

Posta Kosovës SH.A,
rr. "28 Nëntori" nr. 4, Dardani
10000 Prishtinë

TERMET DHE KUSHTET E PËRGJITHSHME PËR KRYERJEN E SHËRBIMEVE TJERA POSTARE

I. DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

1. Përmbajtja
Neni 1

- (1) Termet dhe kushtet e përgjithshme për ofrimin e shërbimeve tjera postare (në tekstin e mëtejshëm: *Termat dhe Kushtet e Përgjithshme*) rregullojnë mënyrën, kushtet dhe procedurat e ofrimit të shërbimeve tjera postare, dhe shërbimeve plotësuese postare të ofruara nga 'Posta e Kosovës' Sh.A. (në tekstin e mëtejshëm: *PK Sh.A.*) e cila gjendet me adresë: rr. "28 Nëntori" nr. 4., Dardani 10000 Prishtinë, pastaj afatet e dorëzimit të këtyre dërgesave, mënyrat e pagesave, procedurat e paraqitjes dhe zgjidhjes së ankesave nga shfrytëzuesit e shërbimeve postare, përgjegjësit e palëve dhe kompensimi i dëmeve nga PK Sh.A., pasi të konstatohet se konsumatori ka vepruar komform kushteve të përcaktuara e të përshkruara me rastin e pranimit të dërgesave.
- (2) Shërbimet tjera postare në trafikun e brendshëm postar kryhen sipas mënyrës dhe kushteve të pagesës, të përcaktuara me Ligjin Nr. 06/L-038, për shërbimi postare (në tekstin e mëtejshëm: *Ligji*), si dhe me këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme. Ndërsa në trafikun postar ndërkombëtar shërbimet tjera postare kryhen në përputhje me dispozitat e akteve të Unionit Postar Botëror (në tekstin e mëtejshëm: *UPU*), rregulloreve dhe traktateve të tjera ndërkombëtare.
- (3) Shfrytëzues i shërbimit postar mund të jetë çdo person fizik ose juridik që shfrytëzon shërbime postare qoftë si dërgues apo si marrës i dërgesave postar.

2. Shërbime tjera postare
Neni 2

- (1) Me shërbimet tjera postare, nënkuptohen shërbimet postare si pranimi, përpunimi, transporti dhe dorëzimi i dërgesave postare në trafikun vendor dhe ndërkombëtar, e të cilat nuk përfshihen në fushën e shërbimeve universale postare.
- (2) PK Sh.A., dhe shfrytëzuesit e shërbimeve postare mund të pajtohen me kushte të tjera për ofrimin e shërbimeve tjera postare përveç atyre të përcaktuara në këto terma dhe kushte të përgjithshme.

II. LLOJET E DËRGESAVE

Neni 3

- (1) Dërgesat tjera postare të cilat pranohen, përpunohen, transportohen dhe dorëzohen nga PK, Sh.A, janë:
 1. Pako/koli me peshë mbi 10 kg;
 2. Dërgesat me shërbim të shpejtë postar (EMS/trafiku vendor);
 3. Posta e shpejtë në trafikun ndërkombëtar EMS (Express Mail Services);
 4. Dërgesat komerciale (E-dërgesat, porosit/blerjet Online);
 5. Dërgesat e biznesit të pranuar nga bankat komerciale dhe bizneset tjera;
 6. Shtypshkrimet (libra dhe gazetat);
 7. Dërgesat Thasë " M ";
 8. Posta direkte;
 9. Dërgesat në trafikun ndërkombëtar me përgjigje e paguar (dërgesat IBRS / CCRI);

10. Dërgesat e pranuar dhe përcëlluar me shërbimin "Transport për Ju";
11. Pako e vogël;
12. Gjurmimi i dërgesave.

1. Pako/koli me peshë mbi 10 kg,
Neni 4

- (1) Pako/koli me peshë mbi 10 kg., është dërgesë postare që përmban mallra apo gjësende të ndryshme dhe për të cilën dërguesit i lëshohet vërtetim mbi pranim e saj dhe njëkohësisht i dorëzohet marrësit me konfirmim të nënshkrimit të dorëzimit në dokumentet përkatëse. Në pako mund të vendoset korrespondenca midis dërguesit dhe marrësit dhe personave që jetojnë me ta, materiale arkivore, ndërsa korrespondencat të tjera janë të ndaluara. Në përmbajtje të pakos nuk lejohet të dërgohen dërgesa postare nga ofruesit e tjerë të shërbimeve postar.
- (2) Pako/kolia, me shërbimet tjera postare, është dërgesë me peshë mbi 10 kg, deri 20 kg, në trafikun ndërkombëtar, nëse ndërmjet vendeve nuk është caktuar ndonjë kufi tjetër, dhe deri në 31.5 kg, në trafikun e vendor. Pako/kolia mund pranohet me dhe/ose pa vlerë të deklaruar,
- (3) Në trafikun e brendshëm pako/kolia e thjeshtë dhe pa vlerë të shënuar të përmbajtjes mund të pranohet më së shumti deri në vlerë 100 Euro. Ndërsa, çdo pako/koli që në përmbajtje ka vlerë mbi 100 Euro, duhet të pranohet si pako me vlerë. Vlera e përmbajtjes së pakos duhet të shënohet me numra dhe shkronja në pjesën e poshtme të majtë të faqes së adresës.
- (4) Vlera maksimale e shënuar në një pako në trafikun e brendshëm mund të jetë më së shumti deri 1.000 Euro. Ndërsa, në trafikun ndërkombëtar përcaktohet me aktet e Unionit Botëror Postar (UPU) dhe marrëveshjet ndërmjet shteteve, në vlerën monetare postare SDR (*Special Drawing Rights - SDR*).
- (5) Peshë pakos/kolis shënohet në gram në pako dhe dokumentet përcjellëse. Ndalohen për t'u futur në pako/koli sendet e si më poshtë: sendet që paraqesin rrezik për punonjësin, ose që përbërja e tyre mund të prishë koltë e tjera, lëndë narkotike ose substancë psikotrope, kafshë të gjalla, materiale plasëse, djegëse ose lëndë të tjera të dëmshme, materiale pornografike, lëndë radioaktive, sende të ndaluara të importohen dhe të qarkullojnë në vendin e destinacion.
- (6) Dimensionet e pakos nuk mund të tejkalojnë mbi 3 m, në shumën e gjatësisë me perimetrin më të madh të matur në një drejtim tjetër nga ai i gjatësisë, me kusht që asnjë përmasë nuk mund të jetë më madhe se 1.5 m. Kolite nuk duhet të kenë përmasa me te vogla se përmasat minimale të parashikuara për letrat.
- (7) Pakoja në trafikun vendor për të cilën shfrytëzuesi ka shënuar vlerën mbi 100 Euro, gjithashtu në trafikun ndërkombëtar më shumë mbi 100 Euro, të konvertuar nga valuta (SDR), dërguesi e ngarkohet me tarifat e veçanta për nga vlera dhe shërbimet plotësuese në përputhje me çmimet në fuqi.
- (8) Në trafikun vendor dhe ndërkombëtar, paket/kolitë mund të dërgohen si pako të thjeshta dhe me vlerë të deklaruar varësisht nga vlera e përmbajtjes, pra me shërbim të thjeshtë dhe shërbime të veçanta, si: Express, 'V', kundërpaguesë 'KD', etj. Pako/kolia e thjeshtë është dërgesë për të cilën dërguesi nuk ka kërkuar proces të shpejtë të transportit dhe dorëzimit. Për paket/ kolitë me shërbime të veçanta për të cilat dërguesi ka kërkuar proces më të shpejtë të përpunimit, transportit dhe dorëzimit, duhet të i bashkëngjiten etiketat përkatëse; 'PRIORITAIRE - PAR AVION, EXPRESS, V', etj.

2. Dërgesat me shërbim të shpejtë Postar (EMS/Vendor)
Neni 5

- (1) Shërbim i shpejtë postar EMS/Vendor, është shërbim që përfshin pranimin e dërgesës postare në zyrën postare ose në një adresë të përcaktuar nga dërguesi. Dorëzimi i dërgesës në adresën e dërguesit realizohet sipas kërkesës së tij të veçantë, e cila përfshin transport të shpejtë, përcjellje (gjurmim) të dërgesës gjatë gjithë procesit, mundësinë për të komunikuar direkt me punonjësit përgjegjës nga PK Sh.A., për të siguruar informata shtesë në lidhje me dërgesën, dorëzimin e dërgesës brenda afateve të parapara në ofertën e PK Sh.A. etj.
- (2) Dërgesat me shërbim të shpejtë postar EMS/Vendor, nënkupton pranimin, përpunimin, transportin dhe shpërndarjen e shpejtë. Në trafikun vendor postar mund të pranohen tri kategori të dërgesave EMS/Vendor, me afate të garantuara të dorëzimit, si më poshtë:

- a. brenda 3, orëve, brenda regjionit,
 - b. brenda ditës, në terë territorin e Republikës së Kosovës,
 - c. të nesërmen, me se largu deri ne ora 12:00. ne tërë territorin e Republikës së Kosovës, (*vlen për ditët E Hëne - E Premte*).
- (3) Shfrytëzuesit e shërbimit EMS/Vendore mund të kërkojnë që dërgesat të dërgohen edhe me shërbime tjera të veçanta, pavarësisht nga lloji dhe përmbajtja, në përputhje me rregulloret për EMS dhe këto terme dhe kushte të përgjithshme.
- (4) Dërgesa me shërbim EMS/Vendor, mund të pranohen me peshë maksimale deri 2 kg, për dokumente, ndërsa për mallra të ndryshëm deri 50 kg, në përputhje me rregulloret në fuqi për EMS/Vendor.

3. Posta e shpejt të ndërkombëtare (EMS) Neni 6

- (1) Posta e shpejtë ndërkombëtare 'EMS', është shërbim i veçantë që ofron në PK Sh.A., për dërgimin e dokumenteve dhe të mallrave në afat të shkurtër kohor.
- (2) Në trafikun e postës ndërkombëtare dërgesat EMS, dorëzohen në afatet si më poshtë:
- a. për shtet fqinje- zona e pare, 24h ,
 - b. shtete e Evropës – zona e dytë, 48 h,
 - c. shtet e Evropës dhe jashtë Evropës, 72 h,
- (3) Në afatet kohore nuk llogaritet dita e pranimit, gjithashtu dite jo pune dhe ditët festë në shtetet e origjinës dhe destinacionit.
- (4) Dërgesa me shërbim të shpejtë postar EMS, mund të pranohen me peshë maksimale deri 2 kg, për dokumente ndërsa për mallra të ndryshëm deri 20 kg.

4. Dërgesat komerciale (E-dërgesat, porosit/blerjet Online) Neni 7

- (1) E - dërgesat (dërgesat nga porosit/blerjet Online), janë dërgesa në trafikun vendor dhe ndërkombëtar të destinuar për përdoruesit me të cilët është lidhur një kontratë e veçantë e shkruar për pranimin dhe trajtimin e tyre.
- (2) Dërgesat me këtë shërbim mund të pranohen me peshë maksimale deri 30 kg. Pranimi i dërgesave mund të bëhet në secilën zyre postare nga ora 08:00 deri 21:00, max. shtatë dite në javë. Pranimi i porosisë (*përmes formës elektronike ose telefonit*) dhe dërgesës bëhet deri në ora 16:00.
- (3) Në trafikun e postës vendore afati i shpërndarjes së këtyre dërgesave, është:
- a. brenda regjionit është D+1 (dita e pranimit + 24 h),
 - b. jashtë regjionit (viset rurale) është D+24 - 48 h (*dita e pranimit + 24 - 48 h*), eventualisht tentohet edhe pas 48 orëve, nëse pala nuk gjendet në adresë të destinimit dhe kërkon që dërgesa të ruhet deri në një përgjigje për pranimin e tyre (*nuk llogaritet dita e pranimit si ditët jo pune dhe festat*)

5. Dërgesa biznesi të pranuar nga bizneset e ndryshme Neni 8

- (1) Dërgesë biznesi (komerciale) është dërgesë në trafikun vendor e destinuar për shfrytëzuesit me të cilët është lidhur marrëveshje e veçantë me biznese të ndryshme për mënyrën dhe kushtet e pranimit, transportit dhe dorëzimit të dërgesave që kryejnë një veprimtari biznesi, të cilët dërgojnë një sasi të dërgesave në pikat dhe adresat e caktuara për persona juridik ose persona fizik që kryejnë veprimtari biznesi.
- (2) Paket/kolitë dhe dërgesat tjera (*çanta të ndryshme, thasë etj.*) nga bizneset mund të pranohen me peshë deri 10 kg.
- (3) Paket/ kolitë e biznesit dorëzohet brenda një dite pune (D + 1) deri në 15:00, pasdite brenda regjionit, dhe brenda dy ditëve të punës (D + 2) deri në 15:00, jashtë regjionit dhe ndërmjet regjioneve.

- (4) Për paketat e biznesit, ku dimensionet e përbashkëta (gjatësia, gjerësisë dhe lartësia), tejkalojnë 2.000 mm, do të aplikohen tarifat shtesë të parapara për koli kaba.
- (5) Nëse i njëjti dërgues dërgon dy ose më shumë pako (çanta) biznesi për të njëjtin marrës (në të njëjtën adresë) në të njëjtën kohë, këto dërgesa do të konsiderohen si dërgesa me shumicë dhe si e tilla ngarkohen në përputhje me marrëveshjen e arritur me tarifat në fuqi.

