

**ХЕЛЛО ПОСТ ДООЕЛ СКОПЈЕ**

---

**Општи услови**

## Содржина

1. Дефиниции.....	3
2. Одредби за Поштенските услуги .....	7
3. Поштенски услуги и Поштенски пратки .....	7
4. Забранета содржина на Поштенските пратки.....	8
5. Начин на користење на Поштенските услуги на ХЕЛЛО ПОСТ .....	10
5.1. Најавување на Испраќање .....	10
5.2. Услови за Испраќање .....	11
5.3. Време на Испраќање.....	11
6. Транспорт на Поштенски пратки.....	12
7. Извршување на Поштенски услуги.....	12
7.1. Географска површина покриена од Поштенските услуги.....	12
7.2. Типови на Поштенски услуги .....	12
7.3. Време и рокови за достава .....	13
7.4. Момент на Достава на Поштенските пратки .....	15
7.5. Дополнителни услуги.....	15
7.5.1. Откуп.....	16
7.6. Враќање на Поштенски пратки .....	19
8. Обврски на Испраќачот во однос на пакувањето .....	21
9. Цени и начин на плаќање.....	23
10. Одговорност за Поштенската пратка .....	25
10.1. Одговорност на ХЕЛЛО ПОСТ.....	25
10.2. Исклучок од одговорноста на ХЕЛЛО ПОСТ.....	26
10.3. Надомест на штета.....	28
10.4. Обврски на Испраќачот .....	29
11. Постапки.....	30
11.1. Приговор.....	30
11.2. Рекламација.....	31
11.3. Пополнување на Формуларот за приговор .....	31
11.4. Поднесување на Формуларот за приговор.....	32
11.5. Рокови .....	33
11.6. Постапка по приговор.....	33
11.7. Одлука.....	34
12. Заштита на лични податоци.....	34
13. Надлежен суд .....	36
14. Применливо право .....	36
15. Оригинален текст.....	36

## 1. Дефиниции

Термините користени во овие Општи услови ги имаат следните значења:

- (1) **„Дополнителна услуга“** или **„Дополнителни услуги“** се однесува на услугата/услугите кои ХЕЛЛО ПОСТ ги нуди дополнително на своите стандардни Поштенски услуги, а кои подлежат на дополнителна наплата како што е наведено во Глава 7.5.
- (2) **„Откуп“** се однесува на Дополнителната услуга на ХЕЛЛО ПОСТ при што Испраќачот може да нарача извршување на Поштенска услуга и Дополнителна услуга која вклучува наплата на Откупнината во готовина од Примачот, во име и за сметка на Испраќачот, како на пример, но не ограничено на, куповната цена за содржината на Поштенската пратка.
- (3) **„Клиент“** претставува правен субјект или физичко лице кое стапува во договорен однос со ХЕЛЛО ПОСТ согласно на Договорот за соработка и Општите услови и кој ја нарачува Доставата на Поштенската пратка.
- (4) **„Откупнина“** се однесува на износот кој треба да се наплати како дел од Дополнителната услуга - Откуп, при што ХЕЛЛО ПОСТ ќе го наплати одредениот износ од Примачот во македонска валута, во име на и за сметка на Испраќачот.
- (5) **„Известување за подигнување на пратка“** се однесува на образец со кој ХЕЛЛО ПОСТ го известува Примачот на Поштенската пратка дека е направен обид за Достава и притоа го информира Примачот дека може да ја подигне Поштенската пратка во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ во рамки на претходно определен рок.
- (6) **„Формулар за приговор“** се однесува на образец кој Испраќачот или Примачот треба да го користи за правилно да поднесе приговор и да отпочне Постапка по приговор.

- (7) **„Постапка по приговор“** се однесува на можноста што Испраќачот или Примачот ја имаат за да отпочнат постапка како што е предвидено во Глава 11.
- (8) **„Потврда за достава“** се однесува на потврдата од ХЕЛЛО ПОСТ, односно по барање електронска верификација дека Поштенската пратка е доставена (или дека е направен обид за предавање на Поштенската пратка на Примачот).
- (9) **„Договор за соработка“** се однесува на писмен договор склучен помеѓу Клиентот и ХЕЛЛО ПОСТ.
- (10) **„Корисник на услуга“** претставува правен субјект или физичко лице кое стапува во договорен однос со ХЕЛЛО ПОСТ согласно на Општите услови и кој ја нарачува Доставата на Поштенската пратка.
- (11) **„Повратница“** се однесува на образец видлив на надворешноста на Поштенската пратка кај одредени Поштенски услуги, кој ги прикажува името и адресата на Примачот, името на Испраќачот (во одредени случаи: тел. број), видот на Поштенските услуги - Дополнителните услуги, како и конкретни информации и инструкции за ракување со Поштенската пратка. Примачот (или лицето овластено за прием на пратката, доколку има) на Поштенската пратка го потврдува времето, датумот и приемот на Поштенската пратка со својот потпис на Повратницата, која потоа по барање се враќа на Испраќачот или подлежи на посебен тип на Поштенски услуги.
- (12) **„ХЕЛЛО ПОСТ“** значи Друштво за трговија и услуги ХЕЛЛО ПОСТ ДООЕЛ Скопје, друштво со седиште на Бул. Македонско Косовска Бридага 130, 1000 Скопје, регистрирано во Централниот регистар на Република Македонија под бр. 7264488 и ЕДБ МК4043018524177 носител на лиценца со број УП.І. 02-56 од 12.05.2021 издадена од Агенцијата за пошти на Република С. Македонија, како што е наведено во Глава 3.

- (13) **„Достава“** се однесува на моментот кога Поштенската пратка се смета за доставена согласно на наведеното во Глава 7.4.
- (14) **„Протокол за примопредавање“** се однесува на образец кој содржи податоци за Испраќачот и Примачот, датумот на Испраќање на Поштенската пратка, типот на нарачаната Поштенска услуга како и Дополнителните услуги нарачани од Испраќачот за Доставка на Поштенската пратка, доколку има. Исто така ги содржи бар-кодските на сите Поштенски пратки предадени на ХЕЛЛО ПОСТ за Доставка, доколку има.
- (15) **„Етикета“** се однесува на конкретни и видливи информации и инструкции за ракување со Поштенската пратка (како на пр. „КРШЛИВО“, „ДА НЕ СЕ ПРЕВИТКУВА“, „СОДРЖИ ТЕЧНОСТИ“, „СОДРЖИ ЛЕСНО ТОПЛИВИ МАТЕРИЈАЛИ“, „МЕДИКАМЕНТИ“ или „ХЕМИСКИ СУПСТАНЦИ“).
- (16) **„Писмо“** се однесува на Поштенска пратка со назначена големина и тежина, спакувана во плико. Писмата подлежат на ограничувања во однос на големината и тежината, односно не смеат да тежат повеќе од 2 килограми и не треба да се поголеми од форматот 60 x 60 x 60 сантиметри како и капацитет од 0.21 m<sup>3</sup>, освен ако ХЕЛЛО ПОСТ и Испраќачот изрично не се договорат поинаку по писмен пат, за што ќе биде дополнително наплатено.
- (17) **„Вредносна пратка“** опишува Дополнителна услуга при што Испраќачот може да ја наведе вредноста на својата Поштенска пратка. Само во овој случај ХЕЛЛО ПОСТ ќе биде одговорен за вредноста на Поштенската пратка во случај на загуба, кражба или оштетување на Поштенската пратка до висина на вредноста наведена од Испраќачот.
- (18) **„Испраќање“** се однесува на моментот по преземањето на Поштенската пратка од страна на ХЕЛЛО ПОСТ, како што е наведено во Глава 5.2.

