



DOO LANCER
IV proleterske br. 15, Kolašin
PIB: 02077191
PDV reg. br.: 72/31-00034-2
Tel: +382 69 014 061 | +382 69 016 206
E-mail: lancer@t-com.me

Opšti uslovi korišćenja kurirskih usluga „Fast Delivery“

Ovim Opštim uslovima korišćenja regulišu se prava i obaveze u pružanju usluga kurirske službe „Fast Delivery“ na teritoriji Crne Gore, u skladu sa važećim propisima Crne Gore montenegro.eregulations.org. „Fast Delivery“ posluje kao registrovani poštanski operator u Crnoj Gori, pod nadzorom Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (nacionalno regulatorno tijelo za poštanske usluge) ecommerce4all.me. Usluge se pružaju isključivo unutar Crne Gore i **ne obuhvataju međunarodnu dostavu**.

Korisnici usluga „Fast Delivery“ (u daljem tekstu: **Korisnik**) su pošiljalac (lice koje predaje pošiljku na transport) i primalac (lice kojem je pošiljka namijenjena). Korišćenjem usluga „Fast Delivery“, Korisnik prihvata ove uslove korišćenja. **Pošiljalac** je dužan da se pridržava ovih uslova, posebno u pogledu odgovarajuće pripreme i sadržaja pošiljke, a **Primalac** u pogledu preuzimanja i plaćanja pošiljke pouzećem.

„Fast Delivery“ zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova uz prethodnu saglasnost nadležne Agencije, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama. Aktuelna verzija uslova dostupna je Korisnicima na zvaničnoj internet stranici i u sjedištu kompanije. U slučaju neslaganja Korisnika sa izmjenama, smatraće se da je Korisnik prestao da koristi usluge „Fast Delivery“.

Zaštita tajnosti pošiljaka: „Fast Delivery“ posebnu pažnju posvećuje zaštiti tajnosti, bezbjednosti i integriteta poštanskih pošiljaka svojih Korisnika, u skladu sa načelima propisanim zakonom montenegro.eregulations.org. Svi zaposleni dužni su da čuvaju povjerljivost podataka o pošiljkama i korisnicima i ne smiju davati podatke neovlašćenim licima.

Zabranjeni sadržaji: Pošiljalac se obavezuje da u pošiljku neće stavljati predmete čiji je prenos zabranjen zakonom. Zabranjeno je slanje opasnih ili nedozvoljenih materija, uključujući (ali ne ograničavajući se na): narkotike i psihotropne supstance (osim uz odgovarajuće ovlaštenje), eksplozivne, lako zapaljive, radioaktivne i druge opasne materije, žive životinje (osim onih čiji je prenos dozvoljen posebnim propisima), predmete čiji je uvoz ili promet zabranjen, kao i druge predmete čije slanje je zabranjeno posebnim propisima montenegro.eregulations.org. Ukoliko postoji osnovana sumnja ili saznanje da pošiljka sadrži zabranjene materije, „Fast Delivery“ će takvu pošiljku odbiti, odnosno predati nadležnom državnom organu na dalje postupanje montenegro.eregulations.org. Pošiljalac snosi svu odgovornost za posljedice slanja zabranjenih sadržaja.

Vrste i način dostave

„Fast Delivery“ vrši **preuzimanje, transport i uručenje pošiljaka** (dokumenata i paketa) isključivo na području Crne Gore. Dostava se obavlja **direktno od adrese pošiljaoca do adrese primaoca** (vrata-do-vrata), bez skladištenja pošiljaka u distributivnim centrima ili magacinima. Po prijemu narudžbe za kurirsku uslugu, kurir dolazi na dogovorenu adresu pošiljaoca radi preuzimanja pošiljke, nakon čega se pošiljka odmah usmjerava ka primaocu.

Rokovi isporuke: Zahvaljujući modelu poslovanja bez skladišta, „Fast Delivery“ nastoji da obezbijedi **najkraće moguće rokove isporuke**. Uobičajeni rok isporuke na teritoriji Crne Gore je **24 časa od trenutka preuzimanja pošiljke**, a najkasnije do 48 časova (2 radna dana), u zavisnosti od udaljenosti odredišta i vremena preuzimanja. U mnogim slučajevima (posebno za pošiljke unutar istog grada ili regiona) isporuka može biti izvršena i **istog dana** kada je pošiljka preuzeta. Dostava se obavlja svakog radnog dana (ponedjeljak – petak) u vremenu od 8:00 do 20:00 časova. Dostave subotom, nedjeljom ili van standardnog radnog vremena moguće su izuzetno, uz poseban dogovor sa Korisnikom.