6. Shtypshkrimet (libra dhe gazetat)

Neni 9

- (1) Shtypshkrime janë të gjitha dërgesat postare që përmbajnë prodhime të nxjerra mbi letër ose mbi lëndë të tjera që përdoren zakonisht nga shtypshkronjat me anën e një mjeti mekanografie apo fotografik, nëpërmjet një klisheje apo negativi siç janë gazetat dhe revistat, librat broshurat e ndryshme, partiturat e muzikës, kartëvizitat, kartolina të ilustruara, provat e të shtypurave, gravurat, fotografitë dhe albumet fotografike, vizatimet, planet, hartat gjeografike, katalog etj. Si shtypshkrime konsiderohen edhe dorëshkrimet e veprave letrare apo të gazetave të shkruara me dorë.
- (2) Për tu dalluar nga dërgesat tjera, në anën e sipërme majtas nën adresën e dërguesit, për shtypshkrimet të pranuar për brenda Kosovës shënohet me germa të mëdha mbishkrimi; 'SHTYPSHKRIME', ndërsa për jashtë Kosovës shënohet mbishkrimi; 'IMPRIME'. Kur është e nevojshme mbi dërgesat me shtypshkrime mund të vendosen ose të lidhen etiketa të forta kartoni, për vendosjen e adresës së marrësit dhe etiketat e shërbimit.
- (3) Pesha e një shtypshkrimi nuk mund të jetë më shumë se 2 kg, por nëse përmbajtja është e pandarë atëherë mund të jetë deri në 5 kg. Ndërsa për shtypshkrimet të pranuar nga shtëpitë botuese për shitësit e gazetave dhe revistave, në shërbimin e brendshëm gjerë në 10 kg. Kurse thesi me gazeta dhe revista mund të jetë deri 31,5 kg, ne rastet kur pranohet nga botuesi apo nga i njëjti dërgues për të njëjtin marrës. Shtypshkrimet duhet të ambalazhohen në mënyrë të atillë që të sigurohet përmbajtja dhe të mos pengohet verifikimi i shpejtë i përmbajtjes.
- (4) Dimensionet e shtypshkrimeve janë:
 - a. më të vogla - 90 x 140 mm,
 - b. më e madhe - 900 mm, në shumën e gjatësisë, gjerësisë dhe lartësisë, me kusht që asnjëra prej këtyre tri dimensioneve individualisht nuk tejkalon 600 mm,
 - c. në formën ruloni - 170 mm në shumën e gjatësisë dhe dy diametrave, me kusht që gjatësia të mos jetë më pak se 100 mm,
 - d. në formën cilindrit - 1040 mm, në shumën e gjatësive dhe dy diametrave, me një gjatësi që nuk tejkalon 900 mm.

7. Dërgesat - Thasët 'M'.

Neni 10

- (1) Thasët special 'M' janë dërgesa të postës së letrave, që përmbajnë gazeta, shkrime periodike, libra e sende të tjera të shtypura që dërgohen nga i njëjti dërgues për të njëjtin marrës dhe në të njëjtin destinacion.
- (2) Kufiri maksimal i peshës për pranimin e thasëve 'M' është deri në 31.5 kg, në trafikun e postës vendore dhe deri 30 kg, në trafikun e postës ndërkombëtare.
- (3) Thasët 'M' duhet të pajisen me një etikët drejtkëndëshe (dimensione) jo më të vogël se 90 x 140 mm, me një tolerancë deri në 2 mm. Adresa paraqitet nga dërguesi me informacionin rreth marrësit dhe dërguesit.
- (4) Ambalazhimi bëhet në thasë të veçantë sipas rekomandimeve që punonjësit e zyrave të postës pranuese u japin dërguesve dhe shfrytëzuesve të këtij shërbimi. Çdo thes 'M', trajtohet si një dërgesë e vetme, pavarësisht se brenda saj ka shumë pako me shtypshkrime. Në çdo pako të futur në thes 'M', detyrimisht duhet të jetë shkruar adresa e marrësit.
- (5) Çdo thes 'M' duhet të pajiset me një etiketë që përgatitet nga dërguesi, në të cilën shënohet adresa e saktë e marrësit. Kjo etiketë duhet të jetë prej materiali të fortë dhe të qëndrueshëm, material plastik, ose prej letre të ngjitur mbi një karton të fortë dhe të pajisur me një syth. Dimensionet e kësaj etikete nuk duhet të jenë më të vogla se 70 x 100 mm. Etiketa për thasët 'M', e cila lidhet në grykë të thesit.

8. Postë direkte

Neni 11

- (1) Posta direkte (*dërgesa të pa adresuara*), janë dërgesa të cilat përmbajnë materiale reklamuese, marketingu dhe materiale të tjera promovuese nga bizneset e ndryshme.
- (2) Pesha dhe dimensionet (madhësia) e dërgesave të pa adresuara duhet t'i përgjigjen dimensioneve për letër dërgesa të thjeshtë pesha maksimale 100 gr. Posta direkte, dërgesa të pa adresuara i dërgohet njëhershëm një grupi të caktuar të pranuesve, në më së paku 500 kopje.
- (3) Kur dërgohen dërgesa të postës direkte, dërguesi i lë një kopje të artikullit në zyrën postare/ndarësin për t'u dërguar si postë direkte.
- (4) PK Sh.A., ofron shërbimin komercial 'Postë direkte', në dobi të bizneseve në përfitimin e tregut dhe konsumatorëve të rinj, përmes krijimit të një imazhi të mirë, apo vënies së kontakteve të reja. Dërgesat e pa adresuara, përfshijnë: katalogë, prospekte, reklama, çmimore dhe revista të pa adresuara, që u dedikohen qytetarëve të një lokaliteti, qyteti apo tërë rajonit.

9. Dërgesat në trafikun ndërkombëtare me përgjigje të paguar (dërgesat IBRS/CCRI)

Neni 12

- (1) Dërgesat me shërbim përgjigje të biznesit ndërkombëtar (IBRS /CCRI) është letër apo kartolinë që dërguesi i dërgon marrësit pa paguar tarifën postare në zyrën e postimit. Posta për një dërgesë me përgjigje të pagur, do të paguhet nga marrësi në përputhje me një marrëveshje me shkrim paraprak në mes të dy Administratave Postare (AP).
- (2) Një dërgesë me përgjigje të pagur duhet të ketë shenjat e përcaktuara për këtë lloj dërgese të specifikuar në aktet e Unionit Postar Universal.
- (3) Dimensionet e një dërgesë me përgjigje të pagur në formë të korrespondencës duhet të korrespondojë me dimensionet e përcaktuara në nenin 9, paragrafi 4), të këtyre kushteve të përgjithshme, ndërsa një dërgesë me përgjigje të pagur që ka formën e një kartoline duhet të ketë dimensione minimale prej 90 x 140 mm, dhe maksimumin 120 x 235 mm, me një tolerancë prej 2 mm.
- (4) Pesha e një dërgesë me përgjigje të paguar kufirin max. e ka deri në 50 gr. Dërgesa gjithashtu mund të jetë në masë më të madhe nëse ka marrëveshje me shfrytëzuesin ose përdoruesin.

10. Dërgesat me shërbim 'Transport për Ju'

Neni 13

- (1) Dërgesat me shërbim 'Transporti për Ju', i dedikohet të gjitha kompanive të mëdha dhe të vogla (publike dhe private) që operojnë në territorin e Republikës së Kosovës, si shërbim shtesë për të mundësuar transportin e mallrave të tyre tek partneret dhe konsumatorët e vet.
- (2) Pesha maksimale për një pako me mall është 31.5 kg. Dimensionet maksimale për mallin/pakot jo më shumë se: gjatësia 2 m, gjerësia 1.5 m, dhe lartësia 1.5 m.
- (3) Subjektet (kompanitë publike) për këtë shërbim duhet të paguajnë tarifën e bazuar në sasinë dhe formën e dërgesave, formën e pranimit dhe largësinë e transportit në kilometër, sipas marrëveshjes së arritur dhe tarifave të parapara për këtë shërbim.

11. Pako e vogël

Neni 14

- (1) Pako e vogël është dërgesë postare që përmban sende të ndryshme në sasi të vogla, si prodhime artistike, kaseta, disqe, CD, shiritat magnetik, mostra tregtie ose pjesë të një sendi që shërben si mostër tregtie, pjesë këmbimi për aparatura, duke përjashtuar çdo mundësi për tu përdorur për qëllime biznes
- (2) Dimensionet, kushtet e pranimit, ambalazhimi, adresa e marrësit, etiketat për shërbime duhet të i përgjigjen përmasave të parapara për letër.

- (3) Për tu dalluar nga dërgesat tjera, për pakot në shërbimin e brendshëm të Kosovës, mbi paketë duhet të vihet shënimi me shkronja të mëdha 'PAKO E VOGËL', dhe për jashtë vendit 'PETIT PAQUET'.
- (4) Për pakot e vogla që dërgohen jashtë Kosovës e që përmbajnë sende të ndryshme për doganim është e domosdoshme ti nënshtrohen kontrollit doganor. Mbi pako duhet të ngjitet pasi të plotësohet etiketa "CN- 22" që është e barabartë me deklaratën doganore.
- (5) Pesha max. e pakos së vogël mund të jetë deri në 2 kg , ndërsa përmasat e pakos së vogël janë të njëjta sikurse përmasat të parapara për letër.

12. Gjurmimi i dërgesave Neni 15

- (1) PK Sh.A., për të gjitha dërgesat postare me shërbime të veçanta shfrytëzuesve u mundëson të bëjnë përcjelljen dhe gjurmimin e dërgesave të tyre gjatë gjithë procesit nga pranimi deri tek dorëzimi i tyre. Gjurmimi i dërgesave mund të bëhet në ueb faqen zyrtare të PK SH.A.

III. SHËRBIMET PLOTËSUESE

1. Shërbimet plotësuese Neni 16

- 1) Shërbimet plotësuese janë shërbime që përfshijnë një metodë të veçantë të trajtimit në pranim, përpunim, transport dhe shpërndarje të dërgesave postare. Për kryerjen e shërbimeve plotësuese postare, pala/konsumatori ngarkohen me tarifa shtesë sipas listës së çmimeve në fuqi.
- (2) Shërbimet plotësuese, në kuptim të paragrafit 1, të këtij neni, janë këto shërbime:
 - a. Me 'Lajmërim marrje/Fletëkthim'.
 - b. Me 'Kundërpagesë',
 - c. 'Të dorëzohet personalisht marrësit'
 - d. 'Dërgesa grupore' (Consignmment)
 - e. 'Dërgesë e veçuar',
 - f. 'Pako/Koli Kaba',
 - g. 'Poste Restant' ose 'Qëndron në postë'.

1.1. Lajmërim Marrje/Fletëkthim Neni 17

- (1) Dërgesat postare të pranuar, për të cilat dërguesi kërkon një lajmërim marrje, duhet të kenë ne anën e adresës së marrësit me shkrim shumë të dukshëm shënimin: 'LAJMËRIM MARRJE', ose 'LM', për brenda vendit dhe shënimin 'AVIS DE RECEPTION' ose 'AR', për trafikun ndërkombëtar.
- (2) Dërgesat postare të pranuar me lajmërim marrje për trafikun ndërkombëtar, shoqërohen me një formularë 'CN- 07', që ka fortësinë e një kartëpostale me ngjyrë të kuqe të çelur, ndërsa për dërgesat postare të pranuar për trafikun vendor, shoqërohen me një formular 'P-3'.

1.2. Kundërpagesa Neni 18

- (1) Dërgesa me kundërpagesë është dërgesë e cila i dorëzohet marrësit pasi të ketë arkëtuar paraprakisht shumën e kundërpagesës në dobi të dërguesit. Vlera e deklaruar në dërgesat postare me kundërpagesë nuk mund të jetë më e vogël se 10 Euro, dhe më e madhe se 1.000 Euro, në rast se do të arkëtohet kundërpagesa me urdhërpagesë formulari "P-15", dhe 1.000 Euro, në rast se kundërpagesa do të arkëtohet me fletëpagesë bankare, përkatësisht me urdhërxhirimi, në dobi të llogarisë rrjedhëse apo xhirollogarisë të dërguesit të dërgesës. Vlera e deklaruar duhet me domosdo ti përgjigjet vlerës reale të dërgesës pasojat e mos deklarimit të vlerës reale janë përgjegjësi e dërguesit.

- (2) Punëtori i zyrës së postës për çdo dërgesë postare me kundërpagesë të pranuar plotëson në dy kopje dëftesën e pranimit formulari 'CP-1', ose e regjistron në librin e pranimit formulari 'P-2', kur është parashikuar pranimi me kontratë.
- (3) Dërguesi së bashku me dorëzimin e dërgesës postare me kundërpagesë, është i detyruar të dorëzojë edhe urdhërpagesën postare ose fletëpagesën bankare të plotësuar, në bazë të së cilës do të paguhet kundërpagesa. Këto dokumente duhet të ngjiten fortë mbi dërgesë postare në mënyrë që të mos shkëputen nga dërgesa postare gjatë transportit dhe përpunimit. Kur dërguesi kërkon që kundërpagesa ti kalohet në llogarinë e tij bankare të plotësuar, ai është i detyruar të deklarojë xhirollogarinë dhe bankën përkatëse.
- (4) Tarifat e pranimit të dërgesës postare me kundërpagesë arkëtohen nga marrësit e dërgesave. Në raste se dërgesa postare me kundërpagesë i kthehet dërguesit për arsye të pamundësive për t'ia dorëzuar marrësit, tarifat e kthimit janë në llogari të dërguesit.