- (19) **„Поштенска пратка“** е генерички термин кој ги вклучува категориите Писма, Пакети со различна тежина и големина кои содржат пратки со или без означена вредност, кои треба да бидат примени, сортирани, пренеси и доставени преку Поштенските услуги (и Дополнителните услуги, доколку има) како што е назначено од Испраќачот, а согласно на овие Општи услови и Договорот за соработка, доколку постои.
- (20) **„Пакет“** е Поштенска пратка со одредена големина и тежина. Пакетите подлежат на ограничувања во однос на големината и тежината, односно не смеат да тежат повеќе од 40 килограми и не треба да се поголеми од форматот 60 x 60 x 60 сантиметри како и капацитет од 0.21 m<sup>3</sup>, освен ако ХЕЛЛО ПОСТ и Испраќачот изрично не се договорат поинаку по писмен пат, за што ќе биде дополнително наплатено.
- (21) **„Поштенски услуги“** се однесува на услугите кои ХЕЛЛО ПОСТ ги нуди согласно на лиценцата која му е доделена од Агенцијата за пошти на Република С. Македонија на 12.05.2021 година (за подетално погледнете во Глава 3).
- (22) **„Примач“** е правниот субјект или физичко лице до кого е адресирана Поштенската пратка.
- (23) **„Препорачана пратка“** е Поштенска услуга со која на Испраќачот, на негово барање, му се доставува Повратница која ја докажува доставата на Поштенската пратка до Примачот, со што на Испраќачот му се дава доказ за Испраќање и доказ за Достава.
- (24) **„Испраќач“** се однесува или на Клиентот согласно на Договорот за соработка и Општите услуги или до Корисникот на услугата согласно на Договорот за соработка.
- (25) **„Следење (*track and trace*)“** се однесува на онлајн алатка достапна на веб страната на ХЕЛЛО ПОСТ која му овозможува на Испраќачот да го следи статусот на достава на Поштенската пратка.

## **2. Одредби за Поштенските услуги**

- (1) Овие Општи услови го поставуваат темелот врз основа на кој ХЕЛЛО ПОСТ ќе ги обезбедува Поштенските услуги, а кои ќе ги поништат сите други (договорни, отстапувачки и дополнувачки) општи услови од Испраќачот или било кое трето лице.
- (2) Општите услови се однесуваат на ХЕЛЛО ПОСТ и сите Испраќачи врз основа на сите постоечки или идни договорни односи. Овие Општи услови исто така се однесуваат на Примачите, особено во однос на Постапката по приговор.
- (3) ХЕЛЛО ПОСТ го задржува правото да ги модифицира, коригира, измени или дополни овие Општи услови во било кое време.
- (4) Секое неприменување или пропуст да се применат или спроведат овие Општи услови целосно или делумно, не претставува откажување од Општите услови и нивните одредби или на друг начин нарушување на правото на ХЕЛЛО ПОСТ да ги примени и спроведе во иднина.

## **3. Поштенски услуги и Поштенски пратки**

- (1) Согласно на лиценцата издадена на ХЕЛЛО ПОСТ од Агенцијата за пошти на Република Македонија на 12.05.2021 година, Поштенските услуги кои ги нуди ХЕЛЛО ПОСТ вклучуваат прием, пренос, сортирање и дистрибуција како и експресни и курирски услуги на следните адресирани или не-адресирани Поштенски пратки и осигурување на сите Поштенски пратки на територијата на Република Македонија:
  - 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.
- (2) Поштенските услуги ќе се извршуваат согласно на Општите услови и конкретните инструкции од Испраќачот во согласност со Законот за

поштенски услуги на Република С. Македонија (и сите негови амандмани и дополненија), Законот за спречување на перење пари и финансирање на тероризам како и позитивните закони применливи за конкретните Поштенски услуги (поточно, Законот за парнична постапка, Законот за општа управна постапка, Законот за кривична постапка итн.).

#### **4. Забранета содржина на Поштенските пратки**

- (1) Испраќачот мора да ги обезбеди сите потребни информации во однос на содржината на Поштенската пратка и да наведе дали Поштенската пратка содржи предмети набројани во ставот подолу. ХЕЛЛО ПОСТ го задржува правото да одбие пренос и Достава на таквата Поштенска пратка во било кое време при извршување на Поштенските услуги.
  
- (2) Поштенските пратки не смеат да содржат ништо од наведеното:
  - дрога, освен ако Испраќачот или Примачот е лице овластено да тргува или користи такви супстанции;
  - експлозивни, запаливи, радиоактивни или други опасни материи (вклучително, но не ограничено на оксидирачки супстанции, органски пероксиди, токсични супстанции, инфективни супстанции, корозивни супстанции, киселини и алкали, самозапаливи супстанции итн.);
  - живи животни, животински трупови или делови од нив;
  - предмети кои се забранети за увоз и извоз во земјата во која се праќаат;
  - предмети забранети со акти на Светскиот поштенски сојуз;
  - супстанции или стоки забранети или ограничени со закон или регулатива или одлука од надлежен државен орган или друга релевантна организација;
  - 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;

- супстанци 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;
  - супстанци или стоки кои не се платени однапред, или се нецелосни платени, испратени со намера да се искористат Поштенските услуги на ХЕЛЛО ПОСТ без плаќање;
  - Поштенски пратки со недоволно пакување;
  - други материјали или предмети чиј транспорт е забранет согласно на македонските закони; и
  - други материјали и предмети чиј транспорт бара посебно одобрение или лиценца од соодветниот орган, во случај да ХЕЛЛО ПОСТ нема (или се уште нема) добиено такво одобрение или лиценца.
- (3) Без оглед на наведеното во оваа Глава, ХЕЛЛО ПОСТ може да се согласи на пренос на таквата пратка доколку е овластен да го прави тоа согласно на позитивните регулативи на Република С. Македонија, поточно, но не ограничено на, Законот за поштенски услуги или позитивните регулативи од Светскиот поштенски сојуз и доколку се исполнети потребните услови и мерки на претпазливост при извршување на Поштенските услуги за таквата пратка.
- (4) Доколку ХЕЛЛО ПОСТ се посомнева или има причина да верува дека Поштенската пратка не ги почитува горенаведените регулативи, тогаш тој има право да ја предаде оваа Поштенска пратка на надлежен орган или институција согласно на член 60 став 4 од Законот за поштенски услуги. Во овој случај, ХЕЛЛО ПОСТ нема да ја рефундира уплатата за Поштенските услуги.
- (5) Испраќачот мора да му плати и да му ги надомести на ХЕЛЛО ПОСТ сите разумни трошоци и расходи (вклучително и складирање) кои ХЕЛЛО ПОСТ ги стекнал, како и секоја загуба или побарувања кон ХЕЛЛО ПОСТ како резултат на тоа дека Поштенската пратка не ги исполнува ограничувањата, условите и приказите во Глава 4.

## 5. Начин на користење на Поштенските услуги на ХЕЛЛО ПОСТ

### 5.1. Најавување на Испраќање

- (1) Поштенската пратка во однос на која се извршуваат Поштенски услуги може да биде најавена на ХЕЛЛО ПОСТ на следниот начин:
  - Преку телефон, на бројот +389 71 351 019 (пomeѓу 8:00 и 20:00 часот);
  - Преку е-пошта со праќање на мејл на [tabela@hellopost.mk](mailto:tabela@hellopost.mk);
  - Преку веб страната на ХЕЛЛО ПОСТ ([www.hellopost.mk](http://www.hellopost.mk)) со поднесување на барање преку соодветниот формулар за апликации;
  - Во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ со поднесување на лично барање во една од канцелариите на ХЕЛЛО ПОСТ во текот на работното време. Листата на ХЕЛЛО ПОСТ канцеларии и соодветните работни времиња се достапни на веб страната на ХЕЛЛО ПОСТ ([www.hellopost.mk](http://www.hellopost.mk)).
- (2) Испраќачот последователно мора да ги предаде Поштенските пратки за кои треба да се извршат Поштенски услуги на овластено лице во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ.
- (3) Како предмет на посебен договор со Испраќачот, ХЕЛЛО ПОСТ - по претходно известување - ќе ги подигнува Поштенските пратки од просториите на Испраќачот (или од место назначено од Испраќачот), секој работен ден од 8:00 до 17:00 часот и сабота помеѓу 8:00 и 16:00 часот. Доколку најавата се изврши до 15:00 часот, ХЕЛЛО ПОСТ ќе ја преземе Поштенската пратка од просториите на Испраќачот (или од местото назначено од Испраќачот) истиот ден. Доколку најавата е извршена по 15:00 часот, ХЕЛЛО ПОСТ ќе ја преземе Поштенската пратка истиот ден (доколку е можно) или следниот работен ден најдоцна до 12:00 часот, освен ако Испраќачот и ХЕЛЛО ПОСТ не се договориле на друг начин.
- (4) Во случај на исклучителни околности, кога подигнувањето на Поштенската пратка од просториите на Испраќачот (или од местото назначено од Испраќачот) е невозможно (на пр. војна, трудови конфликти,

неповолни временски услови, сообраќаен застој, механички дефект, блокада на јавните и приватни патишта, ембарго, одлука на влада или некоја друга виша сила) или претставува неразумен трошок, ХЕЛЛО ПОСТ може да го одложи подигнувањето на Поштенската пратка за време на траење на околностите.