Vrste usluga dostave: „Fast Delivery“ pruža **standardnu dostavu** svih pošiljaka unutar navedenih rokova bez posebnih kategorija usluge – svaka pošiljka se tretira hitno i prioritarno. Po potrebi Korisnika, moguće je ugovoriti i **posebnu (ekspres) dostavu** za određene pošiljke koje zahtijevaju još kraći rok isporuke (npr. isporuka istog dana na udaljene destinacije), o čemu se sklapa poseban dogovor (moguća doplata). Sve pošiljke prate isti princip uručjenja: dostava na kućnu ili poslovnu adresu primaoca uz potpis ili drugu potvrdu prijema.

Obaveze pošiljaoca pri predaji pošiljke: Pošiljalac je dužan da obezbijedi da je pošiljka **adekvatno upakovana i obezbijedena** za transport, kako bi se sadržaj zaštitio od oštećenja u uobičajenim uslovima prevoza. Unutrašnje i spoljašnje pakovanje treba da budu čvrsti i pogodni za rukovanje. Pošiljalac snosi odgovornost za štetu nastalu usljed neadekvatnog pakovanja pošiljke, kako na sopstvenu pošiljku, tako i na druge pošiljke u transportu, imovinu kurirske službe ili bezbjednost osobljaecommerce4all.me. Takođe, Pošiljalac je dužan jasno naznačiti punu adresu primaoca i kontakt telefon, kao i svoje povratne podatke (ime i adresa pošiljaoca) radi eventualnog vraćanja pošiljke.

„Fast Delivery“ zadržava pravo da odbije preuzimanje pošiljke koja nije propisno upakovana, adresirana ili čiji sadržaj krši uslove ovih odredbi (npr. sadrži zabranjene predmete), kao i u slučaju da masa ili dimenzije pošiljke odstupaju od dogovorenih ili tehnoloških mogućnosti transporta. Maksimalna pojedinačna težina pošiljke koja se primaju u redovnom procesu je **do 100 kg** (pošiljke preko 100 kg moguće su uz poseban dogovor – vidi Cjenovnik). Za bilo kakva

posebna ograničenja u pogledu dimenzija ili specifičnog rukovanja, Pošiljalac je obavezan da prethodno informiše „Fast Delivery“ i dobije saglasnost za transport takve pošiljke.

Politika naplate (plaćanje pouzećem)

Plaćanje usluga dostave vrši se **isključivo pouzećem**, što znači da **Primalac plaća predaju pošiljke u gotovini kuriru prilikom uručenja**. „Fast Delivery“ ne pruža opcije avansnog plaćanja, plaćanja karticama, niti kreditnih aranžmana – kompletna naplata vrši se u trenutku dostave na adresi primaoca. Plaćanje se obavlja u **eurima (€)**, službenoj valuti u Crnoj Gori. Kurir je dužan da prilikom uručenja pošiljke naplati iznos koji je naznačen na pratećoj dokumentaciji pošiljke (otkupnina), izdajući pritom odgovarajuću potvrdu o prijemu gotovine primalcu.

Otkupnina i vrednost pošiljke: U okviru usluge pouzeća, Pošiljalac može odrediti iznos **otkupnine** – novčani iznos koji kurir treba da naplati od Primaoca u ime Pošiljaoca (najčešće vrijednost robe koja se šalje). Taj iznos mora biti jasno naznačen na tovarnom listu ili pratećem dokumentu pošiljke. Kurir će uručiti pošiljku Primalcu tek nakon naplate punog iznosa otkupnine. Nakon što naplati otkupninu od Primaoca, „Fast Delivery“ se obavezuje da prikupljeni iznos **prosljedi Pošiljaocu** u najkraćem roku (obično sljedećeg radnog dana) putem dogovorenog načina isplate – npr. uplatom na bankovni račun Pošiljaoca ili ličnom primopredajom u poslovnim prostorijama „Fast Delivery“.

