Карго Експрес дооел Општи услови - ПРАВИЛА:

1,Карго Експрес ги врши следните видови на услуги :

-Поштенски услуги на прием ,пренос,сортирање и дистрибуција на поштенски пратки во внатрешен и **меѓународен поштенски сообраќај (по добивање на овластување за меѓународни)**

-Курирски услуги на превземање и директно доставување на поштенски пратки од испраќач до примач под постојана придружба на лице од Карго Експрес

2,Видови на пратки :

-Пратки за коресподенција
(писма,документи)
-Пратки со означена вредност
(пратки со осигурана вредност во случај на губење или оштетување)
-Пратки со откупнина
(пратки за кои Карго Експрес превзема обврска од примачот да наплати износ кој испраќачот го навел како откуп и по наплатат истиот износ да му го исплати на испраќачот)
-Пакет
-Пакет со означена вредност
(пратки со осигурана вредност во случај на губење или оштетување)
-Мал пакет
-Масовни пратки (над 50 пратки испратени во ден)
-Експресна пратка (пратка со ограничено време на испорака)
-Пратки и предмети кои не припаѓаат во поштенски пратки
Под пратка се подразбира пренос на еден или повеќе предмети од еден испраќач за еден примач, при едно испраќање кои се подигаат од една адреса и се доставуваат на една адреса.

3,Поштенските услуги се обезбедуваат преку :
-Во објектите на Карго Експрес и договорните пошти
-Преку повикување на телефонските броеви 15400 и 070-307883
-Преку веб страната www.kargoekspres.mk
-Преку електронска пошта info@kargoekspres.mk
-Со превземење од адреса на испраќач

4,Време на предавање на пратки
-Во објектите согласно работното време кое е истакнато на објектите и на веб страната на Карго Експрес
-За превземање од адреса преку повикување на телефон,креирање нарачка на веб страна или преку електронска пошта најдоцна до 13 часот
-При нарачка за подигнување на пратка да се наведат точни податоци: време на подигање; податоци за испраќачот и примачот; големината и тежината на пратката; специфичности на пратката; кој плаќа и начин на плаќање; информации за пристапноста со возило до местата на прием и испорака. Пратките со тежина над 500 кг и должина над 2 м не се достапни во сите населени места.
-Нарачката да не се извршува додека пратката не е договорена и подготвена во спротивен случај Карго Експрес има право од нарачателот да наплати 150 ден. за направен трошок.
-Пратката се праќа и подигнува со документ за идентификација и потпис од двете странки.
-Времето на задржување на Карго Експрес при подигање или достава на пратка не смее да биде подолго од 10 минути, освен за пратки со проверка но не подолго од 30 минути. Доколку Карго Експрес во горенаведениот временски рок не успее да ја подигне или испорача пратката неговата обврска по таа пратка е завршена. Пратката ке треба да се подигне од филијала на Карго Експрес или истата по 7 дена ке биде вратена кај испраќачот.

5,Цени и начин на плаќање

-Цените се изразени во ценовникот кој е истакнат во објектите на Карго Експрес и Договорните пошти како и на веб страната на Карго Експрес ДООЕЛ

-Плаќањето е во готово или на фактура , при превземање или достава на пратката по налог на испраќачот

-Плаќањето за услугата на Карго Експрес не може да се дели.

-Корисниците на услуги кои сакаат да плаќаат на фактура, треба претходно да склучат договор.

- Карго Експрес има право да запре испорака на пратка кога испраќачот или примачот на пратката имаат неплатени обврски кон Карго Експрес или одбиваат да го платат превозот на пратката, се додека не се изврши плаќањето.

6,Рекламации и приговори

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

-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.

-Карго Експрес е должен да прими рекламација и да одговори на поднесена рекламација во рок од 30 дена за поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај и во рок од два месеца за поштенски пратки во меѓународен поштенски сообраќај.

-Рекламациите се поднесуваат во писмена форма во објект на Карго Експрес или договорна пошта, на емаил адреса info@kargoekspres.mk на образец за рекламација подготвен од Карго Експрес

-Секој корисник има право да користи поштенски услуги и има право на приговор на одлука или на постапка преземена од Карго Експрес и договорните пошти во врска со пристапот до услугите и обезбедувањето на услуги.

-Корисникот може да даде приговоре во писмена форма или на електронска пошта до Карго Експрес во рок од 30 дена од денот кога ќе дознае за одлуката или постапката на давателот на поштенските услуги.