- (5) Во случај кога Испраќачот ќе му наложи на ХЕЛЛО ПОСТ да ги подигне Поштенските пратки од посебно назначено место, ХЕЛЛО ПОСТ не одговара ако одговорниот персонал или одговорното лице за предавање не соработува или не се придржува кон конкретните инструкции од Испраќачот во однос на Испраќањето.

## **5.2. Услови за Испраќање**

- (1) 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 неизбришливо испечатени или пак напишани директно на Поштенската пратка, или со пополнување на Повратница 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, состојбата и читливоста на таквата етикета или Повратница.

## **5.3. Време на Испраќање**

- (1) Како време на предавање на Поштенската пратка се смета времето кога ХЕЛЛО ПОСТ ја презема Поштенската пратка лично или во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ каде што Поштенската пратка е предадена на лице 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.
- (2) ХЕЛЛО ПОСТ 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.

## **6. Транспорт на Поштенски пратки**

- (1) Со цел да се обезбеди сигурно и безбедно извршување на Поштенските услуги (вклучително и Дополнителните услуги, доколку има) и транспортот на Поштенските пратки, ХЕЛЛО ПОСТ покрај доставата која се врши пеш може да користи и транспортни возила соодветни за транспорт на Поштенските пратки зависно од големината, тежината и содржината на Поштенските пратки (и рокот за достава, доколку има), поточно автомобили, мотоцикли, велосипеди или други возила и лица или субјекти овластени за извршување на Поштенските услуги на ХЕЛЛО ПОСТ.
- (2) ХЕЛЛО ПОСТ има целосна дискреција при изборот на начинот на достава на Поштенските пратки, односно извршувањето на Поштенските услуги.

## **7. Извршување на Поштенски услуги**

### **7.1. Географска површина покриена од Поштенските услуги**

- (1) ХЕЛЛО ПОСТ извршува Поштенски услуги на целата територија на Република С. Македонија.

### **7.2. Типови на Поштенски услуги**

- (1) ХЕЛЛО ПОСТ ги нуди следните Поштенски услуги:
  - „Лична достава“ - лична Достава на Поштенски пратки до Примачот, доколку е така договорено со Испраќачот, чување на Поштенската пратка во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ и издавање на Известување за подигнување во случај кога Примачот не е најден на назначената адреса, предавање на Потврда за достава, ако истото е договорено со Испраќачот, Следење (*track and trace*);
  - „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, Следење (*track and trace*);
  - „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), достава до поштенско сандаче (по налог на Испраќачот, доколку никој не е најден на адресата за достава), предавање на Потврда за достава (по налог на Испраќачот), Следење (*track and trace*);

- „Достава до поштенско сандаче“ - Достава на Поштенската пратка до правни субјекти или физички лица без Повратница;
- „Пакети“ - Достава на Пакети до адресата на Примачот со/без Повратница или Потврда за достава (по налог на Испраќачот);
- „Врата/Пошта до Пошта“ - Достава на Поштенски пратки до најблиските простории на ХЕЛЛО ПОСТ, известување до Примачот, предавање на Поштенската пратка на Примачот во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ во претходно одреден временски период.

- (2) Испраќачот се обврзува да го наведе типот на Поштенската услуга за секоја Поштенска пратка одделно (и Дополнителни услуги, доколку има) пред да се извршат Поштенските услуги, односно најдоцна при Испраќањето (или да му даде правилни инструкции на лицето/правниот субјект кој ја праќа Поштенската пратка).

### **7.3. Време и рокови за достава**

- (1) ХЕЛЛО ПОСТ ќе ја изведува Доставата на Поштенските пратки во Скопје од понеделник до петок од 8:00 до 20:00 часот и во сабота од 8:00 до 16:00 часот, доколку не е договорено на друг начин од Испраќачот и ХЕЛЛО ПОСТ, или доколку не треба да се приспособи процесот на достава.
- (2) ХЕЛЛО ПОСТ ќе ја изведува Доставата на Поштенските пратки надвор од Скопје од понеделник до петок од 8:00 до 18:00 часот и во сабота од 8:00 до 16:00 часот, доколку не е договорено на друг начин од Испраќачот и ХЕЛЛО ПОСТ, или доколку не треба да се приспособи процесот на достава.
- (3) Доколку Испраќачот побара итно извршување на Поштенските услуги и достава во текот на викендот или по работните часови, ХЕЛЛО ПОСТ и

Испраќачот може да се договорот за достава надвор од работните часови (погледнете ги подетално Дополнителните услуги во Глава 7.5).

- (4) ХЕЛЛО ПОСТ го назначува времето на достава за секој тип на Поштенска услуга. Рокот за достава е од 3 (три) часа до 3 (три) недели, зависно од нарачаната Поштенска услуга, типот на Поштенска услуга, Дополнителните услуги и квалитетот на доставената Повратница како и достапноста на Примачот и применливите законски регулативи поврзани со доставата (како што е предвидено во Законот за парнична постапка, Законот за општа управна постапка, Законот за кривична постапка). Дополнителни информации за роковите за достава се достапни на барање.
- (5) Рокот за достава може да биде продолжен по претходна консултација за согласност на Испраќачот. Во случај кога ХЕЛЛО ПОСТ е обврзан да го контактира Примачот со цел да закаже Достава и Примачот е достапен само надвор од наведените рокови за достава, Испраќачот со ова однапред се согласува соодветно да го продолжи рокот за достава.
- (6) Во случај кога Испраќачот конкретно ќе наведе рок за достава, ХЕЛЛО ПОСТ 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.
- (7) Во случај на исклучителни околности, кога доставата е невозможна (на пр. војна, трудови конфликти, пандемија, вонредна состојба, воена состојба, неповолни временски услови, сообраќаен застој, механички дефект, блокада на јавните и приватни патишта, ембарго, владина наредба или некоја друга виша сила) или претставува неразумен трошок, ХЕЛЛО ПОСТ може да ја одложи доставата за време на траење на околностите.
- (8) Во случај на 7.3 (5) (6) и (7) ХЕЛЛО ПОСТ не е одговорен за доцнењето во Доставата.

#### **7.4. Момент на Доставка на Поштенските пратки**

- (1) Секоја Поштенска пратка се смета за доставена до Примачот откако ќе биде депонирана во сферата на Примачот (на пр. соодветно поштенско сандаче) или предадена на Примачот лично, на полнолетен член на домаќинството, вработен кај Примачот или архивата на Примачот (за правни лица), (дури (i) и ако Примачот одбие да ја потпише Повратницата или (ii) Примачот одбие да ја преземе Поштенската пратка доставена согласно на правилата за достава при кривични, парнични или административни постапки) или во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ (доколку Известувањето за подигнување на пратки е оставено во поштенското сандаче или на вратата по неуспешен обид за достава поради отсуство на Примачот).