1.3. T'i dorëzohet personalisht marrësit

Neni 19

- (1) Dërgesat postare që kërkohen nga dërguesi për t'iu dorëzuar personalisht në dorë vetëm marrësit, ose personit ligjor të autorizuar nga ai, dërgesa e tillë mund të jenë dërgesat postare të porositura, me vlerë të deklaruar ose me kundërpagesë.
- (2) Mbi këto dërgesa postare, në faqen e adresës të marrësit duhet të ketë të shënuar me shkronja të dukshme shënimin; '*TI DORËZOHET PERSONALISHT MARRËSIT*', për brenda vendit, dhe shënimin; '*A REMETRE A MAIN PROPRE*', për dërgesat postare për trafikun ndërkombëtar.

1.4. Consignment - Dërgesa Grupore

Neni 20

- (1) Shërbimi plotësues '*Consignment - Grupim dërgesave*', në trafikun ndërkombëtar ofron mundësinë e dërgimit të dërgesave postare me shumicë nga i njëjti dërgues tek një ose më shumë marrës.
- (2) Kushtet dhe kushtet për ofrimin e shërbimit të dërgesave '*Consignment - grupim i dërgesave*' rregullohen me marrëveshjen të veçantë në mes të Administratave Postare, pra PK SH.A. dhe ofruesit e shërbimeve postare të vendit të destinacionit në përputhje me aktet e UPU-së.

1.5. Dërgesë e veçuar

Neni 21

- (1) Shërbimi plotësues dërgesë '*E veçuar*', është shërbim i tillë ku dërguesi kërkon mënyrë të veçantë të bartja dhe dorëzimi i këtyre dërgesave. Si dërgesë e veçuar mund të dorëzohet çdo pako, pavarësisht nga lloji dhe natyra e përmbajtjes së saj.
- (2) Si pako gjithmonë të veçanta duhet të dorëzohen pakot të cilat përmbajnë: kafshë të gjalla, sende që thyhen lehtë, lëngje, lëndë që shkrihen lehtë, pjesë të trupit të kafshëve ose të trupit të njeriut, si dhe mekanizma të tjerë të ndjeshëm etj.
- (3) Në pakon e veçuar dërguesi ka për detyrë që të shënoj shenjën përkatëse ose të vejë etiketën përkatëse, e cila paralajmëron natyrën përmbajtjes së pakos si psh, '*Të thyeshme*', '*Kafshë të gjalla*', '*Kujdes nga nxehtësia*', '*Mos e rrotullo*', '*Xham*' etj.

1.6. Pako/Koli Kaba

Neni 22

- (1) Pakot/Kolitë nuk duhet të tejkalojnë 2 m, në një përmasë ose 3 m, për shumën e gjatësisë me perimetrin me të madh të matur në një drejtim tjetër nga ai i gjatësisë.
 - a. Administratat që nuk mund të pranojnë, për çdo koli apo vetëm për kolite ajrore, përmasat e dhëna në piken 1, ato mund të miratojnë një nga përmasat që vijojnë:
 - b. 1.5 m, për çfarëdo përmasë ose 3 m. për shumën e gjatësisë me perimetrin me të madh të matur në një drejtim tjetër nga ai i gjatësisë.

- c. 1.05 m. për çfarëdo përmase ose 2 m, për shumen e gjatësisë me perimetri me te madh te matur ne një drejtim tjetër nga ai i gjatësisë.
 - d. Pako/Koli kaba në trafikun vendor, konsiderohet:
 - i. në qoftë se cilado përmase kalon mbi 50 cm,
 - ii. në qoftë se cilado qoftë nga dy përmaset e marra veç e veç kalojnë mbi 30 cm,
 - iii. në qoftë se për shkak të formës së posaçme nuk mund të paloset me pakot e tjera,
 - iv. në qoftë se ka peshën më të madhe se 10 kg.
- (3) Palo/Koli kaba është çdo koli dimensionet e të cilave i tejkalojnë kufijtë përcaktuar në paragrafin 1, i të këtij neni, ku dimensionet e sajë nuk lejojnë të bëhet lehtë ngarkim dhe shkarkimi me koltë tjera.

1.7. Dërgesa 'Poste restante' ose 'Qëndron në postë' Neni 23

- (1) Dërgesa postare me shënimin 'Poste restant' ose 'Qëndron në postë', ruhet në zyrën e postës të destinacionit për një afat kohor prej 30 ditë, nga data e arritjes dhe vërtetohen me vulë datare në pjesën e prapme të dërgesës. Dërgesat postare për këtë shërbim të veçantë duhet të kenë të shënuar në anën e përparme dhe me shkronja të dukshme shënimin 'Qëndron në poste', kur është për brenda vendit dhe 'Poste Restant', kur është për trafikun ndërkombëtar. Poshtë këtij shënimi duhet të vendoset edhe emri i zyrës së postës ku do të mbahet dërgese postare. Ky shënim vihet poshtë emrit të marrësit dhe zëvendëson adresën e tij.
- (2) Dërgesa postare me shënimin 'Poste restant' ose 'Qëndron në postë', i dorëzohet marrësit pasi të bëhet verifikimi i identitetit të tij.
- (3) Kur dërgesa postare nuk tërhiqet brenda 30 dite, që llogaritet nga dita e nesërme e arritjes ajo i kthehet dërguesit. Si dërgesa post restant nuk mund të dorëzohen dërgesat urgjente (*Express*).

2. Shërbimet plotësuese shtesë Neni 24

- (1) Shërbimet plotësuese shtesë janë shërbime postare përmes të cilave dërguesi, pas dorëzimit të dërgesës, përkatësisht marrësi para se ti dorëzohet dërgesa, kërkon mënyrën e caktuar të dorëzimit dhe vendin e dorëzimit të dërgesës.
- (2) Dërguesi pas dorëzimit të dërgesës mund të kërkojë këto shërbime plotësuese:
 - a. që në dërgesë të ndryshohet ose plotësohet adresa;
 - b. që dërgesa të kthehet;
 - c. që dërgesat e regjistruar të ngarkohet me kundërpaguesë, që shuma me kundërpaguesë të ngritët të ulet ose të hiqet dorë nga kundërpaguesa;
 - d. që të bëhet dërgimi i pakos për marrësin ose të mos bëhet fare.
- (3) Çdo dërgues i një dërgese postare ka të drejtë të kërkojë nga shërbimi postar që dërgesa postare e dorëzuar prej tij më përpara t'i kthehet atij ose të kërkojë ndryshim apo korrigjim adrese. Kur kërkesa bëhet për tërheqje, korrigjim ose ndryshim adrese të marrësit të një dërgese postare të porositur, me vlerë të deklaruar, me kundërpaguesë, dërguesi duhet të paraqesë dëftesën e pranimit formularin "P-1", ndërsa për letrat me vlerë të deklaruar dëftesën e pranimit formulari "CP-4" dhe të vërtetoj identitetin e tij.
- (4) Kur dërgesa postare në kohën e bërjes së kërkesës për tërheqje, ndryshim apo korrigjim adrese është dërguar për në zyrën postare të destinacionit, dërguesi duhet plotësoj kërkesën përkatëse sipas formularit dhe 'P-4', kur dërgesa është brenda vendit dhe "CN -17" kur dërgesa postare është për trafikun ndërkombëtar.
- (5) Marrësi para dorëzimit të dërgesës mund të kërkojë këto shërbime plotësuese:
 - a. që dërgesa 'Post-restant' të dërgohet në banesën e tij ose në lokalin e punës, përkatësisht në banesën ose lokalin e punës të personit, të cilin ai e ka caktuar vetë;
 - b. që dërgesa e arritur, me përjashtim të letrës gjyqësore, kundërvajtëse dhe me procedurë administrative, të ruhet si dërgesë 'Post-restant', ose të dërgohet në vendarritje të re, dhe në këtë vendarritje të re, të dorëzohet në banesën e

tij ose në lokalin e punës, në banesën ose lokalin e punës të personit, të cilin ai e ka caktuar vetë ose të ruhet si 'Post-restant';

- c. që dërgesa e arritur të mos i dorëzohet personave të tjerë por vetëm atij personalisht;
- d. që çdo dërgesë tjetër përpos letrës gjyqësore dhe letrës me procedurë administrative dhe kundërvajtëse, ti dërgohet lajmërimi mbi arritjen e dërgesës së tillë dhe ti vihet në Fahun Postar;
- e. që çdo dërgesë ose dërgesa të caktuara ti dorëzohet si urgjente në zonën e ngushtë të zyrës postare;

3. Shërbimet e tjera postare Neni 25

(1) Shërbimet e tjera plotësuese janë shërbime të cilat posta i kryen, me ose pa kërkesën e dërguesit ose marrësit, lidhur me bartjen dhe dorëzimin e dërgesave. Si shërbime të tjera janë:

- a. rivendikimi i dërgesës;
- b. dhënia e dëftesës dublikate për pranimin e dërgesës postare;
- c. dorëzimi i pakos së madhe;
- d. ruajtja e autorizimit;
- e. përdorimi i Fahun Postar;
- f. paraqitja për kontroll e urdhërpagesës së paguar ose fotokopjes së saj;
- g. dhënia e kopjes ose fotokopjes së dëftesës të dokumentit manipulativ;
- h. ripaketimi i pakos;
- i. përpjekja për dorëzimin e pakos;
- j. taksa e magazinimit për dërgesa;
- k. njoftim marrësit ose dërguesit që të paraqesin dokumentet e nevojshme për kontrollin doganor;
- l. manipulimi i letrës së thjeshtë ose kartëpostales për të cilat nuk është paguar ose është paguar sa duhet taksa postare.

(2) Për këto shërbime dërguesi përkatësisht marrësi paguan taksën e caktuar postare.

4. Fahu postar Neni 26

(1) Shfrytëzuesit e shërbimeve postare qofshin ata persona fizik apo juridik mund të kërkojnë që dërgesat e postës së letrave të thjeshta dhe lajmërimet për arritjen e dërgesave të tjera të regjistruara që arrijnë në adresë të tyre të vendosen në një kuti - fahë postare, duke parapaguar sipas tarifave të caktuara në tarifat postare.

(2) Ekzistojnë dy lloje të fahëve postare:

- a. fahët postar pa çelës – të cilat gjenden në anën e brendshme të zyrës postare, ku shfrytëzuesi pranon dërgesat nëpërmjet punëtorit të postës, dhe
- b. fahët postar me çelës – të cilët gjenden nga ana e jashtme në zyrës postare për shfrytëzuesit nga ku mund të bëjnë vetë pranimin e dërgesave të arritur në fahë të tyre. Personi i cili disponon çelësin duhet të jetë i autorizuar për t'i tërhequr letër dërgesat të vendosura në fahë postar.

(3) Marrësi mund të pranojë letër dërgesat postare përmes fahun postar, me përjashtim të dërgesave *Express*. Kontrata lidhet në zyrën postare ku marrësi dëshiron të hap një fahë e postar.

(4) Për dërgesat për të cilat kërkohet konfirmimi i nënshkrimit të marrësit, në ndarje/sortim i lihet njoftimi për mbërritjen e dërgesës ose njoftimi tjetër i duhur. Nëse marrësi nuk tërheqë dërgesat brenda afateve të parapara për tërheqje (5 ditë rejonit ngushtë, 8 ditë rajoni i gjerë dhe 15 ditë rajoni më i gjerë) nga dita e lënies së njoftimit, dërgesat i kthehen dërguesit.

III. PRANIMI I DËRGESAVE POSTARE

1. Dispozitat e përgjithshme për pranimin e dërgesave postare Neni 27

- (1) Pranimi i dërgesave postare është procedurë e marrjes së dërgesave postare për dorëzim në adresë të marrësve. Dërgesat mund të pranohen nga personat fizik dhe juridik në zyrën postare /sportel, përmes kutive postare ose në adresën e dërguesit ose vendndodhjen tjetër të kontraktuar, përmes punëtorëve PK Sh.A., në përputhje me marrëveshjet e arritura.
- (2) Dërguesit të cilët kërkojnë shërbim të shpejtë postar, e-comerc/porositë online, ose paketë biznesi në adresë, mund të paraqesin kërkesë në PK Sh.A., me anë të telefonit, postës elektronike (e-mail) të publikuar www.postakosoves.com.
- (3) Për dërgesat postare në trafikun ndërkombëtar (EMS, dërgesat online, thasët 'M' etj.), obligohet të lejë informacione (tel. e-mail,) në PK Sh.A., për kontakte të nevojshme.
- (4) Pesha dhe llogaritja e taksës postare e dërgesave të pranuar në adresën e dërguesit ose vendndodhjen tjetër të kontraktuar bëhet në prani të punëtorëve të PK Sh.A.
- (5) Për dërgesat që përmbajnë sende për të cilat kërkohet miratimi ose aprovim i një organi të autorizuar shtetëror, institucioni ose organizate të autorizuar, dërguesi e paraqet një aprovim të tillë së bashku me dërgesën.
- (6) Dërgesat në trafik ndërkombëtar, përmbajtja e të cilave i nënshtrohet zhdoganimit, duhet të dorëzohen të hapura dhe të shoqëruara nga format e nevojshme, dhe mund të dorëzohen, në varësi të përmbajtjes, si paketë, dërgesa 'Express' apo thasë 'M'.
- (7) Lista e artikujve të ndaluar për transport në trafikun postar ndërkombëtar, si dhe sendet që mund të transportohen vetëm në kushte të përcaktuara në mënyrë të qartë, në përputhje me dispozitat e akteve të UPU-së, Udhëzimet Teknike për Transportin e Mallrave të Rrezikshme nga Organizata Ndërkombëtare e Aviacionit Civil (ICAO), dhe rregulloret të tjera përkatëse që rregullojnë zonën në fjalë të publikuar www.postakosoves.com.
- (8) Listën e mallrave të ndaluara mund ta kërkohet për shikim në çdo zyrë postare të pranimit. Çdo dërguesi duhet të jetë i vetëdijshëm për ndalimet sendeve për bartje përmes shërbimit postar dhe është i detyruar t'i përmbahet atyre.
- (9) PK Sh.A., duhet të ketë kujdes gjatë përpunimit dhe transportit të mos dëmtojë përmbajtjen e dërgesës dhe pullat postare të ngjitur në dërgesë.

