



**FedEx**<sup>®</sup>  
Express

Flying Cargo YU d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

Република Србија  
Регулаторна агенција за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 101-34502-6/20-22  
06-04-2022

ДАТУМ: \_\_\_\_\_

FLYING CARGO YU d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corp

Broj: 380

Datum: 06.04.2022  
Beograd

Привредно друштво "FLYING CARGO YU" ДОО МЕШОВИТО ПРЕДУЗЕЋЕ  
ЗА ВРШЕЊЕ ТРАНСПОРТНИХ УСЛУГА, БЕОГРАД (ЗЕМУН), Аутопут за  
Нови Сад бр. 215, матични број 17356895 (у даљем тексту: FLYING CARGO  
YU), које заступа директор Инес Зеџ, априла 2022. године доноси:

## ОПШТЕ УСЛОВЕ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

### І. Уводне и опште одредбе

#### Члан 1

Овим Општим условима за обављање осталих поштанских услуга у међународном поштанском саобраћају (у даљем тексту: Општи услови) FLYING CARGO YU, са седиштем на адреси Аутопут за Нови Сад 215, Београд, уређује врсте међународних поштанских услуга које ће обављати; територију на којој ће обављати поштанске услуге; начин и услове обављања међународних поштанских услуга; рокове за уручење међународних поштанских пошиљака; допунске услуге у вези са пошиљкама; поступање са неиспоручивим пошиљкама и отварање ових пошиљака; начин плаћања међународних поштанских услуга; рокове чувања манипулативних исправа, поступак рекламације и потраживања пошиљака, као и поступак обештећења корисника у рекламационом поступку, у складу са "Законом о поштанским услугама" ("Сл. гласник РС", бр. 77/2019, у даљем тексту: Закон) и прописима донетим на основу њега и међународних конвенција, споразума и других међународних аката потврђених од стране Републике Србије.

FLYING CARGO YU је носилац ексклузивне лиценце FedEx за територију Републике Србије од 2002 године, на основу које обавља делатности и користи ознаку FedEx.

Одредбе ових Општих услова односе се на обављање наведених услуга на територији Републике Србије ради обављања међународног поштанског саобраћаја.

У обављању и коришћењу услуга додатне вредности и остваривању међусобних права и обавеза које из тога произилазе, давалац и корисници поштанских услуга дужни су придржавати се начела поштења и савесности.

## Члан 2

Поједини изрази употребљени у овим Општим условима имају следеће значење:

1. Ценовник је тарифна листа са пописом цена, услуга додатне вредности и других поштанских услуга према којем FLYING CARGO YU наплаћује своје услуге;

2. Поштарина је цена коју плаћа Корисник за извршење услуге додатне вредности и других међународних поштанских услуга;

3. Остале поштанске услуге које обавља FLYING CARGO YU су:

- експрес услуге које подразумевају пријем, прераду, превоз и уручење поштанских пошиљака у најкраћим роковима;

- услуге при којима пошиљалац, ради додатних упутстава у вези са уручењем међународне поштанске пошиљке има директну комуникацију са лицем које непосредно обавља међународну поштанску услугу;

- услуге праћења и лоцирања међународних поштанских пошиљака (*Track & Trace*) до уручења међународне поштанске пошиљке;

- услуге позивног центра (*Call center*);

- услуге пријема и уручења међународних поштанских пошиљака на месту и у време које захтева корисник поштанских услуга.

4. Под Пошиљком се подразумева један или више колета, или докумената или делова који се преносе под једним Товарним листом. Колето означава појединачни део, најмању јединицу, која сачињава Пошиљку;

Регистроване међународне поштанске пошиљке са услугом експресног преноса које обавља FLYING CARGO YU, су поштанске пошиљке за које поштански оператор издаје пошиљаоцу потврду о пријему пошиљке, о којима води посебну евиденцију и које се примаоцу уручују уз потпис.

Регистроване међународне поштанске пошиљке могу бити:

- међународна поштанска пошиљка са означеном вредношћу;

За овакве пошиљке пошиљалац уноси вредност пошиљке на Товарни лист и може је осигурати за случај губитка, оштећења или умањења садржина пошиљке, до висине вредности коју је навео у Товарном листу.

У ове пошиљке се убрајају и пошиљке које садрже предмете посебне вредности (антиквитети, уметничка дела, фотографије, итд, описани детаљно у члану 33 ових Опшних услова) чија је максимална декларисана вредност за пренос ограничена и не може бити већа од 50.000 УСД по Товарном листу;

- међународна поштанска пошиљка без означене вредности;

5. Димензије пошиљке:

- Минималне: 33cm x 23cm x 0,5cm;

- Максималне: 240cm x 120cm x 180cm.