#### **7.5. Дополнителни услуги**

- (1) Дополнителните услуги врз основа на доплата се даваат на барање на Испраќачот, односно
- „Достава на Вредносна пратка“ - Испраќачот може да ја наведе вредноста на Поштенската пратка, која треба да биде видлива на Повратницата или искомунцирана најдоцна при Испраќањето. Само во овој случај, ХЕЛЛО ПОСТ ќе биде одговорен за вредноста на Поштенската пратка во случај на загуба, кражба или оштетување, што пак е предмет на дополнителен надомест за осигурување на Поштенската пратка од страна на ХЕЛЛО ПОСТ. ХЕЛЛО ПОСТ се согласува да дава Поштенски услуги за вредносни пратки во висина од максимум 1.000 евра во денарска противвредност по достава (што може да биде пречекорено само по дополнителен договор со Испраќачот);
  - „Откуп“ - Испраќачот може да нарача Поштенски услуги со Дополнителна услуга која вклучува наплата на Откупнината во готовина од Примачот од страна на ХЕЛЛО ПОСТ. ХЕЛЛО ПОСТ ја нуди оваа услуга само за подигнување на износ од максимум 1.000 евра во денарска пр, отиввредност по Поштенската пратка (која може да биде пречекорено само по дополнителен договор со Испраќачот);

- *„Курирска услуга“* - Испраќачот може да нарача итна Достава кој се изведува за време на викендот и по работните часови. Курирската услуга е премиум услуга која подразбира подигнување и достава на поштенски пратки во најбрз можен рок;
  - *„Посебни инструкции за Достава“* - Испраќачот може да нарача одредени услови за Достава на Поштенската пратка, зависно на содржината на Поштенската пратка, односно земајќи во предвид дека содржината е кршлива, течна и не смее да биде свиткана. Оваа Дополнителна услуга е ограничена од рестрикциите предвидени во Главата 4.
- (2) Испраќачот е обврзан изрично да наведе каков вид на Дополнителни услуги сака да нарача, и изрично треба да наведе во писмена форма дека сака да нарача повеќе од една Дополнителна услуга и притоа да ги наведе сите Дополнителни услуги одделно најдоцна во време на Испраќањето (или навреме да го упати лицето/правниот субјект кој ја праќа Поштенската пратка како да го направи тоа).

#### 7.5.1. *Откуп*

- (1) Испраќачот може да нарача извршување на Поштенски услуги со Дополнителната услуга - Откуп, која е предмет на наплата на износ во готовина во македонска валута (*„Откупнина“*) од Примачот во име на Испраќачот и за сметка на Испраќачот. ХЕЛЛО ПОСТ ја нуди оваа услуга само за подигнување на Откупнина од максимум 1.000 евра во денарска противвредност по достава по Поштенската пратка (која може да биде пречекорено само по дополнителен договор со Испраќачот).
- (2) ХЕЛЛО ПОСТ генерално нема сознанија за содржината на Поштенската пратка која е предмет на Дополнителна услуга - Откуп. ХЕЛЛО ПОСТ не е договорна страна во договорот помеѓу Испраќачот и Примачот и дејствува само во име и на сметка на Испраќачот и само во однос на наплата на Откупнината.

- (3) Со нарачување на Дополнителната услуга - Откуп, Испраќачот потврдува дека трансакцијата е целосно законска и во целосна согласност со сите применливи и позитивни закони и регулативи на Република Македонија, и дека Поштенската пратка не содржи забранета содржина согласно Глава 4 (2).
- (4) Нарачувањето на Откуп како Дополнителна услуга и Откупнината треба да бидат изрично искомунцирани до ХЕЛЛО ПОСТ во писмена форма, или при најавување на Испраќањето како што е предвидено во Глава 5.1 или во Повратницата. Во исто време, Испраќачот треба да наведе информации за својата сметка во банкарска институција регистрирана во С. Македонија и да му наложи на ХЕЛЛО ПОСТ, во писмена форма, да ја наплати Откупнината и да ја префрли на соодветната сметка.
- (5) Покрај тоа, Испраќачот треба да назначи најдоцна при Испраќањето, дали Поштенската пратка треба да биде доставена (i) лично, доколку Примачот е физичко лице; (ii) до архивата, доколку Примачот е правен субјект или треба да биде доставена до лице овластено за прием на пратката како на пр. возрасен член на семејството или на вработен кај Примачот, освен ако не е изрично договорено на друг начин.
- (6) Ако овие предуслови пропишани во Глава 7.5.1 (4) и (5) не се целосно исполнети, ХЕЛЛО ПОСТ има право да одбие извршување на Откупот.
- (7) Освен ако Страните не се договорат на друг начин во писмена форма и Испраќачот даде изрично овластување на ХЕЛЛО ПОСТ да ги обработи личните податоци на Примачот (овластување, кое Испраќачот од друга страна го добил од Примачот како договорна страна), ХЕЛЛО ПОСТ не е обврзан при Доставата да бара идентификација од Примачот или лицето овластено за прием на пратката. ХЕЛЛО ПОСТ не е одговорен за неовластено користење на податоците на Примачот во случај кога Испраќачот не бил овластен да обработува лични податоци на Примачот.

- (8) Примачот треба да ја плати Откупнината во целост во готовина во македонска валута и да ја потпише Повратницата пред прием на Поштенската пратка. ХЕЛЛО ПОСТ ќе ја предаде Поштенската пратка само ако Откупнината е наплатена во целост. Поштенската пратка може да биде отворена само ако Откупнината е платена во целост.
- (9) По прием на Откупнината во готовина, ХЕЛЛО ПОСТ ќе ја префрли Откупнината на назначената банкарска сметка (регистралирана во банка во С. Македонија).
- (10) ХЕЛЛО ПОСТ нема да ја достави Откупнината директно во готовина на Испраќачот, туку само преку банкарска трансакција. ХЕЛЛО ПОСТ ќе направи сè во негова можност за да ја префрли наплатената Откупнина на Испраќачот на време (без акумулирана камата), но не е обврзан со рок на плаќање и оттука не е одговорен за доцнење во трансферот, вклучувајќи и, но не ограничено на камата, камата за пречекорување или индиректна штета, освен ако не е написмено договорено на друг начин.
- (11) Глава 7.6 исто така ќе се применува во оние случаи кога (i) Примачот не може да се одреди или лоцира; (ii) Примачот е починат или веќе не постои; (iii) Примачот одбива да ја прими Поштенската пратка; (iv) Примачот не ја подигнува Поштенската пратка од просториите на ХЕЛЛО ПОСТ во наведениот временски период како што е назначено во Известувањето за подигнување на пратки и не ја плаќа целосната Откупнина; (v) Примачот не ја плаќа целосната Откупнина или (vi) Примачот не ја прифаќа Доставата.
- (12) Испраќачот е одговорен да ги почитува сите применливи закони и регулативи во однос на содржината на Поштенската пратка доставена како Откуп, вклучително, но не и ограничено на соодветна фактура или фискална сметка, која треба да биде доставена до Примачот на Поштенската пратка.

- (13) Доколку Испраќачот не го наплати назначениот надомест за Откуп (или Откуп заедно со било која Поштенска или Дополнителна услуга извршена од ХЕЛЛО ПОСТ) во предвидениот рок, ХЕЛЛО ПОСТ има право да ја укине својата обврска за давање на Поштенски услуги на Испраќачот. Покрај тоа, ХЕЛЛО ПОСТ има право да задржи било која Поштенска пратка или Откупнината (или дел од неа) на ризик на Испраќачот додека не ја добие целосната исплата (вклучително и акумулираната камата и надомест за задоцнета администрација).
- (14) Доколку Испраќачот не ги подмири доспеаните надоместоци за Поштенските услуги (вклучително и надоместоците за Дополнителни услуги), ХЕЛЛО ПОСТ има право да го компензира недоспеаниот износ со Откупнината во име и за сметка на Испраќачот.
- (15) Откупот не е соодветен за Дополнителната услуга за Достава на Вредносна пратка како што е наведено во Глава 7.5. Сепак, Испраќачот има можност дополнително да нарача Достава на Вредносна пратка, што е предмет на дополнителна доплата.
- (16) ХЕЛЛО ПОСТ не е одговорен во случај кога Откупнината не соодветствува со фактурата/цената за робата која е доставена како Откуп (вклучително, но не ограничено на трошоци за транспорт и трошоци за пакување), кои треба да бидат решени исклучиво помеѓу Испраќачот и Примачот. Покрај тоа, при наплата на Откупнината, ХЕЛЛО ПОСТ не е обврзан од фактурата издадена од Испраќачот до Примачот, туку само од инструкциите кои му се дадени од Испраќачот.