2. Trajtimi i dërgesave me tarifë postare të pamjaftueshme

Neni 28

- (1) Dërgesat për të cilat nuk është paguar tarifë e mjaftueshme do të dërgohen në destinacion nëse i plotësojnë kushte të tjera të përcaktuara për pranim, me kusht që marrësit të ngarkohet me tarifën e pa paguar apo ndryshimin e tarifës sipas çmimeve në fuqi.
- (2) Shtypshkrimet që nuk i plotëson kushtet për marrje dhe dorëzim i kthehet dërguesit pa pullë. Nëse nuk ka një adresë të dërguesit në këto dërgesa, dërgesat do të konsiderohen jo të dorëzuara.
- (3) Për raste, punëtori në pranimin e këtyre dërgesave duhet të ndërmarr këta veprime:
 - a. T'i vulosë dërgesat në këndin e djathtë të sipërm të faqes së adresës me shenja të vulës 'T' dhe me vule datare postare;
 - b. Të llogaris taksën postare reale për këto dërgesa që duhet arkëtuar nga marrësi i dërgesës. Dërgesat e dërgohen për në destinacion, me detyrimin që marrësi të paguaj tarifat e pranimit.

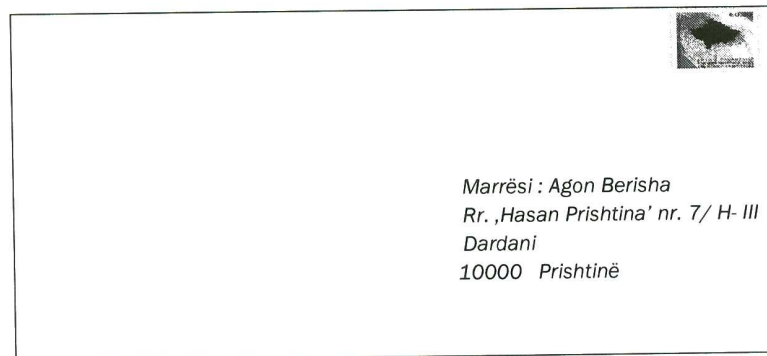
3. Adresimi

Neni 29

- (1) Në secilën dërgesë duhet të shënohet në mënyrë të lexueshme dhe të qartë adresa e marrësit, e cila duhet të përmbajë të gjitha të dhënat për dërgimin dhe dorëzimin e shpejtë dhe të saktë të dërgesës.
- (2) Për dërgesat e regjistruara për të cilat lëshohet vërtetim mbi pranimin e tyre mund të adresohen vetëm në emër të një marrësi i cili mund të jetë person fizikë ose juridik.

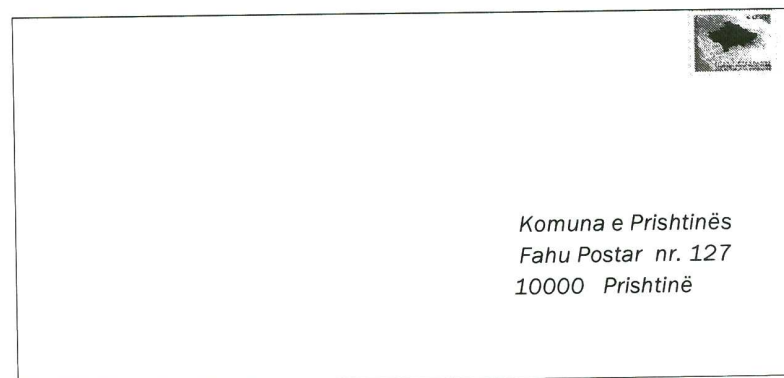
- (3) Posta diekte mund të adresohet në disa marrës, me kusht që marrësit të ndodhen në të njëjtën adresë.
- (4) Adresa e marrësit duhet të jetë e shënuar në pjesën e djathtë të faqes së adresës së dërgesës, e cila duhet të jetë paralele me anën e saj të gjatë, e shkruar apo e vënë me etiketë të përforcuar.
- (5) Letër dërgesat e regjistruara, dhe dokumentet përkatëse si p.sh., vërtetimi mbi pranimin e dërgesës nuk mund të plotësohen me laps të thjeshtë.
- (6) Adresa e marrësit duhet të jetë e qartë dhe e lexueshme. Të dhënat mbi marrësin duhet të jenë të plota dhe të sakta, të shënuara ose përshkruara sipas radhës, ashtu që adresa e marrësit gjatë bartjes së dërgesës të lexohet dhe verifikohet.
- (7) Të dhënat në adresën e dërgesës duhet të jenë të shënuara njëra ndër tjetrën në këtë mënyrë: emri dhe mbiemri i marrësit, rruga, numri i shtëpisë, numri i hyrjes, kati, numri i banesës, vendbanimi, numri postar postës që mbulon adresën e marrësit

a. *Shembull: Adresim i drejtë në trafikun vendor,*

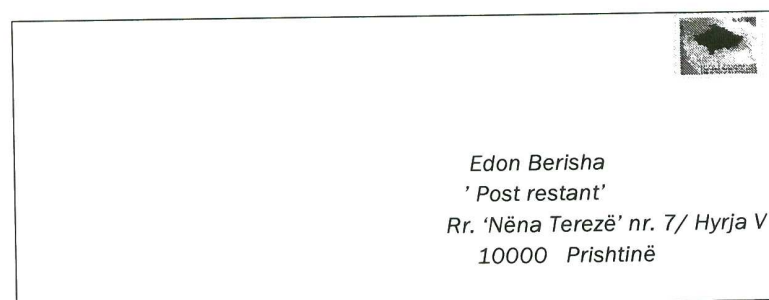


- (8) Dërgesat e adresuara për *fahë postar* me numër, përkatësisht për dërgesat me shenjë „Post-restant” duhet të përmbajnë këto të dhëna: numri postar dhe emërtimi i postës së vendarritjes, nr. e faht postar.

a. *Shembull: Adresim për fahë postar;*



b. *Shembull: Adresim për post restant (qëndron në postë);*



c. *Shembull: Adresim i drejtë në trafikun ndërkombëtar;*



- (9) Numri postar i çdo dërgese është pjesë përbërës në çdo dërgese, ai shërben për ndarje të shpejtë të dërgesave në drejtime të caktuar. Për shkak të lejueshmërisë numri postar shënohet nën të dhënat e adresës me largësi të mjaftuar.
- (10) Dërgesat e regjistruara të adresuara në shumë persona të cilët kanë të njëjtën adresë, kanë emërtimin e përbashkët të organizatës, të zyrës punuese etj. llogariten si dërgesa të adresuara një personi. Shembull:
- Zyra e Avokatëve
Luan Berisha
Besa Gashi
rr. "A. Ramadani" nr.120
10000 Prishtinë*
- (11) Numri i postës dhe emërtimi i njësisë së rrejtit të vendarritjes shkruhen sipas emërtimit zyrtar dhe eventualisht numri i zonës së dorëzimit. Në qoftë se shkruhet me dorë, duhet të jetë në largësi 5 - 10 mm, përkatësisht nëse shkruhet me makinë shkrimi, në largësi prej 2 - 3 mm, nga emërtimi i zyrës postare të PK sh.a. Shembull: 40000 Mitrovicë.
- (12) Të gjitha të dhënat që i përmban adresa e dërgesës si dhe numri i zyrës postare duhet të gjinden në fushën e leximit. Kjo lehtëson leximin e adresës së marrësit gjatë procesit të bartjes si dhe dorëzimit të dërgesave postare. Fusha e leximit është hapësirë e imagjinuar në formë katërkëndëshi kënddrejtë me dimensione 70 x 30 mm. Largësia nga skaji i anës së djathtë të dërgesës deri në brinjën e djathtë të kënddrejtës është 45 mm, ndërsa largësia nga skaji i poshtëm i dërgesës është 20 mm.
- (13) Në dërgesën e cila është e adresuar në emër të marrësit i cili është me qira në këtë adresë, përveç emrit dhe mbiemrit të marrësit duhet të shënohet edhe emri e mbiemri i qiradhënësit p. sh. (*Agim Gashi te Besim Berisha*).
- (14) Në komunikacionin ndërkombëtar dhe vendor dërgesat postare, adresohen me alfabet latin, gjithashtu mund të përdoret alfabeti cirilik i cili është zyrtar në adresën e marrësit.
- (15) Dërgesat që dërgohen me zarfe me pjesë të tejdukshme, duhet të jenë të shtypura në mënyrë që nëpër pjesën e tejdukshme të shihet mirë adresa e marrësit.
- (16) Përveç adresës së marrësit dërguesi ka për detyrë ta shkruaj edhe adresën e vetë në pakon e vogël dhe të gjitha dërgesat e regjistruara.
- (17) Zyra postare e pranimit mund të refuzojë pranimin e dërgesës e cila nuk është adresuar sipas mënyrës dhe rregullave të përmendura më lartë, ndërsa dërgesat e regjistruara nuk i pranon fare.
- (18) Në pjesën e poshtme të djathtë të anës së adresës së dërgesës lejohet ngjitja ose vendosja e adresës së shtypur e marrësit. Për dërgesat kur nuk është e mundur të shënohet në adresën e marrësit, mund të përdoret një etiketë nga kartoni ose nga një material tjetër i përshtatshëm për adresim, me dimensionet më të vogla 90 x 140 mm.

4. Kushtet e përgjithshme për paketimin dhe ambalazhimin

- (1) Paketimi i një dërgesë nënkupton vendosjen e përmbajtjes së dërgesës në mbështjellësin e duhur (zarf, kuti ose të ngjashme. Çdo dërgesë duhet të ambalazhohet dhe të mbyllet në mënyrë të tillë që ti përgjigjet peshës, formës dhe natyrës së përmbajtjes si dhe mënyrës së transportit dhe kohëzgjatjes së tij.
- (2) Drejtoria e PK SH.A., në përputhje me standardet e Bashkimit Evropian mund të sigurojë prodhimin e kutive për ambalazhimin e kolipostave, duke përdorur logon e sajë me çmime të pranueshme për shfrytëzuesit e këtij shërbimi.
- (3) Me ambalazhim dhe mbyllje e dërgesave duhet të ruhet përmbajtja, në mënyrë që kolia të mos dëmtohet as nga presioni as nga manipulimet e mëtejshme dhe që të bëjnë të pamundur prekjen e përmbajtjes pa lënë gjurmë të dukshme të dëmtimit të sajë.
- (4) Ambalazhimi dhe mbyllja e kolive duhet të bëhet ashtu që të mos kërcënohet shëndeti i punonjësve si dhe të evitohet çdo dëmtim në raste se përmbajnë sende që mund të dëmtojnë punonjësit e postës, të ndotin apo të dëmtojnë kolutë tjera ose pajisjet postare që ka në përdorim shërbimi postar.
- (5) Çdo dërgesë e pranuar për tu transportuar mbi ambalazhin e saj duhet të ketë një hapësirë të nevojshme dhe të mjaftueshme për të vendosur shënimet e shërbimit për vendosjen e pullave, shenjave të frankimit apo të etiketave të tjera të shërbimit.
- (6) Pranohen si koli pa ambalazhe sendet që përbëhen nga një copë e vetme prej druri ose prej metali që zakonisht nuk ambalazhohen as në treg, sende që mund të mblidhen ose të bashkohen me një lidhje të fortë të pajisur me pllumbë ose lidhëse nga plastika në mënyrë që të formojnë një koli të vetme që të mos mund të zërthehen gjatë transportit dhe përpunimit të tyre deri në momentin e dorëzimit.
- (7) Ambalazhime speciale të kolive përdoren kur përmbajtja e kolis ka mallra e sende prej qelqi apo materiale të thyeshme. Këto koli duhet të ambalazhohen me kuti prej kartoni të fortë ose prej dërrase të hollë, brenda të jenë të mbushura me letra apo me ndonjë material tjetër që të sigurojë sa më shumë që ato të mos përplasen ndërmjet tyre. Lëngjet apo sende e mallra të ndryshme që shkrihen shpejtë duhet të futen në një enë të sigurt dhe të mbyllur mirë e cila duhet të futet në një enë të dytë. Hapësira midis dy enëve mbushet me një material thithës në sasi të tillë që të mund të thithë të gjithë sasinë e lëndës se mbyllur në enën e parë.
- (8) Shtypshkrimet mund të pranohen në një zarf të hapur ose të mbyllur në mënyrë që përmbajtja e dërgesës të kontrollohet pa dëmtuar zarfin. Shtypshkrimi që përmban një ose më shumë kopje të gazetave ose revistave të adresuara në të njëjtën adresë, duhet të paketohet në një ambalazhim (mbështjellje), të forcuar mirë dhe ku ka hapësirë për të shënuar adresën e marrësit.
- (9) Shtypshkrimet që përmban dy ose më shumë kopje të ekzemplarëve të gazetave dhe revistave të adresuara për të njëjtën zyrë postare, duhet të paketohet në një pako dhe pakos të vihet në një kopërtinë. Në adresën duhet të përmbajë emërtimin e zyrës postare/ qendrën e përpunimit.
- (10) Shtypshkrimet që përmbajnë dy ose më shumë kopje të gazetave dhe revistave adresuar pajtimtarëve persona të caktuar juridikë, institucione ose organe shtetërore, etj., ekzemplarët duhet të paketohen në një pako të veçantë e adresuar për një person juridik, institucion ose organ qeveritar.

