплати износот на откупот во целост во времето на предавање на поштенската пратка на Примачот.
- Испраќачот е должен да го извести Бизнес Деливери 10 на која банкарска сметка треба да бидат раздолжени средствата, или да наведе лице одговорно за Прием на откупот.
- Поштенската пратка може да биде отворена од страна на Примачот само ако Откупнината е платена во целост.

ОПШТИ УСЛОВИ

- По прием на Откупнината во готовина, Бизнес Деливери 10 ќе ја префрли Откупнината на Испраќачот во целост согласно добиениот налог за наплата.
- Доколку поштенската пратка не може да се достави од некоја причина, пратката физички се враќа на Испраќачот, а Бизнес Деливери 10 не должи никаков износ на име Откуп кон Испраќачот.
- Испраќачот е одговорен да ги почитува сите применливи закони и регулативи во однос на содржината на Поштенската пратка доставена како Откуп, како: соодветна фактура или фискална сметка, која треба да биде доставена до Примачот на Поштенската пратка.
- Доколку Испраќачот не го плати назначениот надомест за извршување на поштенски услуги на Бизнес Деливери 10 во предвидениот рок, Бизнес Деливери 10 има право да ја укине својата обврска за давање на Поштенски услуги на Испраќачот и има право да задржи било која Поштенска пратка или Откупнината, односно да компензира, се додека Испраќачот не ги подмири своите обврски кон Бизнес Деливери 10.
- Бизнес Деливери 10 не е одговорен во случај кога Откупнината не соодветствува со фактурата/цената за робата која е доставена како Откуп

4.9. Пакување на Поштенски пратки

Пакувањето на пратките е обврска на Испраќачот и тој е одговорен за внатрешното и надворешно пакување на Поштенската пратка со цел да се спречи било какво оштетување на пратката.

- Кршливи и сензитивни пратки пратки

Во случај да Бизнес Деливери 10, по претходно писмено барање испратено од страна на Испраќачот, се согласи да изврши испорака на Поштенска пратка со сензитивна или кршлива содржина, Испраќачот е должен на видно место на Поштенската пратка да стави етикета со назнака „КРШИЛИВО“.

Доколку поштенската пратка содржи течности, Испраќачот е должен на видно место на Поштенската пратка да стави етикета со назнака „СОДРЖИ ТЕЧНОСТИ“.

ОПШТИ УСЛОВИ

Доколку поштенската пратка од било која причина е сензитивна Испраќачот е должен изрично на го наведе тоа со лепење етикети на поштенската пратка, која јасно ќе им даде до знаење на сите учесници во процесот на достава дека Поштенската пратка бара „посебен третман“.

Доколку Бизнес Деливери 10 во моментот на преземање забележи дека поштенските пратки не се соодветно спакувани, има право да одбие преземање на истите.

Доколку Бизнес Деливери 10 изврши преземање на несоодветно спакувани пратки, во целост се оградува од нивно оштетување.

Испраќачот ќе биде одговорен за било какво оштетување на други Поштенски пратки кои се транспортираат во истото возило или пак се складирани во истиот магацин.

4.10. Враќање на недоставени пратки

Поштенската пратка ќе се смета како недоставлива поради причини следниве причини:

- Примачот не може да се одреди или лоцира;
- Примачот е починат или веќе не постои;
- Примачот одбие да ја прифати Поштенската пратка;
- Примачот одбие да ја потпише Повратницата или
- Примачот не ја подигне Поштенската пратка од просториите на Бизнес Деливери 10 во предвидениот рок како што е наведено на Известувањето за подигнување на пратки.

Во договор со Испраќачот, Поштенските пратки кои не можат да бидат доставени ќе му бидат вратени на Испраќачот на негов трошок

Доколку Бизнес Деливери 10 ја врати Поштенската пратка на Испраќачот, Испраќачот нема право на рефундација на цената платена за Поштенските услуги (дури и ако Поштенската пратка не била успешно доставена како што е предвидено во оваа Глава).