#### **7.6. Враќање на Поштенски пратки**

- (1) Поштенската пратка ќе биде регистрирана како недоставлива поради причини кои вклучуваат, но не се ограничени на: (i) ако Примачот не може да се одреди или лоцира; (ii) ако Примачот е починат или веќе не постои; (iii) ако Поштенската пратка содржи забранети предмети (погледни Глава 4).

- (2) Освен во случаите како што се пропишани во Глава 7.4 и во случај на достава согласно на Законот за парнична постапка, Законот за општа управна постапка или Законот за кривична постапка, Поштенската пратка ќе се смета за недоставлива од причини кои вклучуваат, но не се ограничени на: (i) доколку Примачот одбие да ја прифати Поштенската пратка; (ii) доколку Примачот одбие да ја потпише Повратницата или (iii) доколку Примачот не ја подигне Поштенската пратка од просториите на ХЕЛЛО ПОСТ во предвидениот рок како што е наведено на Известувањето за подигнување на пратки.
- (3) По договор со Испраќачот, Поштенските пратки кои не можат да бидат доставени ќе му бидат вратени на Испраќачот на негов трошок (по обична пошта, освен ако Испраќачот изрично не навел друг начин кој подлежи на дополнителен надомест, доколку има). Исто така, Испраќачот е обврзан да му плати и да го обесштети ХЕЛЛО ПОСТ за сите неразумни трошоци (вклучително и услугата за враќање и складирање) кои ги направил ХЕЛЛО ПОСТ во однос на недоставливата Поштенска пратка. Доколку ХЕЛЛО ПОСТ 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).
- (4) Доколку Испраќачот одбие да ја преземе вратената Поштенска пратка, ХЕЛЛО ПОСТ има право да ја отвори Поштенската пратка и да ја продаде или да се ослободи од нејзината содржина (освен во случај на достава согласно на Законот за парнична постапка, Законот за општа управна постапка или Законот за кривична постапка). Покрај тоа, ХЕЛЛО ПОСТ има право да ги компензира направените трошоци за недоставливата Поштенска пратка со приходот од продажбата на Поштенската пратка. Доколку содржината на недоставливата Поштенска пратка не може да се продаде, ХЕЛЛО ПОСТ има право да ја уништи истата на трошок на Испраќачот.

## 8. Обврски на Испраќачот во однос на пакувањето

- (1) Испраќачот е одговорен за внатрешното и надворешно пакување и соодветното запечатување на Поштенската пратка со цел да се спречи лесен пристап до содржината на Поштенската пратка, без притоа да остави видливи траги на пакувањето на Поштенската пратка. Испраќачот треба да се осигура дека неговите Поштенски пратки се спакувани во доволно цврста кутија со цел соодветно да се заштити нивната содржина од расипување, оштетување или уништување во текот на извршувањето на Поштенските услуги сè до моментот на Достава (погледни Глава 7.4), земајќи ги во предвид инструкциите за ракување и транспорт, како и природата на содржината.
- (2) Предмет кој е од кршлива природа треба биде спакуван во доволно цврст картон и треба да биде доволно обвиткан во тој картон со соодветен материјал за да го штити предметот од потрес, притисок и удари на кои што пратките се најчесто изложени при транспорт од страна на ХЕЛЛО ПОСТ. Покрај тоа, Поштенските пратки треба да бидат видно означени со напомена „КРШЛИВО“, јасно напишана со големи букви на Етикетата. Таквата напомена е обврзувачка за ХЕЛЛО ПОСТ само ако е соодветно искомунцирана при Испраќање (погледни Глава 5.2) и е видлива на Етикетата и ако Испраќачот го платил дополнителниот надомест, доколку има.
- (3) Предмет кој не смее да се превиткува треба да биде спакуван во доволно цврст картон за да го заштити предметот од виткање за време на транспортот од страна на ХЕЛЛО ПОСТ. Покрај тоа, Поштенската пратка треба да биде видно означена со напомена „ДА НЕ СЕ ПРЕВИТКУВА“, јасно напишана со големи букви на Етикетата. Таквата напомена е обврзувачка за ХЕЛЛО ПОСТ само ако е соодветно искомунцирана при Испраќање (погледни Глава 5.2) и е видлива на Етикетата и ако Испраќачот го платил дополнителниот надомест, доколку има.
- (4) Течностите или лесно топливите материјали треба да бидат наполнети во непропустлив резервоар кој треба да биде соодветно запечатен.

Конкретниот резервоар треба да биде соодветно спакуван во надворешна цврста кутија од дрво, метал или отпорен пластичен материјал или спакувана во материјал соодветен и погоден да ја апсорбира содржината на резервоарот во случај на кршење. Покрај тоа, Поштенската пратка треба да биде видно означена со напомена „СОДРЖИ ТЕЧНОСТИ“ или „СОДРЖИ ЛЕСНО ТОПЛИВИ МАТЕРИЈАЛИ“, јасно напишана со големи букви на Етикетата. Таквата напомена е обврзувачка за ХЕЛЛО ПОСТ само ако е соодветно искомунцирана при Испраќање (погледни Глава 5.2) и е видлива на Етикетата и ако Испраќачот го платил дополнителниот надомест, доколку има.

- (5) Пакетите кои содржат медикаменти, фармацевтски производи или други хемиски супстанции треба да бидат видно означени со напомена „МЕДИКАМЕНТИ“ или „ХЕМИСКИ СУПСТАНЦИ“, јасно напишани со големи букви на Етикетата. Таквата напомена е обврзувачка за ХЕЛЛО ПОСТ само ако е соодветно искомунцирана при Испраќање (погледни Глава 5.2) и е видлива на Етикетата и ако Испраќачот го платил дополнителниот надомест, доколку има.
- (6) ХЕЛЛО ПОСТ има право да провери дали инструкциите за соодветно пакување се исполнети. Доколку ХЕЛЛО ПОСТ забележи недостатоци во пакувањето, има право да одбие да ја преземе Поштенската пратка и да ги изврши или заврши Поштенските услуги.
- (7) Доколку условите опишани во Глава 8 не бидат исполнети, ХЕЛЛО ПОСТ не е одговорен за било каква штета на Поштенската пратка. Покрај тоа, Испраќачот ќе биде одговорен за било какво оштетување на други Поштенски пратки (кои се транспортираат во истото возило или пак се складирали во истиот магацин) и ќе биде одговорен за било каква штета и повреда на вработени во ХЕЛЛО ПОСТ или трети лица, како и на било каква поштенска опрема на ХЕЛЛО ПОСТ или имот на ХЕЛЛО ПОСТ или трети лица. Понатаму, Испраќачот е обврзан да го ослободи ХЕЛЛО ПОСТ од одговорност за било какви и сите трошоци, загуби, издатоци, штети, побарувања, тужби или било каква обврска, вклучително и адвокатски

надомест кој произлегува од било какво прекршување на обврските на Испраќачот согласно на оваа Глава.

- (8) Таму кај што ХЕЛЛО ПОСТ има пропишано посебни правила во однос на пакувањето или конкретни Поштенски пратки, тие правила ќе се применуваат.
- (9) Доколку ХЕЛЛО ПОСТ прифати да изврши Поштенски услуги за Поштенска пратка, со тоа не се откажува од побарувања за обесштетување.