-Карго Експрес е должен да одговори на приговорот во рок од 30 дена од приемот, а ако не го стори тоа, корисникот 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 Карго Експрес

7, Одговорност на Карго Експрес и надомест на штета

-Карго Експрес е одговорни за штета настаната на пратката, во случај на: - губење, ограбување или оштетување на пратката и - пречекорување на рокот за достава. Карго Експрес не одговара ако штетата е предизвикана од виша сила, по вина на испраќачот, надлежен орган ја одзел или ја уништил поштенската пратка што содржи забранети материи или предмети, корисникот на поштенски услуги со измама ја осигурал содржината на поштенската пратка на износ кој ја надминува вистинската вредност на содржината, поштенската пратка не е доставена како последица на неточна адреса и корисникот на поштенските услуги не направил рекламација согласно со членот 63 од овој закон.

-Во меѓународниот поштенски сообраќај Карго Експрес одговара во согласност со меѓународните акти што ги склучила, односно им пристапила Република Македонија како и општите услови на Карго Експрес за меѓународен сообраќај

-За губење или целосно оштетување на пратката Карго Експрес врши обештетување 15 пати од износот платен за услугата ,а за пратки со пријавена вредност во висина на нејзината стварна вредност но не повеќе од пријавената вредност

-За делумно оштетување Карго Експрес врши обештетување 15 пати од износот платен за услугата,а за пратки со пријавена вредност во висина на настанатата штета но не повеќе од нејзината пријавена вредност

-За пречекорување на рокот на достава Карго Експрес врши обештетување 10 пати од износот платен за услугата
-Одговорноста на Карго Експрес е ограничена исклучиво на физичко губење или оштетување на пратката, а одговорноста од било каков друг вид на загуба на клиентот (заработувачка, корист, камата, деловен потфат, работа) е исклучена.
-Процентот на оштетувањето го одредува комисијата на КАРГО ЕКСПРЕС.
-По прифаќањето на рекламацијата или приговорот Карго Експрес е должен да ја исплати утврдената штета во рок од 7 дена.

8.Забранети пратки

Услугите на Карго Експрес не смеат да се користат за пренос на пратки чија содржина е забранета со закон а тоа се :
- опојни дроги, освен ако испраќачот или примачот не е лице кое е законски овластено да тргува или да користи вакви материи, експлозивни, запаливи, радиоактивни или други опасни материи, живи животни, - предмети чиј увоз и промет се забранети во одредишната земја, предмети кои се опасни за вработените кај давателот на поштенски услуги, пратки кои при транспортот може да оштетат други пратки,предмети што се забранети со актите на Светскиот поштенски сојуз и други материи и предмети чие пренесување е забрането, согласно со овој и друг закон.

9,Транспорт на пратки

-Карго Експрес заради сигурен и безбеден пренос и достава користи транспортни средства соодветни на содржината ,големината и тежината на пратките

10,Рокови и начин на достава

-Карго Експрес врши достава на територијата на Република Северна Македонија **и во странство во земји каде има склучено договор со поштенски оператор**
-Доставата во Република Северна Македонија се врши до објекти на Карго Експрес и договорни пошти или на адреса на примачот, доставата на странство до објекти на поштенскиот оператор од странство кој понатаму доставува до адреса на примач во странство
-Рокови за достава Експрес пратка 1 работен ден, Пратка во 1 ва зона (во радиус до 5 км) од објект на Карго Експрес или договорна пошта рокот е 2 работни дена , Пратка во 2 ва зона (во радиус над 5 км до 15 км) од објект на Карго Експрес или договорна пошта рокот е 4 работни дена , Пратка во 3 та зона (во радиус над 15 км) од објект на Карго Експрес или договорна пошта рокот е 5 работни дена . Рок за достава на пратка во странство 1 зона држава 10 дена.
-Услугата“АДРЕСА“ подразбира подигање или доставана пратка на Прва врата**.**
-За пратка потешка од 25 кг. или поголема од 0.2 $м^3$ испраќачот и примачот се должни да обезбедат лица и средства за "утовар и растовар" и пристап со возило до местото на прием и испорака на пратката. Обврската на Карго Експрес е достава до адреса, а не и внесување и редење.
-Примачот на пратката ке биде известен со телефонско јавување или смс порака на броевите кои што се наведени за контакт од праќачот,како и преку електронска пошта
-Пратка за која е наведена достава до објект на Карго Експрес или договорна пошта .а која не ја подига примачот 2 дена иако е известен , Карго Експрес има право да ја достави до адреса и да наплати за услуга адреса.
- Карго Експрес има обврска да направи до 2 обиди да го извести примачот или до 2 обиди за доставување кога пратката е со достава до врата. После 7 дена има право да му ја врати на праќачот и од него да наплати за праќање и враќање на пратката.
-Кога примачот одбива да ја прими пратката, испраќачот има обврска да ја прими пратката назад и да го плати трошокот за услугата на Карго Експрес.
- Карго Експрес има право да не изврши достава до адреса или подигнување од адреса, на места на кои: нема пристап и паркинг за возилото со кое се врши услугата, се наоѓа во зона забранета за сообраќај за возилото со кое се врши услугата, местото е различно од она кое е пријавено при нарачката или при праќањето на пратката.