Troškovi transporta: Cijenu usluge transporta pošiljke snosi Pošiljalac, osim ako je drugačije ugovoreno između Pošiljaoca i Primaoca. U praksi, Pošiljalac može odlučiti da trošak dostave naplati od Primaoca zajedno sa otkupninom za robu – u tom slučaju ukupan iznos koji Primalac plaća pouzećem obuhvata **vrijednost sadržaja pošiljke + cijenu dostave** prema važećem cjenovniku. Alternativno, Pošiljalac može preuzeti obavezu plaćanja dostave (npr. u slučaju da nudi „besplatnu dostavu“ krajnjem kupcu); u tom slučaju Primalac plaća pouzećem samo vrijednost robe, a Pošiljalac će izmiriti trošak dostave direktno „Fast Delivery“-ju na osnovu računa. U oba scenarija, **pošiljka će biti uručena samo uz punu naplatu predviđenog iznosa**.

Primalac je dužan da obezbijedi tačan iznos gotovine za plaćanje pouzećem (u eurima), ili najmanje približan iznos – kurir će imati sitan kusur, ali veće apoene je potrebno pripremiti unaprijed. U slučaju da Primalac odbije plaćanje otkupnine ili nema spreman potreban iznos, smatraće se da pošiljka nije uručena (vidi dio *Neuručene pošiljke* u nastavku) i biće vraćena Pošiljaocu.

Neuručene pošiljke (nedostavljanje primaocu)

„Fast Delivery“ posluje **bez skladišta**, što znači da se pošiljke ne zadržavaju kod nas duže nego što je neophodno za jednu dostavu. **Ukoliko pošiljka ne može biti uručena Primaocu prilikom prve isporuke**, primjenjuje se sljedeća politika: pošiljka se **istog dana vraća Pošiljaocu** prvom narednom rutom, bez odlaganja. Nema ponovljenih pokušaja dostave

narednih dana niti skladištenja neuručених pošiljaka u magacinu, s obzirom da „Fast Delivery“ ne raspolaže skladišnim kapacitetima za čuvanje pošiljaka preko noći.

Do situacije neuručene pošiljke može doći usljed više razloga:

- **Primalac nije na adresi** – Kurir će po dolasku na navedenu adresu pokušati da kontaktira Primaoca (telefonom, ako je broj dostavljen) kako bi se izvršila isporuka. Ukoliko Primalac nije dostupan ili se ne pojavi na adresi u razumnom roku (15-20 minuta), pošiljka se smatra neuručenom tog dana.
- **Primalac odbija prijem ili plaćanje** – Ako Primalac odbije da preuzme pošiljku ili da plati otkupninu/troškove pouzeća, kurir neće vršiti uručenje. Odbijanjem prijema smatra se da je pošiljka neuručena.
- **Netačna adresa** – Ako je data adresa netačna ili nepostojeća, a kurir ne uspije da stupi u kontakt sa Primaocem radi ispravke adrese, pošiljka ne može biti uručena.
- **Drugi razlozi** – npr. primalac je preminuo, došlo je do nepredviđenih okolnosti na adresi (požar, poplava i sl.) ili pošiljka sadržava zabranjeni sadržaj pa ne smije biti uručena.

U svim navedenim slučajevima, **pošiljka će biti vraćena Pošiljaocu** čim bude moguće, bez skladištenja. Vraćanje se obavlja direktno do adrese Pošiljaoca navedene na pošiljci. „Fast Delivery“ će obavijestiti Pošiljaoca o razlozima neuručjenja (npr. telefonskim putem ili putem e-maila, ukoliko je dostupan) i koordinisati povratak pošiljke.

Troškovi neuručених pošiljki: Ako do neuručjenja dođe zbog razloga na strani Primaoca (odsutan, odbio preuzeti ili platiti, pogrešna adresa data od strane Pošiljaoca itd.), **Pošiljalac snosi trošak dostave**. Smatra se da je „Fast Delivery“ izvršio uslugu pokušaja dostave, te Pošiljalac nema pravo na povraćaj plaćene poštarine zbog neuručjenja izazvanog ponašanjem Primaoca. U praksi, ukoliko je bilo predviđeno da Primalac plati trošak dostave (npr. kroz pouzeće) a do uručjenja nije došlo, „Fast Delivery“ će zatražiti od Pošiljaoca naknadu nastalih troškova prema važećem cjenovniku (uključujući i trošak povratnog transporta do Pošiljaoca, ako za povrat nije već uračunata osnovna cijena). Pošiljalac se obavezuje da izmiri takve troškove prije ili prilikom povratka pošiljke.