5. Paketimi dhe mbyllja e dërgesave me shërbime të shpejta EMS

Neni 31

- (1) Paketimi dhe mbyllja e dërgesave EMS, bëhet sikurse për llojin e caktuar të dërgesave të postës së letrave dhe dërgesave kolut postare. Adresa e marrësit dhe e dërguesit shkruhet në vetë dërgesën dhe në formularin "Dëftesë pranimi i dërgesës EMS".
- (2) Adresa shkruhet qartë dhe saktë pa fshirje dhe me të gjitha të dhënat që kërkohen në bazë të tekstit të shtypur në formular.
- (3) Dërguesi plotëson adresën e vetë dhe të marrësit me germa shtypi, me makinë shkrimi, në mënyrë mekanografike etj., lexueshëm, qartë dhe pa fshirje, si dhe shënon numrin e telefonit të vetë dhe të marrësit.

(4) Punonjësi i postës në pranim me rastin e pranimit të dërgesës EMS/Vendor, ka për detyrë të kontrollojë:

- a. Saktësinë e plotësimin të formularit dhe të dhënave të tjera në vetë dërgesën;
- b. Rregullsinë e paketimit dhe mbylljes së dërgesës;
- c. Rregullsinë e plotësimin të formularit EMS-1, 'Dëftesa mbi pranimin e dërgesës EMS';
- d. Të peshojë saktë dërgesën dhe peshën të shkruajë mbi dërgesë dhe në vendin e caktuar në dëftesë pranimi;
- e. Të llogarisë saktë tarifën dhe të njëjtën të shkruaj në vendin e caktuar në dëftesë pranimi;
- f. Të shënojë datën dhe orën e pranimit në formularin e pranimit të dërgesës EMS si dhe në vetë dërgesën.

6. Hapja dhe ripaketimi i dërgesave postare

Neni 32

(1) PK Sh.A. mund të hapë dërgesën dhe të shikojë përmbajtjen pa pëlqimin e dërguesit ose marrësit dhe të përpilojë procesverbal, në rastet e mëposhtme:

- a. kur dërgesa postare nuk mund t'i dorëzohet marrësit ose t'i kthehet dërguesit (dërgesat e pa dorëzuara),
- b. kur ekziston një dyshim i arsyeshëm se dërgesa postare përmban përmbajtje të ndaluar,
- c. kur dërgesa postare është dëmtuar në atë mënyrë sa që përmbajtja e saj të rrezikohet,
- d. kur dërgesa postare në trafik ndërkombëtar i nënshtrohet zhdoganimit në përputhje me rregulloret doganore.

(2) PK Sh.A. menjëherë do të hapë, inspektojë dhe regjistrojë statusin dhe përmbajtjen e dërgesës, dhe ripaketimin nëse:

- a. nëse ekziston dyshimi dhe konstatohet përmbajtja e dërgesës është dëmtuar ose zvogëluar,
- b. pas pranimit, dhe para dorëzimit të dërgesës, konstatohet që përmbajtja e dërgesës është e prishur ose nuk është e paketuar siç duhet duke e rrezikuar përmbajtjen e saj dhe dërgesave tjera.

7. Arsytet e refuzimit të pranimit të dërgesave

Neni 33

(1) PK Sh.A. ka të drejtë të refuzojë të pranojë dërgesën në një nga rastet e mëposhtme:

- a. nëse konsideron se dërgesa nuk është e paketuar në mënyrën e përcaktuar nga këto Terma dhe Kushte të Përgjithshme,
- b. nëse dërgesa nuk është e adresuar në mënyrën e përcaktuar nga këto Terma dhe Kushte të Përgjithshme,
- c. nëse dërgesës i mungon përmbajtja ose nuk është e plotë, adresa e palexueshme, dokumentacioni i bashkangjitur është i dëmtuar apo e pavlefshëm.
- d. nëse, sipas konstatimit të tij, konkludon se nuk mund të kryhet transporti dhe dorëzimi i sajë.
- e. së njëjër kërkesë për ndonjë nga shërbimet e ofruara nga PK Sh.A. ofron në treg një kërkesë të vonuar, por të pazgjidhur nga PK Sh.A. kundër vendimit që përdoruesi në fjalë, vendos që nuk mund të kryejë transportin dhe dërgimin e dërgesës,
- f. nëse PK Sh.A. konsideron që marrja e një dërgesë mund të rrezikojë biznesin e sajë, jetën dhe shëndetin e punëtorëve ose palëve të treta, apo që prona e saj ose palëve të treta mund të dëmtohen.

IV. PAGESAT PËR SHËRBIME POSTARE

1. Dispozitat e përgjithshme

Neni 34

(1) Taksa postare për shërbime të posaçme, plotësuese dhe shërbime të tjera, varësisht nga lloji i shërbimit e paguan dërguesi ose marrësi, me rastin e kërkesës për shërbimin e caktuar. Taksa postare për këto shërbime është e përcaktuar sipas rregullave dhe shumës së caktuar fikse për këto shërbime.

(2) Çmimi ose taksa postare është kompensim për kryerjen e shërbimeve postare dhe zakonisht paguhet me rastin e kërkesës për kryerjen e shërbimeve postare. Në princip çmimin ose taksën postare për shërbime postare e paguan dërguesi, por në raste e veçanta edhe marrësi i dërgesës. Çmimin ose taksën postare për kryerjen e shërbimit postare, shfrytëzuesi e paguan sipas çmimorës së shërbimeve postare të ofruara nga PK Sh.A.

- (3) Çmimorja e shërbimeve postare, është dokumet në të cilën janë caktuar dhe shënuara çmimet për të gjitha llojet e shërbimeve postare. Çmimorja përmban të gjitha tarifatat postare për të gjitha llojet e shërbimeve postare në trafikun e postës vendore dhe ndërkombëtare, si: tarifatat e gjitha shërbimeve postare, shkallën e peshës për letër dërgesa, letër dërgesa rekomande, letra me vlerë, pakot, EMS, blerjet online, poste direkte, thasëve 'M', definimin sipas largësisë/zonave.
- (4) Përdorimi i çmimoreve të shërbimeve postare, arkëtimi respektivisht parapagimi i taksës postare nga shfrytëzuesi, në zyrat postare të PK Sh.A, bëhet në princip nga ekstrakti i nxjerrë prej çmimorës së shërbimeve postare.
- (5) Tarifa për shërbimet e tjera postare dhe shërbimet plotësuese po ashtu paguhet nga dërguesi që kërkon shërbime tjera postare sipas çmimorës së aprovuar.
- (6) Si rregull, taksën postare për shërbimet tjera e paguan dërguesi. Dërguesi mund të kërkojë që taksën postare për dërgesat Express dhe e-comerc (blerjet online), me kusht që kjo të paguhet nga ana e marrësit. Një dërgesë e tillë duhet t'i bashkëngjitet shënimi ose etiketa 'Pagesa nga marrësi ___ Euro'. Nëse marrësi nuk pranon të paguajë, dërgesa i kthehet dërguesit me postë me kusht që të paguajë edhe taksën pranimit dhe kthimit të dërgesës sipas çmimorës në fuqi.
- (7) Për dërgesat për të cilat taksa postare nuk është paguar ose nuk është paguar pamjaftueshëm, PK Sh.A. e ngarkon për pagesë marrësin e dërgesës (Porto taksë) ose nga dërguesi nëse dërgesa kthehet.
- (8) me rastin e pranimit të dërgesave të adresuara 'post restant', marrësi paguan postës taksën postare për këtë shërbim.
- (9) Për dërgesat EMS/Vendor të pranuar në adresën e dërguesit, për të cilën dërguesi ka paguar taksën, dhe në ambientet e PK Sh.A. konstatohet se pesha e deklaruar e dërgesës nuk korrespondon me peshën e reale të dërgesës për një ose më shumë shkallë të çmimoreve, në këto raste PK Sh.A, do të duhej ta kontaktojë dërguesin për udhëzime të mëtejshme se si të trajtohet dërgesë dhe pagesën reale të taksës postare.
- (10) Në trafikun ndërkombëtar, pagesa e taksës postare mund të bëhet edhe me zëvendësim të kuponit me përgjigje ndërkombëtare. Kuponi i përgjigjes ndërkombëtare është në shitje sipas listës së çmimoreve. Kuponi i përgjigjes ndërkombëtare mund të shkëmbehet për pulla postare me çmimin e përcaktuar nga shkalla e parë për letër dërgesat e thjeshta në trafik ndërkombëtar, pavarësisht se për cilin vend është.

2. Mënyrat e pagesës për shërbimet postare Neni 35

- (1) Shërbimet postare paguhet:
 - a. me para në dorë, direkt në sportelin e ofruesit të shërbimit;
 - b. përmes bankës, në llogarinë bankare të ofruesit të shërbimit, mbështetur në një
 - c. kontratë shërbimi ndërmjet ofruesit dhe shfrytëzuesit të shërbimit;
 - d. me mjete të tjera të ligjshme.
- (2) Pagesat e shërbimit postar, për çdo dërgesë postare, duhet etiketuar në dërgesën postare me:
 - a. pulla të vlefshme postare, të vëna në qarkullim nga operatori publik postar;
 - b. makina frankimi, makina printimi të shenjave të pagesave;
 - c. shenja të tjera, që tregojnë se shërbimi postar është paguar.
- (3) Pagesat kryhen sipas tarifave të shërbimeve, që duhet të vihen në dispozicion të shfrytëzuesve të shërbimeve postare në një vend të dukshëm dhe lehtësisht të qasshëm në ambientet e ushtrimit të aktivitetit të ofruesit të shërbimit postar.
- (4) Për pagesë të tarifës postare për shërbimet e kryera kryesisht kryhet me pulla postare, makina për frankim, dhe mjeteve tjera përcaktuara me akte të UPU-së, dhe me këto terme dhe kushte të përgjithshme.

3. Pullat postare Neni 36

- (1) Pulla postare është vlerë e cila shfrytëzohet për të treguar pagimin e taksës postare, dhe vendoset në anën e djathtë të këndit të sipërm të faqes së adresës së dërgesave. Për pagimin e taksës postare gjithmonë përdoren pullat me vlerë më të lartë ose vlerë më të madhe.
- (2) Nëse një pullë postare e pavlefshme në Republikës së Kosovës është e vendosur në dërgesë, konsiderohet se tarifa postare nuk është paguar.
- (3) Kushtet, mënyra e lëshimit dhe përdorimit të pullave postare rregullohen me Rregulloren për pullat postare.

4. Makinat e frankimit

Neni 37

- (1) Makinat për frankim, janë pajisje me të cilat bëhet frankimi i dërgesave postare duke shtypur shumën e taksës postare dhe vulosjen e dërgesës.
- (2) Makinat e frankimit zakonisht përmban gjurmët e pullës postare, datën, vendin dhe logon e operatorit publik.
- (3) Janë shumë të përshtatshme për t'u përdorur nga shfrytëzuesit e mëdhenj të cilët përpunojnë dhe dorëzojnë numër të madh të dërgesave postare.
- (4) Vula datare postare përdoret për vulosjen e dërgesave postare, dokumenteve manipulative në praninë dhe në arritje. Vulosja e dërgesave postare bëhet me kujdes dhe pa gabime mbi një shtresë të butë duke mbuluar 3/8 e pullës postare. Vula datare postare duhet të përmbajë:
 - a. Emrin e zyrës së postës;
 - b. Shenjën që tregon vendin e punës;
 - c. Datën, muajin dhe vitin;
 - d. Orën e pranimit;
 - e. Numrin e kodit postar.

5. Pagesat e tarifës postare

Neni 38

- (1) PAGESA E TARIFËS POSTARE NË DËRGESAT E POSTËS SË LETRAVE ËSHTË E PËRCAKTUAR ME AKTET E UNIONIT POSTAR UNIVERSAL (UPU), ME RREGULLORET PËR SHËRBIMET POSTARE, LIGJIN, SI DHE ME KËTO TERME DHE KUSHTE TË PËRGJITHSHME.
- (2) Në dërgesat nga shfrytëzuesit e mëdhenj që pranohen nga institucione të ndryshme dhe me kontrata tarifohen sipas tarifave të miratuara duke aplikuar vulën e posaçme në këndin e djathtë sipër adresës 'TARIFË E PAGUAR' ose shkurt 'E PAGUAR', për brenda vendit dhe 'TAXIS PERÇUE/ POSTAGE PAID', për trafikun ndërkombëtar.
- (3) Dërgesat e postës së letrave mund të tarifohen edhe me makina frankimi, ku shenjat e makinave të frankimit duhet të jenë të pranuar zyrtarisht dhe nën kontrollin e përhershëm të Drejtorisë së Postës të Kosovës. Shenjat e frankimit duhet të tregojnë zyrën e origjinës të shtypur me shkronja latine, dhe tarifa e shërbimit duhet të tregohet me shifra. Shenjat e frankimit në çdo rast duhet të jenë me ngjyrë të kuqe të çelur.
- (4) Kur konstatohen dërgesa të tarifuar me pulla të vendeve të tjera, pulla të përdorura apo të hequra nga qarkullimi si dhe pulla të tjera të pavlefshme për tarifim, atyre u vihet shenja 'T', dhe vula datare postare, por jo mbi pullat e vendosura. Në këtë rast dërgesa dërgohet për në destinacion, me detyrimin që marrësi të paguaj tarifat e pranimit. Çdo dërgesë postare pa shenjë 'T', konsiderohet e tarifuar në rregull dhe dërgohet në destinacion.