- Израчунавање волуметријске (запреминске) масе пошиљке: Обрачун се врши сходно прописима тако што се спољашње димензије кутије, у сантиметрима (ШxДxB), помноже па поделе са 5000 за авионски, односно 4000 за друмски саобраћај, а добијени износ представља волуметријску (запреминску) масу у килограмима. Уколико је волуметријска (запреминска) маса већа од стварне масе пошиљке, FLYING CARGO YU и FedEx ће изабрати већи параметар при обрачуну трошкова преноса пошиљака.

6. Пошиљалац је правно или физичко лице које захтева извршење услуге додатне вредности и других међународних поштанских услуга, које је носилац права и обавеза из Товарног листа, до уручења пошиљака;

7. Прималац је правно или физичко лице коме је пошиљка послата, ради уручења;

8. Корисник услуга је прималац или пошиљалац;
9. Давалац услуга је FLYING CARGO YU, правно лице овлашћено за обављање међународних поштанских услуга, сагласно закону, општим актима које доноси Агенција, овим Општим условима и закљученим Уговором;
10. Општи услови за обављање међународних поштанских услуга су ови услови поштанског оператора усаглашени са законом и међународним стандардима и јавно су објављени.
11. Товарни лист је потврда о пријему пошиљке која се издаје приликом пријема пошиљке и садржи: име или назив и адресу примаоца и пошиљаоца, назив даваоца услуге, број пошиљке, масу пошиљке, опис садржине, вредност пошиљке, датум пријема и ознаку услуге. Кориснику се издаје рачун за пружене услуге који му се доставља путем електронске поште. Пошиљалац је дужан да приликом предаје пошиљке преда и попуњени Товарни лист. Адреса пошиљаоца, на потврди о пријему пошиљке, је обавезна на свим пошиљкама, осим уколико је на омоту означено "за конкурс", "лицитацију" и сл.
12. Територија на којој FLYING CARGO YU обавља међународне поштанске услуге је територија Републике Србије.
13. Роком за уручење међународних поштанских пошиљака сматра се време од пријема међународне поштанске пошиљке до њеног уручења. Рокови за уручење се уговарају у зависности од дестинације испоруке пошиљке, и то:
- Европа: до 5 дана;
  - Сједињене Америчке Државе: до 5 дана;
  - Остале државе у свету: до 9 дана.
- Рокови из претходног става су оквирни рокови, нису гарантовани рокови и FLYING CARGO YU није одговоран за кашњење које није изазвано његовом грешком.
- У рокове уручења међународних поштанских пошиљака не рачунају се:
- 1) време кашњења због непотпуне и нетачне адресе или због недостатка у документацији која прати пошиљку;
  - 2) време кашњења због више силе;
  - 3) нерадни дани и дани када се не обавља достава међународних поштанских пошиљака;
  - 4) време кашњења проузроковано локалним царинским процедурама.
14. Врсте сервиса за пренос међународних поштанских пошиљака:
- 1) Извозни сервис „International Priority” – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“ чија максимална тежина појединачног колета износи 68 kg, а максимални број колета је 9998 и до 10 различитих врста производа по једном Товарном листу. Максимална дужина колета је 274 cm, односно максимални збир дужине и обима колета је 330 cm.
- Врста паковања пошиљака:
- FedEx коверта – максимална обрачунска маса 500 g.
  - FedEx „Pak“ - минимална обрачунска маса пошиљке је 500 g, док је максимална 2.5 kg.
  - Остала паковања, која укључују и FedEx „Tube“ - минимална обрачунска маса пошиљке је 1 kg, односно 4 kg за FedEx „Tube“.
- 2) Увозни сервис „International Priority” – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“ чија максимална тежина појединачног колета износи 68 kg, а максимални број колета је 9998 и до 10 различитих врста производа по једном Товарном листу. Максимална дужина колета је 274 cm, односно максимални збир дужине и обима колета је 330 cm.

Врста паковања пошиљака:

- FedEx коверта – максимална обрачунска маса 500 g.

- FedEx „Pak“ - минимална обрачунска маса пошиљке је 500 g, док је максимална 2.5 kg.

- Остала паковања која укључују и FedEx „Tube“ - минимална обрачунска маса пошиљке је 1 kg, односно 4 kg за FedEx „Tube“

3) Извозни сервис „International Priority Freight“ – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“, чија је тежина пошиљке сачињена од бар једног колета који је већи од 68 kg, али не већи од 997 kg и / или димензије бар једног колета су веће од максималних димензија FedEx „International Priority“ сервиса, али не веће од максималне дужине колета од 303 cm, односно ширине од 178 cm, односно максималног збира дужине и обима колета од 762 cm.