## **9. Цени и начин на плаќање**

- (1) ХЕЛЛО ПОСТ е овластен да наплаќа за давање на Поштенски услуги (и Дополнителни услуги, доколку ги има) согласно на одредбите пропишани во овие Општи услови, освен ако не е договорено на друг начин помеѓу ХЕЛЛО ПОСТ и Испраќачот.
- (2) Цените за Поштенските услуги и Дополнителните услуги (погледни Глава 7.5) се во согласност со ценовникот, кој е поставен на видливо место во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ. Цените подлежат на оданочување согласно на општата даночна стапка во согласност со Законот за додадена вредност на Република С. Македонија (и сите негови амандмани и дополненија).
- (3) ХЕЛЛО ПОСТ го задржува правото еднострано да ги промени цените на Поштенските услуги или начинот на плаќање на фактурите.
- (4) ХЕЛЛО ПОСТ и Испраќачот може одделно да се договорат за попуст на Поштенските услуги врз основа на редовниот ценовник.
- (5) Плаќањето се врши пред или по извршувањето на Поштенските услуги. Плаќањето на Поштенските услуги може да биде направено во готовина или преку банкарски трансакции. Плаќањето може да биде извршено при

предавање на Поштенската пратка и за време или по Доставата на Поштенската пратка од страна на ХЕЛЛО ПОСТ.

- (6) Ако Испраќачот редовно испраќа Поштенски пратки или во рамките на Договор за соработка, ХЕЛЛО ПОСТ ќе издава периодични фактури врз основа на спецификацијата на Поштенската пратка. Испраќачот е обврзан да плати за Поштенските услуги како што е наведено во фактурата, освен ако не е направено плаќање однапред и истото е назначено во фактурата.
- (7) За секој задоцнет доспеан износ за плаќање на ХЕЛЛО ПОСТ ќе биде пресметана казнена камата согласно референтната стапка дефинирана од Народната банка на Република Македонија, зголемена за 50 проценти од денот на доспевање до денот кога ХЕЛЛО ПОСТ ќе ја прими уплатата. Покрај тоа, ХЕЛЛО ПОСТ има право да наплати административен надомест за задоцнето плаќање во износ до 50 проценти од износот на конкретната заостаната фактура, без опомена за доцнење. Административниот надомест за задоцнето плаќање не е предмет на судско намалување на износот на договорената казна. Воведувањето на административен надомест не ги лимитира или ограничува правата или правниот лек или побарувањата за обесштетување од страна на ХЕЛЛО ПОСТ.
- (8) Неплаќањето во предвидениот рок го овластува ХЕЛЛО ПОСТ да ги суспендира своите обврски за давање на Поштенски услуги на Испраќачот. Покрај тоа, ХЕЛЛО ПОСТ има право да задржи било која Поштенска пратка која ја носи за Испраќачот (или дел од неа) на ризик и на трошок на Испраќачот сè додека не ја добие целосната исплата (вклучително и акумулираната камата). Ова право на суспензија и задржување не се применува на Поштенски услуги кои се изведуваат согласно на Законот за парнична постапка, Законот за општа управна постапка или Законот за кривична постапка.

- (9) Испраќачот нема право да одбие или компензира било каков износ кој ХЕЛЛО ПОСТ го должи за да се подмират неплатени фактури од ХЕЛЛО ПОСТ по пат на против-побарување.

## **10. Одговорност за Поштенската пратка**

### **10.1. Одговорност на ХЕЛЛО ПОСТ**

- (1) ХЕЛЛО ПОСТ е одговорен единствено за оштетување настанато на Поштенска пратка доставена како (i) Препорачана пратка, (ii) Вредносна пратка или како (iii) Пакет, во следните случаи:
- загуба, кражба или оштетување на Поштенската пратка; или
  - пречекорување на рокот за Достава
- доколку ХЕЛЛО ПОСТ дејствувал со намера или сериозна небрежност.
- (2) Одговорноста на ХЕЛЛО ПОСТ за Поштенската пратка почнува со Испраќањето на Поштенската пратка (погледни Глава 5). Оваа одговорност завршува кога (i) Поштенската пратка е доставена до Примачот (или било кое лице овластено за прием на пратката); (ii) ќе му биде ставена на располагање на Примачот (или било кое лице овластено за преземање на Поштенската пратка) или (iii) во случај кога Поштенската пратка е недоставлива (погледни Глава 7.6).
- (3) Сите приговори кон ХЕЛЛО ПОСТ мора да бидат доставени во форма на писмен приговор со пополнување на Формулар за приговор од страна на Испраќачот или Примачот (i) во согласност на Глава 11 (Постапка по приговор) и (ii) во одредениот временски период. Доколку ова не биде направено, ХЕЛЛО ПОСТ нема да има никаква одговорност.
- (4) Испраќачот или Примачот треба да ја докажат настаната штета, кражба или доцнење и наводот дека ХЕЛЛО ПОСТ дејствувал со намера или од сериозна небрежност.

## 10.2. Исклучок од одговорноста на ХЕЛЛО ПОСТ

- (1) ХЕЛЛО ПОСТ не е одговорен за било какви загуби, доцнење или оштетувања на Поштенските пратки, освен за оние Поштенски пратки доставени согласно на Поштенските услуги дефинирани во Глава 10.1.
- (2) ХЕЛЛО ПОСТ не е одговорен за било какви загуби, доцнење или оштетувања на Поштенските пратки предизвикани од, но не ограничени на, следното:
- поради мала небрежност од страна на ХЕЛЛО ПОСТ;
  - поради погрешно или казниво или небрежно однесување од страна на Примачот или Испраќачот, од персоналот на Испраќачот или Примачот или од самиот Испраќач или Примач;
  - поради прекршување на (договорни и статутарни) обврските на Испраќачот;
  - поради фактот дека пратената Поштенска пратка не содржи целосни или точни имиња и/или адреси на Испраќачот или Примачот;
  - поради фактот дека пратената Поштенската пратка не содржела напомена за состојбата на содржината, односно „КРШЛИВО“, „ДА НЕ СЕ ПРЕВИТКУВА“, „СОДРЖИ ТЕЧНОСТИ“, „СОДРЖИ ЛЕСНО ТОПЛИВИ МАТЕРИЈАЛИ“, „МЕДИКАМЕНТИ“ или „ХЕМИСКИ СУПСТАНЦИ“;
  - поради фактот дека Испраќачот ја навел состојбата на содржината, односно „КРШЛИВО“, „ДА НЕ СЕ ПРЕВИТКУВА“, „СОДРЖИ ТЕЧНОСТИ“, „СОДРЖИ ЛЕСНО ТОПЛИВИ МАТЕРИЈАЛ“, „МЕДИКАМЕНТИ“ или „ХЕМИСКИ СУПСТАНЦИ“, но не (i) го искомуницирал истото на соодветен начин при Испраќањето или (ii) не го платил дополнителниот надомест, доколку има;
  - поради фактот дека Испраќачот не го дефинирал типот на Поштенските услуги (погледни Глава 7.2) како и на Дополнителните услуги (погледни Глава 7.5);
  - поради природата на содржината на Поштенската пратка;
  - поради конфискување или уништување на Поштенската пратка од страна на релевантните органи;
  - поради суспензија на Поштенските услуги предвидено во Глава 9;

- поради задржување на Поштенската пратка согласно Општите услови;
- поради продажба или уништување на Поштенската пратка согласно Општите услови;
- поради несоодветно пакување на Поштенската пратка (како што е предвидено во Глава 8);
- поради друго статутарно исклучување од одговорност, поточно некое наведено во Светскиот поштенски сојуз;
- поради враќање на недоставливи Поштенски пратки (погледни Глава 7.6);
- поради доцнење како што е предвидено во Глава 7.3 (5) и (7);
- поради загуба или оштетување настанато по Доставата од страна на ХЕЛЛО ПОСТ.

(3) Понатаму ХЕЛЛО ПОСТ не е одговорен во следните случаи:

- Писмениот Формулар за приговор не е комплетен и поднесен во рамки на предвидениот рок како што е предвидено во Глава 11; или
- во Постапката по приговор не е доставен доказ за Испраќање заедно со Формуларот за приговор и тоа во рамки на предвидениот рок како што е предвидено во Глава 11; или
- во Постапката по приговор не е доставен доказ за загуба, кражба или оштетување заедно со Формуларот за приговор и тоа во рамки на предвидениот рок како што е предвидено во Глава 11; или
- не е доставен доказ дека ХЕЛЛО ПОСТ постапувал од небрежност или со намера заедно со Формуларот за приговор и тоа во рамки на предвидениот рок како што е предвидено во Глава 11.