Ukoliko je do neuručjenja došlo krivicom „Fast Delivery“ (npr. kurir nije uspio izvršiti dostavu u propisanom roku zbog sopstvenog propusta), Pošiljalac neće snositi teret dodatnih troškova i biće mu refundirana naplaćena poštarina. „Fast Delivery“ će se u takvim situacijama truditi da pronađe rješenje u dogovoru sa Pošiljaocem – na primjer, ponovni pokušaj dostave o trošku kompanije ukoliko je to moguće narednog dana, ili direktan povrat novca ukoliko je ugovoreni rok kritično prekoračen te Pošiljalac zahtijeva odustanak od isporuke.

Pošto se neuručene pošiljke ne skladište, **nema mogućnosti naknadnog preuzimanja neuručene pošiljke od strane Primaoca** u prostorijama kurirske službe. Jedina opcija nakon neuspješne dostave je povratak pošiljke Pošiljaocu. Pošiljalac potom može odlučiti da li će ponovo slati pošiljku (u novom narudžbenom procesu) ili će odustati od slanja.

Odgovornost i ograničenja odgovornosti

Odgovornost za pošiljke: „Fast Delivery“ kao davaoc poštanskih usluga odgovoran je za uredno izvršenje usluge prenosa pošiljke od trenutka preuzimanja do trenutka uručenja Primaocu. U domaćem poštanskom saobraćaju, po zakonu, poštanski operator odgovara za štetu nastalu tokom prenosa **registrovane pošiljke** (svaka pošiljka koju preuzmemo smatra se registrovanom, jer izdamo potvrdu i pratimo je) usljed gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja, zbog prekoračenja roka prenosa i uručenja, ili zbog neizvršenja, nepotpunog ili pogrešno izvršenog pružanja uslugemontenegro.eregulations.org. Prema tome, „Fast Delivery“ će snositi odgovornost i obavezu naknade štete u slučajevima kada je do gubitka pošiljke, njenog oštećenja ili neisporučivanja došlo krivicom „Fast Delivery“ ili njegovih izvršilaca.

Maksimalna naknada štete: Odgovornost „Fast Delivery“ za štetu je ograničena u skladu sa zakonskim okvirima. U slučaju potpunog gubitka ili uništenja pošiljke koja **nema deklarisanu vrijednost**, maksimalna naknada štete iznosi **petostruki iznos naplaćene poštarine** za tu pošiljkumontenegro.eregulations.org. U slučaju djelimičnog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke (koja nije bila osigurana ili sa označenom vrijednošću), naknada se određuje prema razmjeri oštećenja, s tim da ne može preći iznos koji bi se isplatio za potpuni gubitak. Ako je došlo do prekoračenja dogovorenog roka isporuke krivicom „Fast Delivery“, Pošiljalac ima pravo na povraćaj **iznosa plaćene usluge dostave (poštarine)** za tu pošiljku montenegro.eregulations.org. „Fast Delivery“ **ne odgovara za izgublenu dobit** Korisnika niti za bilo kakvu posljedičnu štetu koja bi proistekla iz kašnjenja, gubitka ili oštećenja pošiljke montenegro.eregulations.org. Naknadom štete pokriva se neposredna vrijednost sadržaja pošiljke (u okvirima prethodno navedenih ograničenja) i trošak poštarine, ali ne i indirektni troškovi ili vrijednost izgubljenih poslovnih prilika.

Deklarisana vrijednost i osiguranje: Ukoliko Pošiljalac želi viši stepen zaštite, može prilikom predaje pošiljke **deklarirati vrijednost pošiljke ili zahtijevati uslugu dodatnog osiguranja**, ukoliko „Fast Delivery“ nudi takvu uslugu (potrebno prethodno ugovoriti). Za pošiljke sa označenom (deklarisanom) vrijednošću, u slučaju gubitka ili potpunog uništenja, „Fast Delivery“ će nadoknaditi punu označenu vrijednost pošiljke uvećanu za povrat plaćene poštarine (nakon što se utvrdi odgovornost), u skladu sa zakonommontenegro.eregulations.org montenegro.eregulations.org. Za djelimično oštećenje takve pošiljke, naknada se isplaćuje razmjerno oštećenju do visine deklarisanе vrijednosti. Za obične pošiljke bez osiguranja važe ograničenja navedena u prethodnom stavu.