6. Dërgesat e përjashtuara nga pagesat postare

Neni 39

- (1) Dërgesat e përjashtuara nga pagesat postare përmbajnë, në anën e adresës, në pjesën e djathtë lart, shënimet të cilat mund të jenë edhe të përkthyer: '*Services des postes*' (Shërbimi postar) ose një shënim të ngjashëm, për dërgesat e përjashtuara nga pagesat '*Service des prisonniers de guerre*' (Shërbime për robërit e luftës) dhe '*Cecogrammes*' (Sekogramme - literature për të verbrit).

7. Magazinimi
Neni 40

- (1) Marrësi i shtypshkrimeve, postës direkte, kolive , dërgesave EMS, e- comerc dërgesave nga blerjet online duhet të paguajë taksën e magazinimit sipas tarifës në fuqi, nëse ai nuk e ka marrë dërgesën brenda afateve të parapara .
- (2) Taksa e magazinimit fillon të llogaritet prej së nesërme pas lënies së raportit mbi arritjen e dërgesës. Në afatin për llogaritjen e magazinimit nuk llogariten ditët jo pune, festat, si dhe dita kur është lënë raporti.
- (3) Taksa postare e magazinimit paguhet me pullë postare, që vendosen në pjesën e prapme të dërgesës (te dërgesat post restant), si dhe në pjesën e prapme të flete përcjellëses për pakot dhe bëhet zhvlerësimi i tyre.
- (4) Pagesa e magazinimit për dërgesat për të cilat posta doganore ka dërguar një thirrje për paraqitjen e dokumenteve për inspektimin doganor, do të fillojë brenda 10 ditëve, nga dita e dërgimit të ftesës/raportit për paraqitje në postën doganore.
- (5) Të gjitha dërgesat në masë më të madhe se 500 gr, magazinohen/ruhen në zyrat postare të dedikuara për këto shërbime.

8. Kthimi i taksës postare
Neni 41

- (1) PK, Sh.A. do t'i kthejë dërguesit tarifën postare të ngarkuar për çdo lloj të shërbimit postar në trafikun ndërkombëtar nëse ato nuk i kanë plotësuar kushtet e përcaktuara në rregulloret për sigurinë e dërgesave postare, pra kur ato nuk plotësojnë kushtet e sigurisë për dërgimin në trafikun ndërkombëtar. Në këtë rast, dërguesit i kthehet shuma e inkasuar për shërbimin e paguar .
- (2) Kur shërbimi postar nuk është kryer (dërgesa e humbur apo e dëmtuar), ofruesi i shërbimit postar është i detyruar që dërguesit të dërgesës postare të i paguaj tarifën adekuate (të parapara sipas Rregulloreve të UPU dhe Ligjit) të dëmshpërblimit si dhe shumën e tarifës së paguar për dërgesën e humbur.
- (3) Në rast se ofruesi i shërbimit postar nuk ia paguan dërguesit ose një personi tjetër të autorizuar dëmin brenda tridhjetë (30) ditëve, nga data e përmbylljes së reklamacionit (ankesës), atëherë procedura e kompensimit mund iniciohet në gjykatën kompetente.
- (4) Nëse dërgesa e humbur ose një pjesë e saj është gjetur pas pagesës së kompensimit, ofruesi i shërbimit postar është i detyruar të informojë dërguesin apo një person tjetër të autorizuar.

9. Pagesat nga trafiku ndërkombëtar ardhje
Neni 42

- (1) Për dërgesat e pranuar nga trafiku ndërkombëtar ne ardhje, përveç taksës postare të paguar në përputhje me administratën doganore dhe rregulloret e veçanta, përcaktohet pagimi e taksës doganore, taksës speciale ose akcizës, dhe tatimin në vlerën së shtuar (TVSH). Marrësi i dërgesës, përmes PK, Sh.A. njoftohet për paraqitje për pranimin e dërgesave të ndalura për pagesë dhe procedura tjera doganore, si:
 - a. tarifën për paraqitjen e dërgesës për zhdoganimin,
 - b. tarifa për dërgimin e një thirrje për paraqitje në zyrën doganore, e cila dërgohet si dërgesë e regjistruar me shërbim të veçanta.
 - c. magazinimin.
- (2) Marrësi ka të drejtë, para se të paguajë taksën doganore, taksën e veçantë ose akcizën dhe tatimin mbi vlerën e shtuar, të njihet me përmbajtjen e deklaratës doganore që shoqëron dërgesën dhe shumën me të cilën ngarkohet ngarkesa.

V. KUSHTET E PËRGJITHSHME PËR DËRËZIMIN E DËRGESAVE POSTARE

1. Dispozitat e përgjithshme për dorëzimi dhe shpërndarjen e dërgesave postare
Neni 43

- (1) Me 'dorëzim' nënkuptohet dorëzimi i dërgesave në zyrën postare/ hapësirat e parapara për shpërndarje dhe dorëzim si dhe përmes faheve postare. Ndërsa me 'shpërndarje' nënkuptohet dorëzimin e dërgesave në adresën e marrësit, në kuti shtëpiake të marrësit ose lokalet e biznesit.
- (2) Dërgesat e thjeshta postare, si rregull, dorëzohen me anë të futjes (vendosjes) në kutia postare shtëpiake/banesore.
- (3) Për e dërgesat regjistruara postare për të cilat është lëshuar dëftesë e pranimit, dërgesat i dorëzohen personalisht marrësit ose personit të autorizuar.
- (4) Nëse për dërgesat postare për të cilat është lëshuar dëftesë pranim (me shërbime të veçanta) nuk mund t'i dorëzohet personalisht marrësve, ato mund t'i dorëzohen dikujt nga anëtarë e rritur të familjes, personave të punësuar në shtëpinë e familjes, biznesit të marrësit, ose personave të autorizuar.
- (5) Anëtar i rritur i familjes do të thotë bashkëshorti, prindi dhe fëmija, vëllai dhe motra mbi moshën 16 vjeç, dhe çdo i afërm tjetër mbi moshën 16 vjeç, që jeton me marrësin në një familje të përbashkët.
- (6) Një person i punësuar nënkupton çdo person mbi moshën 18 vjeç, i cili është i punësuar në ambientet shtëpiake ose afarizëm të marrësit.
- (7) Nëse dorëzimi nuk është i mundur në përputhje me parashikimet e këtyre kushteve, marrësi do të njoftohet për arritjen e dërgesës përmes raportit, duke treguar kohën dhe vendin e tërheqje të dërgesës. Nëse marrësi nuk e merr dërgesën brenda kohës së caktuar, dërgesa i kthehet dërguesit.
- (8) Raporti i lënë marrësit ose personit të autorizuar për të tërhequr dërgesën në përputhje me këto kushte të përgjithshme, nënkupton se shërbim postar është kryer në rregull.
- (9) Personat nga këto kushte të përgjithshme mund të refuzojnë pranimin e dërgesave postare, në përjashtim nëse nuk parashikohet ndryshe me ndonjë ligj të veçantë ose rregullore tjetër PK Sh.A. Dërgesa për refuzimin duhet të përmbajë shënimet: datën e refuzimit, nënshkrimin e marrësit, vulosjen e saj, dhe më pastaj i kthehet dërguesit me shënim 'REFUZON PRANIMIN'.
- (10) Dërgesat për personat juridik i dorëzohen personit të autorizuar për të marrë dërgesat për atë person juridik ose personit të autorizuar nga marrësi. Nëse personi juridik pushon së ekzistuar, dërgesat i dorëzohen pasardhësit të tyre juridik në bazë të një vendimi të autoritetit kompetent.
- (11) Dërgesat adresuara për personi fizik që kryen një veprimtari biznesi (zejtarë, tregtarë individualë, mjekë, noterë, etj.), dorëzohen personalisht te marrësi ose tek personi i autorizuar për të pranuar dërgesat.
- (12) Dërgesat adresuar për avokat mund t'i dorëzohen edhe personit të punësuar dhe të autorizuar nga kjo zyrë juridike.
- (13) Dërgesat postare për personat fizikë që dërgesat i kanë të adresuara në emër të bizneseve e tyre (hotele, vendpushime, spitale, institucione, etj.) dorëzohen personave juridik/pronarëve të këtyre bizneseve apo personave të autorizuar nga ta.
- (14) Nëse dërgesa nuk mund t'i dorëzohet marrësit ose t'i kthehet dërguesit, PK Sh.A. ai është i detyruar të dhe e obliguar që këto dërgesa t'i trajtojë si dërgesa të pa dorëzuara.
- (15) Marrësi, si dhe dërguesi në rast të kthimit të dërgesës, mund të refuzojnë pranimin e dërgesës.

2. Autorizimi Neni 44

- (1) Shfrytëzuesit mund të autorizojnë persona të tjerë për shfrytëzimin e të gjitha shërbimeve postare. Shfrytëzuesit e shërbimeve postare, pranimin e dërgesave postare të regjistruara mund ta bëjnë edhe nëpërmes personave të autorizuar. Për denjën e autorizimit përveç dispozitave ligjore dhe atyre të përgjithshme vlen edhe me sa vijon:
 - a. autorizimi nuk mund t'i jepet personit i cili është analfabet ose nuk mund të nënshkruaj;
 - b. shfrytëzuesi i shërbimeve postare me një autorizim mund t'i autorizoj jo më shumë se tre persona që në emër të tij të marrin dërgesat postare, telegramet dhe raportet për tërheqje të dërgesave;

- c. autorizimi i individit, përkatësisht revokimi i këtij autorizimi, duhet të jetë i vërtetuar nga organet kompetente shtetërore ose nga organizata e PK. Sh.A;
 - d. autorizimi duhet të deponohet në njësinë e rrjetit postare, në të cilën i autorizuari do të marrë dërgesat postare, telegramet, fletëthirrjet telefonike,
- (2) Çdo person fizik apo juridik mund të kërkojë që dërgesat postare të arritura në adresë të tij, të tërheq nga zyra e postës me më së tepërmi tre persona të autorizuar prej tij sipas formularit "P-15", 'Autorizimi'. Personi i autorizuar është i detyruar të tregojë identitetin e tij me dokumente zyrtare identifikuese të njohura ligj.
- (3) Autorizimet e lëshuara për tërheqjen e dërgesave postare të porositura, të letrave me vlerë të deklaruar dhe të kolive me ose pa vlerë të deklaruar, të lëshuar nga persona juridikë duhet të jenë të nënshkruara nga drejtuesit kryesorë të tyre.
- (4) Autorizimet e lëshuara nga persona privat, nënshkruhen vetëm nga personi që ka lëshuar autorizimin. Njohja e autorizimit bëhet me nënshkrimin e punonjësit të postës i cili e regjistron atë në librin e autorizimeve sipas formularit "P-18", që mban çdo zyrë e postës në dy kopje, njëra ruhet në zyrë kurse tjetra i jepet personit të autorizuar. Autorizimet për tërheqjen e postës janë tri llojesh:
- a. Autorizim vetëm për një tërheqje;
 - b. Autorizim i vlefshëm për tërheqje për një periudhë të caktuar;
 - c. Autorizim i vlefshëm për një periudhë të gjatë por jo më shumë se një vit kalendarik.

3. Vërtetimi i identitetit Neni 45

- (1) Dërguesi, marrësi ose personi tjetër i autorizuar duhet të vërtetojë identitetin e tij me dokumentet vijuese:
- a. Letërnjoftimi;
 - b. Pasaporta;
 - c. Kartë identiteti postare;
 - d. Dokument tjetër që ligjërisht vërteton identitetin personal;
 - e. Deklarata e dy dëshmitarëve identiteti i të cilëve mund të vërtetohet me dokumentet e lartpërmendura.

4. Raport për arritjen e dërgesave postare Neni 46

- (1) Njoftimi për arritjen e një dërgese do t'i dërgohet marrësit:
- a. nëse dërgesa nuk mund të dorëzohet;
 - b. kur marrësi duhet të paraqitet në postat doganore për pagesë të taksave doganore dhe tërheqjen e dërgesave;
 - c. për paketat, të cilat, në përputhje me dispozitat e këtyre kushteve të përgjithshme, i dorëzohen marrësit në zyrën postare me kërkesë të dërguesit;
 - d. për dërgesat e shpejta EMS, dërgesat nga blerjet online etj. me kërkesë të dërguesit të dorëzohen në hapësirat e zyrave postare;
 - e. për dërgesat e dëmtuara dhe të ripaketuara, nëse dërgesat e thjeshta nuk mund të dorëzohen për shkak të madhësisë dhe/ose formës së tyre për tu futur në kuti shtëpiake postare.
- (2) Njoftimi/ raporti për mbërritjen e dërgesës dërgohet në mënyrën e përcaktuar për dërgimin e dërgesave të thjeshta. Me kërkesë të dërguesit, PK, Sh.A. mund të përdorë komunikime elektronike (p.sh. SMS, postë elektronike, etj.) për të njoftuar marrësin për arritjen e dërgesës.

4.1. Dorëzimi i pakove Neni 47

- (1) PK Sh.A. pas përfundimit të regjistrimit të kolive në librat e dorëzimit për çdo koli të regjistruar plotëson nga një 'Lajmërim / raport mbi arritjen e dërgesës'.
- (2) Pakot deri në 2 kg, shpërndahen dhe dorëzohen direkt në adresën e marrësit, ndërsa për pakot mbi 2 kg, marrësve u dërgohet menjëherë 'Lajmërimi/raporti mbi arritjen e dërgesës postare'.