(4) ХЕЛЛО ПОСТ понатаму не е одговорен за било каква предизвикана штета која е надвор од нивна контрола, вклучително и настани на виша сила, поточно но не ограничено на: војна, трудови конфликти, неповолни временски услови, сообраќаен застој, механички дефект, блокада на јавните и приватни патишта, ембарго, владина наредба или слични настани.

### 10.3. Надомест на штета

- (1) ХЕЛЛО ПОСТ е обврзан да плати надомест на Испраќачот или Примачот за настаната штета како што е предвидено во Глава 10.1 согласно на член 64 од Законот за поштенски услуги РСМ. Сепак, обврската на ХЕЛЛО ПОСТ има лимит во однос на надоместокот согласно регулативата предвидена во Законот за поштенски услуги и не може - во никој случај - да изнесува повеќе од 500 евра во денарска противвредност по Поштенска пратка (освен во случај на Достава на Вредносна пратка).
- (2) Побарувањата се ограничени на едно побарување по Поштенска пратка што претставува целосно и финално подмирување на загубата или оштетувањето настанато во врска со ова.
- (3) Доколку Испраќачот смета дека овие ограничувања се недоволни, истиот може дополнително да нарача Достава на Вредносна пратка (како што е предвидено во Глава 7.5) или да обезбеди сопствено осигурување. Доколку не го стори ова, Испраќачот го презема целиот ризик од загуба или оштетување кое го надминува лимитот на надоместокот.
- (4) Испраќачот или Примачот добиваат надомест на штетата врз основа на поднесениот Формулар за приговор до ХЕЛЛО ПОСТ и последователната Постапка по приговор.
- (5) Обврските на ХЕЛЛО ПОСТ се строго ограничени на директна штета; секој друг вид на загуба или оштетување се исклучени (вклучително, но не ограничено на: дополнителна штета, индиректна загуба, било каква индиректна штета, загуба на профит, приход, камата, иден бизнис итн.).
- (6) ХЕЛЛО ПОСТ е обврзан да ја надомести настанатата штета на Испраќачот или Примачот како што е предвидено во Глава 10.1 во валутата на Република Македонија, на сметката на Испраќачот или Примачот. Доколку Испраќачот или Примачот не навеле сметка, ХЕЛЛО ПОСТ ќе го плати надоместокот со поштенска дознака.

#### 10.4. Обврски на Испраќачот

- (1) Испраќачот има одговорности како што е наведено во Општите услови, меѓу кои и, но не ограничено на:
- Обезбедување на сите потребни информации во однос на содржината на Поштенската пратка како што е наведено во Глава 4;
  - Обезбедување на точни податоци (поточно целосно име и адреса) за Примачот и Испраќачот (за лицето/правниот субјект кој ја праќа Поштенската пратка), кои треба да бидат видливи и читливи на секоја Поштенска пратка како што е предвидено во Глава 5.2;
  - Прописна спецификација на опсегот на Поштенската услуга за секоја Поштенска пратка посебно, како што е предвидено во Глава 7.2;
  - Прописна спецификација на секоја Дополнителна услуга како што е предвидено во Глава 7.5 и 7.5.1;
  - Надомест за недоставливите Поштенски пратки како што е предвидено во Глава 7.6;
  - Соодветно пакување како што е предвидено во Глава 8 и посебните инструкции издадени од ХЕЛЛО ПОСТ во однос на пакувањето или посебни Поштенски пратки, доколку таквите правила се применливи;
  - Плаќање на Поштенските услуги согласно на Општите услови и применливиот ценовник;
  - Надомест на штетите согласно на Општите услови; и
  - Почитување на Постапката по приговор, предвидено во Глава 11.
- (2) Доколку Испраќачот не ги исполни своите обврски согласно на овие Општи услови, ХЕЛЛО ПОСТ има право да наплати договорна казна во износ од 1.000 евра во денарска противвредност. Оваа договорна казна не е предмет на судско намалување на износот на договорната казна. Воведувањето на договорна казна не ги лимитира или ограничува правата или правниот лек или побарувањата за обесштетување од страна на ХЕЛЛО ПОСТ.

## 11. Постапки

### 11.1. Приговор

Испраќачот и Примачот имаат право да користат поштенски услуги согласно со Општите услови.

- (1) Испраќачот или Примачот имаат право да поднесат писмен приговор согласно оваа Глава, а во врска со извршувањето на Поштенските услуги од страна на ХЕЛЛО ПОСТ (и Дополнителните услуги, доколку има) кои не е во согласност со Општите услови (или Договорот за соработка склучен помеѓу ХЕЛЛО ПОСТ и Клиентот), односно 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.
- (2) Испраќачот или Примачот имаат право на приговор на одлука или на постапка преземена од ХЕЛЛО ПОСТ во врска со пристапот до услугите и обезбедувањето на услуги. Корисникот може да даде приговор до ХЕЛЛО ПОСТ во рок од 30 дена од денот кога ќе дознае за одлуката или постапката на давателот на поштенските услуги.
- (3) ХЕЛЛО ПОСТ е должен да прими и да одговори на приговор од корисник во рок од 30 дена од приемот, а ако не го стори тоа, корисникот кој ги исполнил своите обврски кон давателот на поштенски услуги, може да поднесе управен приговор до Агенцијата за пошти во дополнителен рок од 15 дена, доколку се уште траат основот и причините поради кои бил поднесен приговорот до давателот на поштенски услуги.
- (4) Доколку Испраќачот или Примачот не го поднесат писмениот Формулар за приговор (i) согласно на оваа Глава и (ii) во рамките на предвидениот рок, истото ќе резултира со отфрлање на приговорот и автоматско губење на било какви побарувања кон ХЕЛЛО ПОСТ.

- (5) Испраќачот или Примачот имаат право на компензација и ХЕЛЛО ПОСТ е одговорен за Поштенските пратки во Постапката по приговор само како што е пропишано во Глава 11.

### **11.2. Рекламација**

- (6) Испраќачот има право да поднесе писмена рекламација до давателот на поштенските услуги во рок од три месеци од денот на испраќањето на пратката.
- (7) Корисниците на поштенски услуги можат да поднесат рекламација за обични поштенски пратки без право за надоместок на штета.
- (8) За оштетување на поштенска пратка кое е видливо од надвор примачот има право да поднесе рекламација веднаш при приемот на пратката или да одбие прием. За оштетување кое не е видливо однадвор примачот може да поднесе рекламација, по правило, првиот нареден работен ден од денот на приемот на пратката, при што треба да докаже дека оштетувањето или намалувањето на содржината на поштенската пратка настанало пред нејзиното врачување.
- (9) Доколку корисникот на поштенските услуги не поднел рекламација во предвидениот рок го губи правото за надоместок на штета.

### **11.3. Пополнување на Формуларот за приговор**

- (1) ХЕЛЛО ПОСТ ќе прифати само приговори / рекламации, поднесени во писмена форма со пополнување на Формуларот за приговор. Формуларот за приговор е достапен во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ и на веб страната на ХЕЛЛО ПОСТ ([www.hellopost.mk](http://www.hellopost.mk)).
- (2) Формуларот за приговор мора да содржи комплетни и точни информации, односно:
- целосно име и адреса на Испраќачот (или лицето/правниот субјект кој ја праќа Поштенската пратка) и Примачот;
  - број на Клиентот на ХЕЛЛО ПОСТ, доколку има;

- типот на Поштенската услуга;
  - Дополнителните услуги, доколку има (погледнете Глава 7.5);
  - специфичните инструкции во однос на условите за Достава, доколку има;
  - наведениот рок за Достава, доколку има;
  - датум на Испраќање;
  - време и датум на прием на Поштенската пратка, доколку Поштенската пратка е доставена;
  - бројот на Поштенската пратка за која се поднесува приговорот; и
  - причина за поднесување на приговорот.
- (3) Формуларот за приговор треба да биде проследен со релевантната:
- документација која го докажува Испраќањето (Протокол за примопредавање);
  - документација која ја докажува Доставата, доколку постои (Повратница);
  - доказ кој го подржува приговорот, поточно кој ја докажува загубата, кражбата или оштетувањето (како на пр. фотографии) од Поштенската пратка; и
  - доказ дека ХЕЛЛО ПОСТ постапувал од груба небрежност или со намера.
- (4) ХЕЛЛО ПОСТ го задржува правото да бара инспекција на оштетената Поштенска пратка или во просториите на Испраќачот/Примачот или во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ. Сите оригинални пливоа, картони, хартија и пакувања во кои била пратена Поштенската пратка, треба да бидат доставени на проверка и задржани додека постапката по приговор не биде завршена.