11, Останати одредби

-Обврска на испраќачот е: да ја одбележи и адресира пратката, да даде целосни податоци за испраќачот и примачот, да ја спакува пратката прописно за да не дојде до нејзино оштетување или оштетување на други пратки од неа, за специфичностите на пратката (вредност, запаливост, кршливост, расипливост, ограниченост на време за испорака, итн) да го извести превземачот од Карго Експрес и истото да го обележи на пратката. Минимални димензии на пратка 13Х18 см.
-За секоја пратка се составува документ за испраќање и тоа :рачна превозница,електронска превозница или товарен лист.Документот како и пратката треба да имаат соодветна ознака од Карго Експрес (баркод,број на пратка,број на резервација). Пратењето на статусот на пратка е овозмо Со потпишувањето на превозницата од страна на испраќачот или со електронско креирање преку кориснички портал страните влегуваат во меѓусобен договор за прием,пренос и достава на пратка.
-Доколку испраќачот не ја почитува горенаведената обврска а превземачот од Карго Експрес не го забележи тоа ,во случај на губење или оштетување на пратката и оштетување на други пратки од неа одговорноста за настаната штета ја сноси испраќачот,како и секоја штета која Карго Експрес ќе ја претрпи поради тоа
-Пратка не се предава ако примачот одбива да постапи по упатствата кои ги дал праќачот на пратката. Забрането е: да се отвораат пратки заради проверка и да се враќа наплатениот откуп, освен ако тоа е писмено одобрено од праќачот.
-За секоја измена на дадените упатства при праќањето на пратката испраќачот е должен да испрати е-маил во центарот за нарачки на Карго Експрес или да направи корекција на документот кој му е издаден од Карго Експрес при праќањето.
- Карго Експрес не сноси одговорност и нема обврска да врши контрола на бројната состојба во пратката, веродостојноста на пратката и да потпишува испратници, фактури.
-Пратка со откуп не се смета за пратка со пријавена вредност.
-Испраќачот е должен да поседува документ (превозница или товарен лист) за пратена пратка кој е издаден и потпишан од вработен на Карго Експрес или вработен во договорна пошта.
-За подигање на парични средства од откуп испраќачот е должен да го приложи документот кој му е издаден при испраќањето на пратката,како и документ за идентификација
-Услугата за враќање на потпишан документ од испратена пратка се наплаќа од барателот и барателот е должен во рок од 10 дена од праќањето на пратката да го подигне потпишаниот документ од објект на Карго Експрес или договорна пошта во градот каде што ја пратил пратката.Доколку во рок од 15 дена барателот не ја подигне пристигнатата документација, Карго Експрес има право да изврши достава на документацијата и да фактурира за извршените услуги.
-Обврска на праќачот е да ја пријави пратката со поголема вредност. За вредност до 100000,00 ден. се доплаќа +1.2% од вредноста, а за вредност над 100.000,00 ден. по барање на испражачот се обезбедува полиса во осигурителна компанија кој ќе биде на товар на испраќачот.Пратката мора да биде документирана и сликана од старна на Карго Експрес.
- Во случај на направена техничка грешка од страна на Карго Експрес лицето на кое по грешка му е испорачана пратка или парични средства е должно истата да ја пријави и врати во рок од 24 часа. Во спротивно Карго Експрес пратката и паричните средства ке ги побарува по судски пат.
-Карго Експрес како и сите учесници во процесот на пренос на пратки кои се овластени да извршуваат дејствија во име на Карго Експрес имаат обврска да ја почитуваат тајноста и неповредливоста на поштенската пратка
-За издавање на документи од архивата на Карго Експрес се поднесува писмено барање или по електронска пошта и Карго Експрес наплаќа за таа услуга 100 ден.по документ.
-Рабат на фактура се одобрува кога плаќачот нема неплатени обврски кон Карго Експрес со помината валута.
- Во случај на спор надлежен е Основен Суд - Битола.

Битола 15,05,2025

Управител
Биљана Глумац