Ради отклањања сваке сумње, довољно је да је само једно колето теже од 68 kg или да није испуњен услов димензионог ограничења „International Priority“ сервиса, целокупна пошиљка ће бити третирана као „International Priority Freight“ сервис. Максимални број колета је 9998 и до 10 различитих врста производа по једном Товарном листу.

4) Увозни сервис „International Priority Freight“ – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“ чија је тежина пошиљке сачињена од бар једног колета који је већи од 68 kg, али не већи од 997 kg и / или димензије бар једног колета су веће од максималних димензија FedEx „International Priority“ сервиса, али не веће од максималне дужине колета од 303 cm, односно ширине од 178 cm, односно максималног збира дужине и обима колета од 762 cm.

Ради отклањања сваке сумње, довољно је да је само једно колето теже од 68 kg или да није испуњен услов димензионог ограничења „International Priority“ сервиса, целокупна пошиљка ће бити третирана као „International Priority Freight“ сервис. Максимални број колета је 9998 и до 10 различитих врста производа по једном Товарном листу.

5) Извозни сервис „FedEx 10kg i 25kg Box“ – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“, где је обавезно коришћење оригиналних FedEx паковања предвиђених за овај сервис. Препоручена максимална тежина колета не сме прећи 15 kg, односно 30 kg. Колето не може да буде део пошиљке од више колета што подразумева: један Товарни лист - једна пошиљка и максимално 10 различитих врста производа по Товарном листу

6) Извозни сервис „International Priority First“ – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“, где је могућност испоруке пошиљака наредног дана већ од 08:00 часова ујутру. Максимална тежина, димензије, као и паковање пошиљака су дефинисане FedEx „International Priority“ сервисом. Овај сервис је могућ само за пошиљке чија је дестинација Сједињене Америчке Државе или Канада.

7) Извозни сервис „FedEx/TNT Express Export“ (авионски извоз) – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“, чија максимална тежина појединачног колета који није на палети износи 70 kg. Пошиљке могу бити тежине до 500 kg по Товарном листу. Овај сервис је намењен за пошиљке које садрже документа, колета и палете. Максимална димензија колета износи 2,4m (Д) x 1,2m (Ш) x 1,5m (В)

8) Увозни сервис „FedEx/TNT Express Import“ (авионски увоз) – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“, које се преузимају у другим земљама, а достављају у Републици Србији и чија максимална тежина појединачног колета који није на палети износи 70 kg. Пошиљке могу бити



тежине до 500 kg по Товарном листу. Овај сервис је намењен за пошиљке које садрже документа, колета и палете. Максимална димензија колета износи 2,4m (Д) x 1,2m (Ш) x 1,5m (В)

9) Извозни сервис „FedEx/TNT Economy Export” (камионски извоз) – услуга преноса пошиљака „од врата до врата“, чија максимална тежина појединачног колета износи 70 kg. Максимална тежина појединачне палете износи 1000 kg. Пошиљке могу бити тежине до 7000 kg по Товарном листу. Овај сервис је намењен за пошиљке које садрже документа, колета и палете. Максимална димензија палете износи 2,4m (Д) x 1,2m (Ш) x 1,8m (В).

10) Увозни сервис „FedEx/TNT Economy Import” (камионски увоз)– услуга преноса пошиљака „од врата до врата“, које се преузимају у другим земљама, а достављају у Републици Србији и чија максимална тежина појединачног колета износи 70 kg. Максимална тежина појединачне палете износи 1000 kg. Пошиљке могу бити тежине до 7000 kg по Товарном листу. Овај сервис је намењен за пошиљке које садрже документа, колета и палете. Максимална димензија палете износи 2,4m (Д) x 1,2m (Ш) x 1,8m (В).

11) Извозни сервис „FedEx/TNT 9:00 Express Export” (авионски извоз) – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“, чија максимална тежина појединачног колета износи 70 kg. Пошиљке могу бити тежине до 210 kg по Товарном листу. Овај сервис је намењен за испоруку пошиљака које садрже документа и колета у 40 земаља света. Уручење пошиљке је најкасније до 09:00 часова првог следећег радног дана према предвиђеном транзитном времену. Максимална димензија колета износи 2,4m (Д) x 1,2m (Ш) x 1,5m (В)