Oslobađanje od odgovornosti: „Fast Delivery“ neće biti odgovoran za štetu na pošiljci ili propuštenu isporuku ukoliko nastupe okolnosti koje isključuju njegovu odgovornost, a koje su predviđene zakonom. Konkretno, poštanski operator se oslobađa odgovornosti ukoliko dokaže da je šteta nastala zbog sledećih okolnosti:

- **Viša sila:** okolnosti poput prirodnih nepogoda (zemljotres, poplava, požar), ratnih dejstava, vanrednih situacija, epidemija i slično, koje predstavljaju događaje van kontrole kurirske službe, a koje su direktno uzrokovale gubitak ili oštećenje pošiljke montenegro.eregulations.org.
- **Postupanje u skladu sa propisima:** ako je prenos pošiljke obavljen u svemu prema važećim propisima i standardima, a do štete je ipak došlo bez propusta kurirske službe. (Primjer: sadržaj pošiljke se usljed svoje prirode pokvario ili oštetio, a kurir je poštovao sve procedure transporta.) montenegro.eregulations.org
- **Propust Pošiljaoca:** šteta je prouzrokovana radnjom ili propustom Pošiljaoca – npr. **neadekvatno pakovanje** zbog kojeg je došlo do oštećenja sadržaja, **pogrešan izbor usluge** (Pošiljalac je poslao lomljiv predmet običnom uslugom bez označene

vrijednosti umjesto kao osiguranu pošiljku), ili je dao netačne/instrukcije (pogrešna adresa) što je dovelo do neisporučivanja montenegro.eregulations.org.

- **Zabranjeni ili opasni sadržaj:** šteta je nastala zbog prirode sadržaja pošiljke (npr. hemikalija koja je procurila i oštetila druge pošiljke) ili zbog toga što je pošiljka sadržala zabranjene materije koje su prouzrokovale incident. U takvim slučajevima odgovornost je u potpunosti na Pošiljaocu.
- **Postupanje nadležnih organa:** ako je pošiljka otvorena, zaplijenjena ili uništena po naredbi nadležnog državnog organa (carine, policije i sl.) u okviru njihovih zakonskih ovlaštenja – na primjer, pošiljka sa sumnjivim sadržajem predata je nadležnom organu na osnovu zakona montenegro.eregulations.org. „Fast Delivery“ tu postupa po zakonskoj obavezi i ne snosi odgovornost za eventualnu neisporuku ili kašnjenje.
- **Nepravovremena reklamacija:** ako Pošiljalac ili Primaalac nisu podnijeli reklamaciju u zakonski predviđenom roku nakon uručjenja pošiljke u slučaju oštećenja ili djelimičnog gubitka sadržaja, odnosno u roku (vidi poglavlje Reklamacije) – propuštanje roka za prijavu smatra se osnovom za oslobađanje operatora od odgovornosti montenegro.eregulations.org.
- **Pošiljka isporučena u ispravnom stanju:** ako je pošiljka uručena primaocu sa **neoštećenom ambalažom, neizmijenjenom masom** i zapečaćena na način na koji je poslata, smatraće se da je dostavljena uredno i da naknadne reklamacije o oštećenju ili nedostatku sadržaja nisu osnovane montenegro.eregulations.org. Drugim riječima, ukoliko primaalac preuzme pošiljku bez primjedbi o vidljivim oštećenjima, a ambalaža i sigurnosne trake/plombe su bile netaknute, pretpostavka je da je do oštećenja došlo prije prijema pošiljke od strane „Fast Delivery“ ili nakon uručjenja, te „Fast Delivery“ za to ne snosi odgovornost.

Uz navedeno, „Fast Delivery“ ne odgovara za kašnjenja ili nemogućnost izvršenja usluge koja nastanu zbog okolnosti na strani Korisnika ili trećih lica, kao što su: netačna ili nepotpuna adresa Pošiljaoca ili Primaoca, nedostupnost Primaoca u dogovoreno vrijeme, odbijanje prijema, nedostatak potrebne dokumentacije (npr. carinske ili prateće dokumentacije za posebne vrste pošiljaka unutar zemlje, ako je potrebno) i sl. Takođe, nije odgovoran za kašnjenja uzrokovana **vanrednim okolnostima u saobraćaju** (npr. blokada puteva, neočekivani kvar vozila tokom dostave) i drugim događajima koje nije bilo moguće predvidjeti, a koje predstavljaju višu silu ili slučaj koji „Fast Delivery“ nije mogao spriječiti.