- (3) Pakot të cilat dërguesit i dorëzohen në hapësirat e zyrave postare trajtohen në përputhje me këto kushte të përgjithshme.

4.2. Dorëzimi i dërgesave EMS

Neni 48

- (1) Dërgesat EMS, shpërndahen përmes shpërndarësve të postës (postierëve), të evidentuara në "Librin e dorëzimit të dërgesave EMS".
- (2) Çdo dërgesë EMS i dorëzohet personalisht marrësit, ose personit të autorizuar nga ai, i cili duhet të identifikohet me dokument personal identifikues. Dërgesa i dorëzohet kundrejt nënshkrimit në librin e dorëzimit, duke e vendosur edhe numrin e dokumentit identifikues, datën dhe orën e marrjes së dërgesës.
- (3) Kur marrësi i një dërgese EMS është lajmëruar (njoftuar) tre herë brenda 10 ditëve për arritjen e dërgesës dhe nuk paraqitet për tërheqjen e saj, atëherë bëhet lajmërimi i fundit, duke ia përcaktuar se brenda 3 ditëve, dërgesa do të kthehet zyrës postare të origjinës, duke e shënuar me një arsyen e kthimit në katorin adekuat të etiketës vetë ngjitëse E9, për trafikun e postes vendore dhe 'CN 15' për trafikun e postes ndërkombëtare
- (4) Nëse të gjitha përpjekjet e bëra rezultojnë të pasuksesshme në gjetjen e marrësit, dërgesa i kthehet zyrës postare të origjinës, duke e vendosur në dërgesë etiketën vetë ngjitëse E9, ose 'CN 15', duke e shënuar me një në katorin adekuat arsyen e kthimit në origjinë, si psh: 'REFUZON PRANIMIN', etj.

5. Afatet e dorëzimit

Neni 49

- (1) Në afatet e dorëzimit të dërgesa me shërbime të regjistruara do të konsiderohen të dorëzuar në momentin kur i është dorëzuar marrësit ose kur është bërë përpjekje/ tentim dorëzimi në adresën e marrësit.
- (2) Dërgesat e thjeshtë do të konsiderohen të dorëzuar në momentin kur është vendosur në fahë postar, post restant, magazinim etj.
- (3) Gjithashtu, brenda afateve të dorëzimit konsiderohen rastet kur marrësi ka kërkuar që dërgesa të qëndroj në postë, të mos dorëzohet ose të dorëzohet në adresë tjetër që e përcakton, dërgesa konsiderohet e dorëzuar kur në momentin kur dorëzohet në adresën e përcaktuar nga dërguesi.
- (4) Afati i dorëzimit të dërgesave në trafikun e postës vendore

Afati Kohor i shpërndarjes (D+n)		Objektivi (në përqindje sipas afatit)
Brenda për brenda qytetit	D + 1	95 %
	D + 2	5 %
Ndërmjet qyteteve/regjioneve	D + 1	85 %
	D + 2	15 %
Në fshatra/vendbanimet me të largëta rurale	D + 2	60 %
	D + 3	20 %
	D + 4	20 %

- (5) Afati i dorëzimit të dërgesave në trafikun e Postës ndërkombëtare:

	Afati Kohor i shpërndarjes (D+n)	Objektivi (në përqindje kumulative)
Vendet e BE (Poste Evrope) dhe rajonit SEE1	D + 3	85 %
	D + 5	97 %
Vendet e Tjera (UPU):		
Vendet e Rajonit të Mesdheut (përveç vendeve të BE)	D + 5	85 %
Vendet e Amerikës së Veriut	D + 6	85 %
Vendet e tjera të Amerikës, Azi dhe Oqeani	D + 8	85 %

(6) Në afatet e dorëzimit nuk përfshihen:

- a. dita e pranimit të dërgesës;
- b. kohën e vonesës për shkak të adresës së gabuar dhe jo të plotë të marrësit,
- c. koha e vonuar për shkak të forcës madhore,
- d. ditët jo-pune dhe festave në vendin tonë dhe në vendet e destinacionit,
- e. ditët e kaluara në procedurë doganore,
- f. nëse dërgesa është pranuar ose futur në kutinë e postare pas afatit të përcaktuar për zbrazje.

6. Konfirmimi për dorëzim në shpërndarje

Neni 50

- (1) Marrësi i dërgesës i cili është person fizik konfirmon pranimin e dërgesave me nënshkrimin e tij në dokumentin e përkatëse.
- (2) Kur marrësi është analfabet ose nuk ka mundësi të nënshkruajë për shkak të paaftësisë fizike, në emër të tij/sajë dërgesën mund t'a pranoj ndonjëri nga anëtarët e familjes apo kujdestaret e sajë, duke e vërtetuar pranimin e dërgesës në librin e dorëzimit me vënien e nënshkrimit, dhe arsyen pse marrësi nuk mund t'a pranoj.
- (3) Kur dërgesa pranohet në emër të marrësit nga autorizuari i tij/saj, anëtari/ja i familjes, të punësuar te pranuesi i dërgesës, pranimin bëhet me nënshkrimin e tyre në dokumentin e duhur të librit të dorëzimit, dhe punonjësi i PK Sh.A. e shënon lidhjen e tij me marrësin.
- (4) Dorëzimi e dërgesave në emër të organeve shtetëror ose organeve tjera, personat fizikë të angazhuar në veprimtarinë e regjistruar (*zejtarë, tregtarë, individë, mjekë, avokatë, etj.*), dorëzimi mund të kryhet përmes personave të autorizuar, qoftë në lënien e raportit për arritjen e dërgesës apo dorëzimin e dërgesës.
- (5) Nëse dorëzimi i dërgesës u bëhet personave të përmendur te paraparë me këto kushte, personi i autorizuar nga marrësi konsiderohet se marrësi i dërgesës duke konfirmuar marrjen e dërgesës me nënshkrim në dokumentin përkatës të dorëzimit.
- (6) Dërgesat adresuara 'post restant' i dorëzohen marrësit në zyrat postare të përcaktuara nga PK Sh.A. Listë e zyrave postare që dorëzojnë dërgesat të adresuara 'post restant' mund të gjenden në faqen e internetit; www.postakosoves.com.
- (7) Lista e zyrave postare për dorëzim të pakove gjenden në ueb faqen; www.postakosoves.com, për të cilat dërguesi ka kërkuar dorëzimin në hapësirat e zyrave.

7. Afatet për tërheqje në zyrat postare të dorëzimit

Neni 51

- (1) Në zyrat postare të dorëzimit dhe shpërndarjes dërgesat mund të merren/ tërhiqen brenda afateve vijuese:
 - a. pesë (5) ditë pune – për gjitha dërgesat e adresuara në rajonet urbane, afatet llogariten pas lënies së raportit/ njoftimit për mbërritjen e një dërgesë;
 - b. pesë (8) ditë pune – për gjitha dërgesat e adresuara në rajonin rurale, afatet llogariten pas lënies së raportit/ njoftimit për mbërritjen e një dërgesë;
 - c. tridhjetë (30) ditë kalendarike - për dërgesat e adresuara 'post restant',
- (2) Në përjashtim të këtyre kushteve pakot të arritura nga trafiku i postës ndërkombëtare mund të tërhiqen brenda 30 ditëve të punës.
- (3) Afatet e përcaktuara në parashikuara fillojnë të llogariten nga dita e lënies së njoftimit/raportit mbi arritjen e dërgesës.
- (4) Dërgesa EMS mund të merret brenda shtatë (7) ditë pune.

- (5) Me anë të shmangies nga këto kushte të përmendura në paragrafin 1, pikën 1. dhe paragrafin 4. të këtij neni, shfrytëzuesit mund të bien dakord me PK, Sh.A, për mbajtjen edhe për një periudhë për dërgesat EMS, komerciale/dërgesat nga blerjet online, pakot e biznesit, të adresuara për marrësin në rajonin ngushtë dhe të gjerë në afat kohor mbi 15 ditë, por jo më shumë 20 ditë, nëse janë adresuar për marrësin në rajonin shumë të gjerë.

8. Ridërgim i dërgesave postare

Neni 52

- (1) PK Sh.A. i ridërgon dërgesat postare në bazë të kërkesës me shkrim të dërguesit ose marrësit, si shërbimit plotësues të përmendur nga këto kushte dhe terme të përgjithshme, të parapara para dorëzimit të dërgesës.

9. Kthimi i dërgesave

Neni 53

- (1) Dërgesat postare i kthehen dërguesve në rastet e mëposhtme:
- nëse marrësi nuk pranon ta merr dërgesën;
 - nëse pas njoftimit/raportit mbi arrijtjen e dërgesës, marrësi nuk e ka tërhequr dërgesën;
 - nëse konstatohet se marrësi është shpërngulur;
 - nëse marrësi është i panjohur në atë adresë;
 - nëse marrësi ka vdekur;
 - nëse adresa e shënuar është e pa mjaftueshme për dorëzim,;
 - nëse marrësi përdor shërbimin falas të kthimit (ERS);
 - nëse përmbajtja e dërgesës është e ndaluara;
 - nëse nuk i plotëson kushtet e përcaktuara në rregulloret doganore;
 - nëse nuk i plotëson kërkesat e sigurisë për transportin në trafik ndërkombëtar;
 - nëse nuk i plotëson kushtet për marrjen e dërgesave në trafik ndërkombëtar.
- (2) Përveç rasteve nga paragrafi 1, i këtij neni, dërgesa kthehen edhe në rastet kur nuk është paguar ose jo mjaftueshëm është paguar tarifa postare nga këto kushte dhe terme të përgjithshme.
- (3) Përjashtimisht, shtypshkrimet dhe posta e direkte mund t'i dorëzohen një anëtar të familjes së marrësit të ndjerë, në mënyrë që dërgesat të mos kthehen.
- (4) Për pakot, dhe dërgesat EMS, për shkak të pamundësisë për t'i dorëzuar marrësit, dërguesit do të ngarkohet me tarifën e kthimi sipas çmimoreve në fuqi, si dhe për shërbimet tjera nëse shfaqen si ripaketim, magazinimin, etj.
- (5) PK Sh.A. tregon në mbështjellës të dërgesës arsyen e kthimit të dërgesës.
- (6) Marrësit e dërgesave të cilët shfrytëzojnë të drejtën e shërbimit të kthimit të dërgesave pa pagesë (*IBRS*), mund t'a bëjnë dorëzimin e tyre në çdo zyrë postare.

10. Dërgesat postare të pa dorëzuara

Neni 54

- (1) Dërgesat postare të pa dorëzuara konsiderohen të gjitha dërgesat e postare të cilat nuk ka qenë e mundur ti dorëzohen marrësve apo ti kthehen dërguesve të tyre.
- (2) PK. sh.a, dërgesat postare të pa dorëzuara i ruajnë për një periudhë kohore jo më shumë se 2 muaj. Me kalimin e këtij afati formohet një komision për të kontrolluar përmbajtjen e tyre dhe me qëllim që të gjenden mundësit e dorëzimit të tyre marrësve ose dërguesve. Në përfundim të kontrollit të dërgesave postare, komisioni mban një procesverbal në të cilin shënohen vlera dhe sendet me vlerë që mund të gjenden në përmbajtje të tyre. Dërgesat që nuk përmbajnë sende të rëndësishme kur marrësi dhe dërguesi i tyre mbeten të pa njohur asgjësohen nga komisioni duke u djegur ose groposur. Të hollat dhe sendet me vlerë si dhe dokumente me rëndësi që nuk mund t'iu dorëzohen personave që u përkasin, ruhen në dispozicion të marrësit dhe dërguesit deri në 1 vit. Në mbarim të këtij afati të hollat arkëtohen në buxhetin e PK Sh.A., ndërsa dokumentet asgjësohen nga komisioni me procesverbal.
- (3) Për dërgesat nga trafik ndërkombëtar, zbatohet procedura e parashikuar në akte të UPU-së, dhe rregulloreve doganore.