ОПШТИ УСЛОВИ

Доколку Испраќачот одбие да ја преземе вратената Поштенска пратка, Бизнес Деливери 10 има право да ја отвори Поштенската пратка и да ја продаде или да се ослободи од неа.

5. ЦЕНИ НА ПОШТЕНСКИТЕ УСЛУГИ И НАПЛАТА :

Бизнес Деливери 10 е овластен да врши наплата на поштенски услуги согласно Општото овластување од страна на Агенцијата за Пошти на Р. С. Македонија.

Официјалниот ценовник за услугите на Бизнес Деливери 10 е поставен на видно место и при секое преземање или предавање на поштенски пратки, Бизнес Деливери 10 ќе го извести Испраќачот/Примачот колку чини Доставата на поштенската пратка.

Доколку во одредени случаи, се отстапува од овој официјален ценовник, потребно е да се склучи Договор за соработка со Клиентот, односно, корисникот на поштенски услуги.

Наплатата на поштенските пратки ќе се врши на следниов начин:

- Со профактура за правни субјекти без Договор за соработка;
- Со фактура за правни субјекти со Договор за соработка;
- Во готово со фискална сметка.

Доколку Корисникот на услуги доцни со плаќањето на своите обврски кон Бизнес Деливери 10, согласно валутата наведена во фактурата издадена од давателот на поштенски услуги се пресметува затезна камата согласно Законот за финансиска дисциплина.

Доколку не постои друг начин на наплата Бизнес Деливери 10 го задржува правото да го компензира овој износ со пратки, износ на откупнина или други предмети кои во моментот се наоѓаат во неговите простории, а се во сопственост на Корисникот на поштенските услуги (Клиентот).

Бизнес Деливери 10 го задржува правото да престане да обезбедува поштенски услуги на Корисникот на услугите, без особено известување, доколку истиот доцни и не ги подмирува своите обврски кон Бизнес Деливери 10 во предвидениот рок.

ОПШТИ УСЛОВИ

6. ОДГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

Одговорноста на Бизнес Деливери 10 во целост соодветствува со Законот за поштенски услуги на Р.С. Македонија.

Односно, според закон има одговорност за загуба, кршење, целосно или делумно оштетување на Поштенска пратка, од моментот на прием на пратката, па се до предавање на Поштенската пратка на испраќачот.

Доколку настане некои оштетување, кршење или загуба, Бизнес Деливери 10 е должен го извести Испраќачот за настанатата штета и да отвори Постапка за Рекламација.

Бизнес Деливери 10 е одговорен исклучиво за оштетените пратки кои имаат надворешно оштетување на пакувањето кое настанало во текот на транспортот.

Доколку оштетувањето биде воочено од примателот на пратката, истиот има право да ја одбие пратката поради причина „надворешно оштетување на кутијата“, за што ќе биде направен Записник во моментот на приемот/одбивањето. А пратката ќе биде вратена на испраќачот за увид и понатамошна Постапка за приговор/рекламација.

Со Приемот на пратката Примателот потврдува дека пратката ја добил во исправна состојба, без надворешни оштетувања на кутијата, и сите останати недостатоци поврзани со содржината на пратката ќе ги адресира исклучиво до Испраќачот, сепак доколку воочи некое оштетување по приемот на пратката должен е да го контактира Бизнес Деливери 10 и дополнително да се информира околу Постапката за Приговор во рок од максимум 24 часа.

Во случај на доцнење, Бизнес Деливери 10, ќе сноси одговорност исклучиво во согласност со Законот на поштенски услуги на Р. С. Македонија.

Доколку оштетувањето на пратката е настанато поради несоодветно пакување, Бизнес Деливери 10 во целост се оградува од одговорност.

Испраќачот ги има следниве обврски:

- Обезбедување на сите потребни информации во однос на содржината на Поштенската пратка:

ОПШТИ УСЛОВИ

- Обезбедување на точни податоци (поточно целосно име и адреса) за Примачот и Испраќачот, како и типот на услугите и дополнителните услуги кој бара да бидат спроведени при достава;
- Соодветно пакување на Поштенските пратки;
- Редовно подмирување на своите обврски кон Бизнес Деливери 10, согласно валутата предвидена во фактурата или Договорот за соработка;
- Компензација на штетите согласно на Општите услови;
- Почитување на Постапката по приговор/рекламација.