Odgovornost Pošiljaoca i Primaoca: Pošiljalac je odgovoran za tačnost podataka koje daje (tačna adresa primaoca, kontakt telefon, opis sadržaja ako je potreban zbog posebnog rukovanja itd.), kao i za **poštovanje propisa o sadržaju pošiljke**. Svu štetu koja nastane zbog nepridržavanja tih obaveza snosi Pošiljalac. Primaalac je dužan da prilikom prijema pošiljke postupa pažljivo – da provjeri spoljna oštećenja ambalaže i, ako postoji sumnja da je sadržaj oštećen, odmah to prijavi kuriru i sačini zapisnik. Primaalac je takođe odgovoran da obezbijedi plaćanje otkupnine kako je dogovoreno; u suprotnom, snosiće posljedice neuručjenja (npr. gubitak prava na isporuku predmeta ukoliko Pošiljalac odustane usljed odbijanja prijema).

Reklamacije i prigovori (politika reklamacija)

„Fast Delivery“ nastoji da uslugu izvrši kvalitetno i u skladu sa očekivanjima Korisnika. Ipak, ukoliko dođe do propusta, oštećenja pošiljke ili drugog problema, Korisnik (Pošiljalac ili Primaoc) ima pravo da uloži **reklamaciju**. Reklamacija predstavlja prigovor upućen direktno „Fast Delivery“-ju radi ispravke nepravilnosti ili naknade štete.

Postupak podnošenja reklamacije:

- **Reklamacija pri oštećenju pošiljke:** Ako Primaoc prilikom uručjenja primijeti da je pošiljka oštećena ili da postoji umanjeno sadržaja (nedostaje dio sadržaja), dužan je da to **odmah prijavi kuriru** na licu mjesta. Preporučuje se da se sačini zapisnik ili zabilješka o stanju pošiljke uz potpis kurira i Primaoca. Najkasnije, reklamacija zbog oštećenja ili umanjeno sadržaja mora biti podnijeta **sljedećeg radnog dana** nakon uručjenja montenegro.eregulations.org. Ukoliko ni Pošiljalac ni Primaoc ne podnesu reklamaciju u tom zakonskom roku, **gube pravo na naknadu štete** za oštećenje sadržaja pošiljkemontenegro.eregulations.org.
- **Reklamacija zbog neuručenja ili kašnjenja:** Ako Pošiljalac smatra da pošiljka **nije uručena** primaocu u razumnom roku ili uopšte (gubitak pošiljke), ili da je usluga izvršena sa neprimjerenim zakašnjenjem, ima pravo da podnese reklamaciju. Prema Zakonu o poštanskim uslugama, reklamacija za neuručenu registrovanu pošiljku, zakašnjelo uručjenje, ili neizvršenu/nena vrijeme izvršenu posebnu uslugu, može se podnijeti u roku **do šest mjeseci od dana predaje pošiljke na transport** montenegro.eregulations.org. Iako zakon dozvoljava rok od šest mjeseci, preporučujemo Pošiljaocu da podnese reklamaciju čim primijeti da pošiljka nije isporučena u očekivanom roku (npr. nakon nekoliko dana od slanja, ako nema potvrde o uručjenju), kako bi se brže reagovalo i riješio problem (pokretanje potražnog postupka za pošiljku).
- **Način podnošenja reklamacije:** Reklamacija se može podnijeti **pisanim putem** ili elektronski. Pošiljalac/Primaoc može dostaviti pisanu reklamaciju u prostorijama „Fast Delivery“ (popunjavanjem obrasca reklamacije) ili poslati email na zvaničnu adresu za prigovore (npr. reklamacije@fastdelivery.me) sa opisom problema. U reklamaciji je potrebno navesti: podatke o Pošiljaocu i Primaocu, broj pošiljke (broj tovarnog lista), datum slanja, opis problema (npr. „pošiljka nije stigla“, „pošiljka stigla oštećena“ itd.), kao i **konkretan zahtjev** (npr. isporuka pošiljke, naknada štete, povrat novca). Po potrebi, priložiti i dokazni materijal: fotografije oštećene ambalaže/predmeta, kopiju računa vrijednosti sadržaja, i slično.