VII. PARASHTRIMI I ANKESAVE DHE REKLAMACIONEVE

1. Ankesat dhe Reklamacionet

Neni 55

- (1) Shfrytëzuesit e shërbimeve postare mund të paraqesin ankesë me shkrim PK Sh.A, për shërbimet postar në rast:
 - a. të humbjes së dërgesave postare, ose dëmtimit dhe reduktimit të përmbajtëse;
 - b. tejkalimit të afatit të bartjes - transportit dhe shpërndarjen e dërgesave postare;
 - c. në rastet kur shërbimi postar nuk është realizuar fare, ose nuk është realizuar në mënyrë të plotë.
- (2) Shfrytëzuesit e shërbimeve postare mund të paraqesin ankesë në afat brenda tre (3) muajve nga dita e postimit të dërgesave postare në trafik vendor dhe brenda gjashtë (6) muajve në trafikun ndërkombëtar.
- (3) Në rast të dëmtimit apo përmbajtjes të reduktuar të dërgesës postare, marrësi ose personi tjetër i autorizuar duhet të paraqesë reklamacion menjëherë pas dorëzimit të dërgesave postare.
- (4) Përjashtim nga paragrafi 2, i këtij neni, reklamacioni për shkak të dëmtimit apo përmbajtjes së reduktuar të dërgesës postare, mund të paraqitet pas dorëzimit të dërgesës postare vetëm nëse marrësi parashton dëshmi se dëmtimi apo përmbajtja e reduktuar e dërgesës postare nuk kanë ndodhur pas dorëzimit të dërgesës.
- (5) PK, Sh.A. duhet të paraqesë përgjigje me shkrim për shërbimin postar brenda tridhjetë (30) ditëve nga dita e marrjes së reklamacionit në trafik vendor, ose brenda gjashtëdhjetë (60) ditësh nga dita e pranimit të reklamacionit në trafikun ndërkombëtar.
- (6) Në përgjigjen me shkrim të ofruesit të shërbimit postar, shfrytëzuesi i shërbimeve postare ka të drejtë të paraqesë ankesë komisionit për ankesat e konsumatorëve në ofruesin e shërbimit postar brenda tridhjetë (30) ditëve nga marrja e përgjigjes me shkrim. Komisioni për ankesat e konsumatorëve të shërbimeve postare është i detyruar të paraqesë përgjigje me shkrim për shërbime postare brenda tridhjetë (30) ditëve nga marrja e ankesës së tij.
- (7) Ofruesi i shërbimit postar si pjesë e termave dhe kushteve të përgjithshme të ofrimit të shërbimeve postare, duhet të publikojë procedurat për zgjidhjen e ankesave (reklamacioneve) të shfrytëzuesve të shërbimeve postare lidhur me ofrimin e shërbimeve postare. Procedura për paraqitjen e ankesave dhe zgjidhjen e tyre, duhet të jenë në përputhje me dispozitat e këtij ligji, të jenë transparente, objektive, jo diskriminuese, të thjeshta dhe të disponueshme për publikun dhe të gjithë shfrytëzuesit e shërbimeve postare në një çmim të vulltshme.
- (8) Dërguesi i një dërgese EMS/vendor, ka të drejtë të bëjë reklamimin brenda 1 viti, nga dita e nesërme e postimit. Për të bërë një reklamacion, dërguesi duhet të paraqitet pranë zyrës postare përmes së cilës e ka dorëzuar dërgesën.
- (9) Në rast mosmarrëveshjeje ndërmjet konsumatorit dhe PK Sh.A. në lidhje me zgjidhjen e ankesës, ankuesi mund të paraqesë kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në Autoritet (ARKEP) brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga data e përgjigjes me shkrim të Komisionit të Ankesave të Konsumatorëve të paraparë nga këto terme dhe kushte të përgjithshme.

VIII. DËMSPËRBLIMET DHE FORMA E KOMPENSIMIT

1. Realizimi dëmshpërblimeve dhe format e kompensimit në trafikun vendor

Neni 56

- (1) Dërguesi ose personi i autorizuar mund të paraqesë ofruesit të shërbimit postar kërkesën për kompensim brenda tridhjetë (30) ditëve nga dita e pranimit të njoftimit mbi zgjidhjen e ankesës/reklamacionit përkatësisht pranimit të njoftimit për pranimin e fajësisë.
- (2) Ofruesi i Shërbimit postar është i detyruar që dërguesit ose një personi tjetër të autorizuar për të paguar kompensimin e dëmit për dërgesat në trafikun vendor ashtu siç, është paraparë me nenin 47, paragrafin 2), të ligjit dhe atë për.

2.1 humbje apo dëmtim të plotë;

2.1.1. dërgesa të regjistruara - në pesë fshin e shumës tarifës së paguar për shërbimet postare,

2.1.2. dërgesat me vlerë të deklaruar - në sasinë e vlerës së deklaruar dhe taksën postare;

2.2 dëmtim i pjesshëm apo reduktimit të përmbajtjes:

2.2.1. dërgesat e regjistruara - shumën që korrespondon me vlerën reale të dërgesës së dëmtuar ose përmbajtjen reduktuar, së paku - pesë fshin e shumës tarifës së paguar për shërbimet postare;

2.2.2. dërgesat me vlerë të deklaruar - në shumën që korrespondon me vlerën reale të përmbajtjes së dëmtuar ose të reduktuar të dërgesës dhe më së tepri deri në vlerën e shënuar;

2.3. për tejkalim të afatit kohor për shpërndarjen e dërgesave - në trefishin e shumës tarifës së paguar për shërbimet postare.

- (3) Nëse shërbimi postar nuk është kryer, ofruesi i shërbimit postar është i detyruar të kthejë tarifën e pagur për shërbimin postar.
- (4) Në rastet e përmendura në paragrafin 2, të këtij neni, ofruesi i shërbimit postar duhet, përveç kompensimit të kthejë edhe shumën e tarifës së paguar për reklamimin e dërgesës dhe tarifën për shërbimin postar.
- (5) Në rast se ofruesi i shërbimit postar nuk paguan dërguesit ose një personi tjetër të autorizuar dëmin brenda tridhjetë (30) ditëve nga data e paraqitjes së kërkesës sipas paragrafit 1, të këtij neni, procedura e kompensimit mund iniciohet ne gjykatën kompetente.
- (6) Nëse dërgesa e humbur ose një pjesë e saj është gjetur pas pagesës së kompensimit, ofruesi i shërbimit postar është i detyruar të informojë dërguesin apo një person tjetër të autorizuar.
- (7) Nëse dërguesi ose ndonjë person tjetër i autorizuar kërkon dorëzimin e dërgesës së gjetur, detyrohet për të kthyer shumën e kompensuar, në të kundërtën ofruesi i shërbimit postar ka të drejtë për të shkatërruar dërgesën, ose për të shitur përmbajtjen e saj.
- (8) Për humbjen, dëmtimin dhe dorëzimin me vonesë të dërgesave EMS, PK Sh.A. jep një shpërblim të barabartë me atë që është përcaktuar me këto terme dhe kushte të përgjithshme. Përveç dëmshpërblimit dërguesit i kthehet edhe vlera e tarifave të dërgimit të paguar në sportelin e postës.
- (9) Në rast të humbjes, dëmtimit të plotë të përmbajtjes ose kapërcimit të afatit për dërgimin dhe dorëzimin e dërgesës EMS, Posta e Kosovës ka për detyrë që dërguesit apo personit tjetër të autorizuar, të i paguaj si më poshtë:
- a. Për humbjen ose dëmtimin e plotë të dërgesës EMS, në vlerën 50 €.
- b. Për kapërcimin e afatit për dërgimin dhe dorëzimin e dërgesës EMS, dërguesit i paguhet kompensimi - dyfishi i tarifës së paguar për dërgimin e një dërgese të tillë.
- c. Për humbjen ose dëmtimin e plotë të dërgesës EMS, me vlerë të deklaruar, dërguesit i paguhet kompensimi në bazë të vlerës së deklaruar, plus tarifën e paguara.

2. Realizimi dëmshpërblimeve dhe format e kompensimit në trafikun ndërkombëtar

Neni 57

- (1) Për dëmshpërblimet në trafikun ndërkombëtar do të aplikohen dispozitat dhe aktet të nxjerra nga UPU-ja. Ofruesi i shërbimit postar PK Sh.A. , përmes këtyre termave dhe kushteve të përgjithshme të ofrimit të shërbimit postar përcakton procedurat e kompensimit të dëmeve për dërgesat postare në trafikun postar ndërkombëtar.

Letër dërgesa të regjistruar	30 DTS + taksa postare për shërbimet postare
Thasët M	150 DTS + taksa postare për shërbimet postare
Koli e thjesht	40 DTS + 4,5 DTS për çdo kg
EMS	30 DTS për dokumente
	130 DTS për mallra

3. Përgjegjësia e dërguesit

Neni 58

- (1) Dërguesi është përgjegjës për të gjitha dëmet e shkaktuara dërgesave tjera postare nga dërgesa e tij, për shkak të paketimit jo adekuat, dëmet në objektet dhe pajisjet e tjera të PK Sh.A. dhe palëve të treta, për lëndimet apo ose vdekjet e punëtorëve të PK Sh.A. dhe personave tjerë, nëse ato kanë ndodhur për arsyt e mëposhtme:
 - a. nëse dërgesa ka përmbajtur sende të ndaluara me Ligj;
 - b. nëse dërguesi nuk i është përmbajtur ligjeve të veçanta për dërgimi të lëndëve të caktuar në përmbajtjen e dërgesës së tij dhe këto kushte të përgjithshme;
 - c. nëse dërgesa dhe përmbajtja e saj e brendshme nuk janë paketuar sipas mënyrës së përcaktuar me Rregulla dhe Kushtet të Përgjithshme, pavarësisht se PK Sh.A. e ka pranuar dërgesën.
- (2) PK Sh.A. nuk mban përgjegjësi për dëmet e shkaktuara në dërgesë ose në përmbajtjen e sajë, nëse dërguesi nuk e paketuar dërgesën me material adekuat dhe mënyrë të duhur, ose n nuk e ka bërë atë në përputhje me udhëzimet e paketimit të përcaktuara në këto Kushte të përgjithshme.
- (3) Dërguesi është përgjegjës për vërtetësinë dhe saktësinë e të dhënave për ofrimin e shërbimeve postare, pavarësisht mënyra e dërgimit (*telefonike, elektronike ose e shkruar*), nëse të dhënat nuk janë të plota. PK Sh.A. gjatë ofrimit të shërbimeve postare do të veproj në bazë të informacionit që disponon dhe nuk do të jetë përgjegjës, nëse eventualisht ekzekutimin i shërbimeve të kërkuara nuk janë kryer ose janë krye pjesërisht.
- (4) Të dhënat e dërguar në formë elektronike duhet t'i përgjigjen të dhënave në dokumentet përcjellëse të dërgesave në pranim.

XI. DISPOZITAT E VEÇANTA

Neni 59

- (1) Për çdo gjë që nuk është përcaktuar me këto kushte të përgjithshme, do të zbatohen dispozitat e Ligjit Nr. 06/L-038, për shërbimet postare.
- (2) Për kompletimin e dokumenteve postare dhe shënimeve në dërgesë postare, përdoret alfabeti latin dhe numrat arab. Shënimet në dërgesë dhe dokumentet e bashkangjitura nuk mund të shkruhen me laps të zakonshëm.
- (3) Në trafikun ndërkombëtar të disa lloje të dërgesave postare, me apo pa shërbime plotësuese mund të aplikohen vetëm për ato shtete që i pranojnë.
- (4) PK Sh.A. u lejojnë shfrytëzuesve të përdorin zarfe për letër dërgesa dhe shtypshkrime që i plotësojnë kushtet e përcaktuara me dispozitat e këtyre kushteve të përgjithshme.
- (5) Ofertat e PK Sh.A. në lidhje me afatet e dorëzimit, vendin e pranimit dhe dorëzimit të dërgesave, ora e fundit e pranimit të dërgesave, etj., do të publikohen në faqen e internetit www.postakosoves.com.
- (6) PK Sh.A. përpunon informatat personale me qëllim të ofrimit të shërbimeve postare, llogaritjen dhe pagesën për shërbimet e ofruar, si parakusht për ofrimin e shërbimeve. Dërguesi garanton informatat e tij dhe të marrësit se janë të sakta, të mbledhura në mënyrë të ligjshme, të drejtë dhe mënyrë transparente. Në rast se përdoruesi i zbehë informatat e përmendur, PK Sh.A. nuk do të ofrojë shërbim postar të kërkuar.
- (7) PK Sh.A. mund të ofrojë informata personale të shfrytëzuesve organeve kompetente dhe operatoreve tjerë postar, përfshirë administratat postare ndërkombëtare me adresën e marrësit (vendet e treta ose organizatat ndërkombëtare), në përputhje me rregulloret në fuqi, për procedurat doganore, tatimore etj. Me rastin kryerjes së shërbimit postar në trafikun ndërkombëtar, PK Sh.A. nuk mban asnjë përgjegjësi për përpunimin e të dhënave personale në vendet e destinacionit.
- (8) Dokumentacioni në lidhje me shërbimin postar të kryer (dokumentet postare) ruhen për një periudhë 24 muaj, dhe brenda afateve të përcaktuara me rregulloret përkatëse që rregullojnë ruajtjen e dokumentacionit manipulativ.

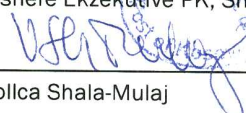
X. DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

Neni 60

- (1) Këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme do të vihen në dispozicion të përdoruesve në secilën zyrë postare dhe në ueb faqen zyrtare të PK Sh.A. www.postakosoves.com.
- (2) Nëse një shfrytëzues i cili me PK Sh.A. ka kontratë dhe nuk e anulon kontratën brenda shtatë (7) ditëve nga dita e publikimit të Termeve dhe Kushteve të Përgjithshme, konsiderohet se i pranon këto rregulla,
- (3) Të gjitha mosmarrëveshjet dhe interpretimet në lidhje me aplikimin e këtyre Termeve dhe Kushteve të Përgjithshme, PK Sh.A., dhe konsumatorët do të përiqen t'i zgjidhin me marrëveshje të ndërsjellët. Nëse, në lidhje me interpretimin, ose zbatimin e këtyre Termeve dhe Kushteve të Përgjithshme, PK Sh.A. dhe shfrytëzuesit nuk arrijnë ti zgjidhin me marrëveshje, atëherë rastet do të ju kalojnë gjykatave kompetente.
- (4) Termat dhe Kushtet e Përgjithshme, hyjnë në fuqi pas shqyrtimit dhe aprovimit nga Autoritetit (ARKEP), dhe në ditën e nënshkrimit nga Kryeshefi Ekzekutiv i 'Postës së Kosovës' Sh.A.

Prishtinë, 10.09.2020.

U.D. Kryeshefe Ekzekutive PK, Sh.A.


Vjollca Shala-Mulaj