7. ПОСТАПКА ПО ПРИГОВОР

Испраќачот или Примачот имаат право да поднесат писмен приговор во врска со извршувањето на Поштенските услуги од страна на Бизнес Деливери 10, во следните случаи:

- загуба, кражба или оштетување на Поштенската пратка;
- пречекорување на рокот за Достава;
- нецелосно извршување на Поштенската услуга; и
- неисполнување на побараните Дополнителни услуги.

Испраќачот има право да го поднесе пополнетиот Формулар за приговор во рок од 8 работни денови од денот на Испраќање на Поштенската пратка, освен ако во писмена форма не е изрично договорено на друг начин.

Примачот има право веднаш да поднесе приговор, доколку оштетувањето е видливо од надворешна страна. Доколку оштетувањето на Поштенската пратка не е видливо од надворешната страна или ако намалувањето на содржината на Поштенската пратка настанало пред Доставата, Примачот има право да поднесе приговор во рок од 24 часа од моментот на Достава.

Постапката за приговор започнува со писмено поднесување на формулар за приговор од страна на Испраќачот или Примачот., кој треба да биде доставен преку, е-меил на следнава адреса: prigovor@deliveri10.mk, преку пошта како препорачано писмо со повратница, или чини со архивски печат за прием од страна на Бизнес Деливери 10.

ОПШТИ УСЛОВИ

Доколку Формуларот не е комплетен и не е поднесен во предвидениот рок Испраќачот или Примачот го губат правото на било какво побарување на име оштетување, загуба или доцнење.

Доколку Приговорот е поднесен надвор од овие рокови, односно, најдоцна до 3 месеци од денот на испраќање на пратката, Испраќачот и Примачот го губат правото на било какви надоместоци.

Бизнис Деливери 10 во рок од 30 дена од приемот на Формуларот за приговор писмено ќе одговори за одлуката во врска со надоместокот на штета во согласност со Законот за поштенски услуги, со тоа што го задржува правото да побара докази за состојбата во која пратката била преземена или доставена од/до Испраќачот/Примачот.

8. ЗАШТИТА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Бизнис Деливери 10 во целост се придржува на сите прописи согласно на Законот за заштита на личните податоци („Службен весник на Република Македонија“ бр. 7/2005, 103/2008, 124/2008, 124/2010, 135/2011, 43/2014 и 153/2015, во понатамошниот текст „Закон за заштита на личните податоци“) и сите применливи подзаконски акти од оваа област. Во согласност со член 24 од Законот за заштита на личните податоци и Правилникот за технички и организациски мерки за обезбедување тајност и заштита на личните податоци (Службен весник на Р.С. Македонија бр. 38/09 и 158/10), Испраќачот (т.е. контролорот) со ова му дава овластување на Бизнис Деливери 10 (т.е. обработувач) да обработува лични податоци од страна на Клиентот.

Бизнис Деливери 10 ќе обезбеди соодветно ниво на технички и организациски мерки за да обезбеди доверливост на личните податоци и истите ќе ги обработува согласно инструкциите на Клиентот.

Бизнис Деливери 10 и Испраќачот се согласуваат дека следната категорија на податоци ќе биде разменувана во врска со услугата на достава на поштенските пратки, поточно „име и презиме/назив на примател и адреса/седиште“. Сите лица овластени од Бизнис Деливери 10 да вршат достава имаат право да обработуваат лични податоци. При истата обработка, лицето мора:

- да ги почитуваат правата и принципите за заштита на личните податоци;

ОПШТИ УСЛОВИ

- да ги третираат личните податоци, како и мерките за нивна заштита како доверливи;
- да ги почитуваат техничките и организациските мерки за обезбедување на тајност и заштита на личните податоци.

Овие Општи услови ќе подлежат се изработени во согласност со Законот за поштенски услуги и Правилникот за работа на Бизнес Деливери 10.