Postupanje po reklamaciji od strane „Fast Delivery“: Po prijemu reklamacije, „Fast Delivery“ će je evidentirati i ispitati navode. Poštanski operator je **dužan da se izjasni o osnovnosti reklamacije u roku od 10 dana** od dana prijema reklamacije za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju montenegro.eregulations.org. To znači da će „Fast Delivery“ najkasnije u roku od 10 radnih dana dostaviti Korisniku pisan odgovor na reklamaciju, u kojem će navesti da li se reklamacija usvaja kao osnovana ili se odbija kao neosnovana, uz obrazloženje i eventualnu ponudu rješenja (npr. iznos naknade štete, ponovna dostava pošiljke i sl.). U slučaju međunarodnih pošiljaka (kojih „Fast Delivery“ inače ne obavlja), rok je 60 dana, ali za domaće pošiljke važi 10 dana.

Ukoliko zbog složenosti slučaja „Fast Delivery“ nije u mogućnosti da u roku od 10 dana utvrdi sve činjenice (npr. još traje potraga za izgubljenom pošiljkom), dužni smo da o tome **obavijestimo podnosioca reklamacije pismeno prije isteka roka od 10 dana**, sa

naznakom razloga za produženje i ostavljanjem novog roka za rješavanje reklamacije
montenegro.eregulations.orgmontenegro.eregulations.org.

Rješavanje reklamacije: Ako se reklamacija ocijeni osnovanom, „Fast Delivery“ će uvažiti zahtjev Korisnika i preduzeti odgovarajuće mjere: izvršiće naknadu štete (isplatom utvrđenog iznosa na račun podnosioca reklamacije) u skladu sa poglavljem *Odgovornost*, i/ili ispraviti propust (npr. isporučiti zakašnjelu pošiljku bez dodatne naplate, refundirati poštarinu za kašnjenje, itd.), zavisno od prirode reklamacije. Ukoliko se reklamacija odbije kao neosnovana, Korisniku će biti pruženo jasno obrazloženje razloga odbijanja. Korisnik koji nije zadovoljan odgovorom ima dalja prava putem prigovora nadležnim organima (vidi dole).

Prigovor Agenciji (drugi stepen): Ako Korisnik (Pošiljalac ili Primalac) nije zadovoljan odlukom „Fast Delivery“ po njegovoj reklamaciji, ili **nije dobio odgovor na reklamaciju u propisanom roku** od 10 dana, ima pravo da podnese **prigovor Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP)** kao drugostepenom tijelu. Prigovor se podnosi u roku od **15 dana** od dana prijema odluke po reklamaciji ili isteka roka za odgovor na reklamaciju montenegro.eregulations.org. Prigovor se podnosi direktno Agenciji (pisano ili putem njihovog sajta, prema instrukcijama Agencije) uz prilaaganje kopije reklamacije i odgovora „Fast Delivery“ (ako postoji). Agencija potom ispituje slučaj nezavisno.

Agencija će po prijemu prigovora zatražiti od „Fast Delivery“ dostavljanje kompletne dokumentacije o slučaju i donijeće odluku po prigovoru **u zakonskom roku** (rok koji propisuje Agencija – prema poslednjim informacijama, u praksi oko 15 do 30 dana)ecommerce4all.me. Odluka Agencije po prigovoru može biti: odbacivanje prigovora kao neblagovremenog ili nedopuštenog, odbijanje prigovora kao neosnovanog (potvrđivanje odluke „Fast Delivery“), ili uvažavanje prigovora korisnika. U slučaju uvažavanja, Agencija može obavezati „Fast Delivery“ na ispunjenje zahtjeva korisnika i/ili isplatu odgovarajuće naknade štete montenegro.eregulations.org. Odluka Agencije je obavezujuća. Ako „Fast Delivery“ ne postupi po odluci Agencije, Agencija ima ovlašćenje da preduzme mjere protiv poštanskog operatora (uključujući pokretanje postupka oduzimanja licence odnosno brisanja iz registra poštanskih operatera) montenegro.eregulations.org.

Napominjemo da prigovor Agenciji ne isključuje pravo Korisnika da, ukoliko ni nakon odluke Agencije nije zadovoljan (npr. Agencija odbije prigovor ili korisnik smatra da naknada nije adekvatna), može potraživati zaštitu svojih prava sudskim putem pred nadležnim sudom. Međutim, **prethodni postupak reklamacije kod pružaoca usluge i prigovora Agenciji** su predušlov za sudsku zaštitu u skladu sa zakonom, jer je cilj da se spor pokuša riješiti najprije mirnim putem.