#### **11.4. Поднесување на Формуларот за приговор**

- (1) Испраќачот или Примачот можат да го поднесат Приговорот на следниот начин:
- Преку е-пошта со праќање на Формуларот за приговор на [legal@hellopost.mk](mailto:legal@hellopost.mk);

- по писмо на адресата на било која регионална канцеларија на ХЕЛЛО ПОСТ; и
  - лично во просториите на ХЕЛЛО ПОСТ во работните часови, кои се прикажани на веб страната на ХЕЛЛО ПОСТ ([www.hellopost.mk](http://www.hellopost.mk)).
- (2) ХЕЛЛО ПОСТ ќе прати потврда за прием на приговорот преку овластениот персонал на ХЕЛЛО ПОСТ.

### **11.5. Рокови**

- (1) Доколку ХЕЛЛО ПОСТ не добие комплетен Формулар за приговор во писмена форма, во предвидениот рок, Испраќачот или Примачот го губат правото на било какво побарување, поточно, но не ограничено на било какво право на надомест на штети и ХЕЛЛО ПОСТ веќе нема да биде обврзан.

### **11.6. Постапка по приговор**

- (1) Законот за поштенски услуги ќе се применува при поднесување и решавање на приговорите за Поштенски пратки, како и за одредување на одговорноста за настанатото оштетување, освен ако не е пропишано на друг начин со овие Општи услови или Договорот за соработка, доколку има.
- (2) ХЕЛЛО ПОСТ ќе го процесира секоја приговор во рок од 30 работни денови по прием на приговорот.
- (3) ХЕЛЛО ПОСТ е овластен да бара дополнителни информации. Во овој случај, временскиот период потребен за добивање на сите релевантни информации во однос на приговорот не е вклучен во рокот предвиден за процесирање на Постапката по приговор.
- (4) Покрај тоа, во исклучителни околности (односно, недостапност на Испраќачот или Примачот, услов за дополнителна експертиза), ХЕЛЛО ПОСТ може да го продолжи овој рок за дополнителни 30 работни денови.

Во овој случај, Испраќачот или Примачот кој ја отпочнал Постапката по приговор ќе биде известен по писмен пат за потребното продолжување.

- (5) ХЕЛЛО ПОСТ не е обврзан до процесира било каква постапка додека не бидат платени сите надоместоци во врска со извршувањето на Поштенските услуги од страна на ХЕЛЛО ПОСТ.

### 11.7. Одлука

- (1) Одлуката во однос на приговорот, ХЕЛЛО ПОСТ во писмена форма ќе ја достави на лицето кое ја отпочнало Постапката по приговор на адресата што е назначена на Формуларот за приговор.

## 12. Заштита на лични податоци

- (1) ХЕЛЛО ПОСТ и Испраќачот ќе се придржуваат кон прописите за заштита на личните податоци, согласно на Законот за заштита на личните податоци („Службен весник на Република Македонија“ бр. 42/2020) во понатамошниот текст „**Закон за заштита на личните податоци**“) и сите применливи подзаконски акти од оваа област.
- (2) Во согласност со член 10 од Законот за заштита на личните податоци, Испраќачот (т.е. Контролорот), со испраќањето на поштенската пратка му дава овластување на ХЕЛЛО ПОСТ (т.е. Обработувач) да обработува лични податоци од страна на Клиентот неопходни за достава на поштенската пратка. ХЕЛЛО ПОСТ 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. ХЕЛЛО ПОСТ е обврзан да имплементира соодветни технички и организациски мерки со цел да ги исполни барањата на Клиентот во однос на обработката на личните податоци.
- (3) ХЕЛЛО ПОСТ 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“.

- (4) ХЕЛЛО ПОСТ и Испраќачот се обврзуваат да извршат одделни активности во врска со обработката на личните податоци само во рамките на овластувањата предвидени со овие Општи услови и истите нема да се обработуваат за ниту една друга цел, ниту пак ќе бидат доставени до трети лица.
- (5) Сите лица овластени од ХЕЛЛО ПОСТ 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;
  - да вршат обработка на личните податоци согласно инструкциите на Клиентот;
  - 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.
- (6) Обемот на овластувањето за пристап до лични податоци покрива регистрација на лични податоци и увид („гледање“) на личните податоци.
- (7) Сите лица овластени од ХЕЛЛО ПОСТ имаат пристап до личните информации кои се регистрирани во хартиена верзија и во електронска документација.
- (8) Во согласност со член 19 од Законот за заштита на личните податоци, Испраќачот има овластување да ја провери имплементацијата, меѓу другото со посета на канцелариите на ХЕЛЛО ПОСТ и со инспекција на системот на ХЕЛЛО ПОСТ, како и да го тестира нивото на технички и организациски мерки имплементирани од ХЕЛЛО ПОСТ со цел исполнување на барањата за заштита на личните податоци од Испраќачот. Испраќачот може за таква инспекција или проверка да контактира јавно назначени експерти.

### **13. Надлежен суд**

- (1) Сите побарувања од ХЕЛЛО ПОСТ во однос на (i) неподмирени фактури за дадените Поштенски услуги или (ii) ненаплатен Откуп паѓаат под исклучива јурисдикција на надлежниот суд на Република С. Македонија (платен налог или граѓанска постапка).
- (2) Сите други спорови или побарувања кои произлегуваат од или во врска со овие Општи услови или Поштенските услуги на ХЕЛЛО ПОСТ, вклучително и споровите поврзани со важноста, прекршувањето, раскинувањето или ништовноста на овие Општи услови или било кој договорен однос во врска со Поштенските услуги на ХЕЛЛО ПОСТ ќе бидат конечно решени пред Постојаниот избран суд - Арбитража при Стопанската комора на Македонија, во согласност со одредбите на Правилникот на Постојаниот избран суд – Арбитража.
- (3) Ќе има три арбитра. Освен ако Страните не се договорат на друг начин, арбитраите треба да поседуваат професионално искуство во арбитража и практично искуство како арбитер (со служење како арбитер во најмалку 50 завршени интернационални арбитражни постапки до тој момент).
- (4) Јазикот на арбитражата ќе биде или македонски или англиски јазик.
- (5) Местото на арбитража ќе биде Скопје

### **14. Применливо право**

- (1) Овие Општи услови ќе подлежат исклучиво на и се составени согласно на законите на Република С. Македонија, освен одредбите за судирот на законите во случај кога се однесуваат на јурисдикција различна од онаа на Република С. Македонија.

### **15. Оригинален текст**

- (1) Доколку некоја одредба од Општите услови стане ништовна, неважечка или неспроведлива, ова нема да има влијание врз важноста или спроведувањето на било која друга одредба од овие Општи услови.

Страните се согласни дека било која ништовна, неважечка или неспроведлива одредба ќе биде заменета со законска, важечка и спроведлива одредба која најверодостојно ќе ја одразува целта која треба да биде постигната со одредбата која се заменува.

- (2) Општите услови на ХЕЛЛО ПОСТ се објавени на македонски и англиски јазик.
- (3) Доколку постои недоследност или двосмисленост помеѓу македонската верзија и англиската верзија, македонската верзија ќе преовлада.

Скопје, 12.05.2021

\* \* \* \* \*