Kontakt za reklamacije: Korisnici mogu uputiti reklamacije putem email adrese **reklamacije@fastdelivery.me** ili pisanim putem na adresu: *Fast Delivery doo – Služba za korisnike, Ul. Brza 1, 81000 Podgorica, Crna Gora*. Za dodatne informacije ili pomoć oko procedura reklamacija, dostupna je korisnička podrška na telefonu **0800 123 456** svakim radnim danom od 08-16h.

Saradnja sa trećim kurirskim službama

„Fast Delivery“ obavlja dostavu prvenstveno sopstvenim resursima (vozila i kuriri kompanije) na čitavoj teritoriji Crne Gore. U principu, sve pošiljke koje preuzmemo isporučujemo direktno

mi. **Saradnja sa drugim kurirskim službama** ostvaruje se samo izuzetno, u posebnim okolnostima, i to isključivo sa pouzdanim partnerima koji su registrovani poštanski operateri u Crnoj Gori (pod nadzorom iste Agencije) ecommerce4all.me. Do angažovanja treće kurirske službe može doći, na primjer, u sledećim situacijama:

- Pokrivenost udaljenih ili nepristupačnih područja: Ukoliko „Fast Delivery“ privremeno nema dostupnog kurira ili logističku mogućnost da dostavi pošiljku u neko veoma udaljeno mjesto u Crnoj Gori u optimalnom roku, možemo angažovati lokalnog partnera (drugog licenciranog kurira) koji redovno saobraća na tom području, radi brže isporuke.
- Preopterećenje kapaciteta: U periodima izuzetno velikog obima pošiljaka (npr. praznične sezone, akcijske rasprodaje), kada svi interni kapaciteti „Fast Delivery“ budu zauzeti, možemo dio pošiljaka povjeriti partnerskoj kurirskoj službi kako bismo ispoštovali dogovorene rokove isporuke.
- Specijalne usluge: Ukoliko Korisnik zahtijeva dodatnu uslugu koju „Fast Delivery“ nema u ponudi, kao što je čuvanje pošiljke par dana (skladištenje) ili isporuka van Crne Gore, možemo u dogovoru sa Korisnikom proslediti pošiljku odgovarajućoj službi koja takvu uslugu može da pruži. (Napomena: Isporuke van Crne Gore inače ne radimo – u tom slučaju bismo preporučili međunarodnog partnera uz saglasnost Pošiljaoca.)

U svim slučajevima gdje se pošiljka povjerava partnerskoj kurirskoj službi, **Korisnik neće snositi dodatne troškove** preko onih dogovorenih – troškove eventualne saradnje pokriva „Fast Delivery“ iz svog poslovnog aranžmana sa partnerom (osim ako je za neku posebnu uslugu eksplicitno drugačije navedeno i korisnik pristane). Pošiljalac će biti obaviješten o takvom aranžmanu saradnje ukoliko on utiče na način isporuke (npr. ako partner vrši isporuku, moguće je da će Primalac dobiti poziv od partner kurira umjesto od „Fast Delivery“ kurira).

„Fast Delivery“ ostaje **punopravno odgovoran** prema Korisniku za kompletnu uslugu i u slučaju angažovanja treće strane. To znači da eventualne reklamacije i dalje Korisnik upućuje „Fast Delivery“-ju, a mi ćemo ih rješavati, bez upućivanja Korisnika da sam kontaktira partnera. Saradnja sa partnerima je interno uređen odnos i ne mijenja prava Korisnika utvrđena ovim Opštim uslovima. Partneri su dužni da poštuju iste standarde pouzdanosti, sigurnosti i zakonitosti u rukovanju pošiljkama.

Ukoliko bi se desilo da angažovanje treće kurirske službe podrazumijeva izmjenu bilo kog bitnog elementa usluge za Korisnika (npr. duži rok isporuke od dogovorenog), „Fast Delivery“ će to prethodno usaglasiti sa Pošiljaocem. Korisnik ima pravo da odbije takvu promjenu ugovora o usluzi, u kom slučaju će „Fast Delivery“ ili pronaći drugi način da izvrši uslugu u skladu sa prvobitnim uslovima ili, ako to nije moguće, otkazati uslugu uz povraćaj naplaćenih troškova.

D.O.O. "LANCER" KOLAŠIN

DIREKTORICA

MIRA BULATOVIC