12) Извозни сервис „FedEx/TNT 10:00 Express Export” (авионски извоз) – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“, чија максимална тежина појединачног колета износи 70 kg. Пошиљке могу бити тежине до 210 kg по Товарном листу. Овај сервис је намењен за испоруку пошиљака које садрже документа и колета у 45 земаља света. Уручење пошиљке је најкасније до 10:00 часова првог следећег радног дана према предвиђеном транзитном времену. Максимална димензија колета износи 2,4m (Д) x 1,2m (Ш) x 1,5m (В)

13) Извозни сервис „FedEx/TNT 12:00 Express Export” (авионски извоз) – услуга експресног преноса пошиљака „од врата до врата“, чија максимална тежина појединачног колета износи 70 kg. Пошиљке могу бити тежине до 500 kg по Товарном листу. Овај сервис је намењен за испоруку пошиљака које садрже документа, и колета у 65 земаља света. Уручење пошиљке је најкасније до 12:00 часова првог следећег радног дана према предвиђеном транзитном времену. Максимална димензија колета износи 2,4m (Д) x 1,2m (Ш) x 1,5m (В)

14) Извозни сервис „FedEx/TNT 12:00 Economy Export” (камионски извоз) – услуга преноса пошиљака „од врата до врата“, чија максимална тежина појединачног колета износи 70 kg. Пошиљке могу бити тежине до 500 kg по Товарном листу. Испорука се врши у 25 европских земаља. Овај сервис је намењен за пошиљке које садрже колета и палете. Уручење пошиљке је најкасније до 12:00 часова првог следећег радног дана према предвиђеном транзитном времену. Максимална димензија палете износи 2,4m (Д) x 1,2m (Ш) x 1,8m (В).

15. За све наведене врсте сервиса за пренос међународних поштанских пошиљака из става 14. овог члана могу се посебно уговорити додатне услуге преузимања, испоруке као и руковања пошиљкама, и то:

- Услуга доставе или преузимања пошиљке са „Тешко доступног подручја“ под којим се подразумева тешко доступно или удаљено подручје које је дефинисано именом града или поштанским бројем.
  - Услуга „Боравишна адреса – надослање пошиљке“, која се наплаћује приликом испоруке пошиљке на адресу физичког лица, укључујући и испоруку на адресу правног лица које обавља пословну делатност од куће.
  - Услуга „Исправка адресе“, која се наплаћује за сваку пошиљку која због нетачне или непотпуне адресе не може бити уручена. FLYING CARGO YU ће покушати да обезбеди исправну адресу како би пошиљка била испоручена.
  - Додатак за пренос нестандартне пошиљке који се наплаћује уколико је пошиљка лакша од 30 kg, а не улази у стандардне димензије паковања 1.2m (Д) x 0.7m (Ш) x 0.6m (В) или уколико је пошиљка тежа од 30 kg, а прелази стандардне димензије паковања за авион: 1.2m (Д) x 1.2m (Ш) x 1.5m (В) и за камион: 2,4m (Д) x 1.2m (Ш) x 1.8m (В)
  - Додатак за пренос несложиве пошиљке који се наплаћује за сваку појединачну пошиљку на коју због свог облика, паковања или садржаја није могуће одлагати другу робу или која мора да се преноси у унапред дефинисаном положају (нпр. вертикално).
  - Доплата за попуњавање товарног листа – доплата се примењује на било коју пошиљку предату FLYING CARGO YU са ручно попуњеним товарним листом.
16. За све наведене врсте сервиса за пренос међународних поштанских пошиљака из става 14. овог члана могу се посебно уговорити додатне услуге на захтев примаоца или на захтев пошиљаоца.
17. Ради отклањања сваке сумње, FLYING CARGO YU не пружа услуге даљинске продаје дефинисане Законом о трговини.

## **II. Закључење Уговора о пружању услуга и Уговора по приступу**

### **Члан 3**

Општи услови су пре свега намењени свим корисницима FLYING CARGO YU услуге, с тим што се са појединим корисницима потписује Уговор о пружању услуга који у појединим одредбама може одступати од Општих услова али мора бити у складу са Законом.

“Уговор о пружању услуге” сматра се закљученим потписивањем “Уговора о пружању услуга” између уговорних страна.

Уговорне стране су FLYING CARGO YU и корисник услуге.

Ови Општи услови саставни су део “Уговора о пружању услуге” и обавезују уговорне стране. Потписивањем Уговора сматра се да су кориснику били познати или морали бити познати ови Општи услови у часу закључења Уговора и да је сагласан са истим.

Саставни део Уговора о пружању услуге је међународни непреносиви Товарни лист, издат од стране FLYING CARGO YU, који гласи на примаоца, са свим својим подацима предвиђеним “Монтреалским протоколом бр. 4” (у даљем тексту: Товарни лист), за сваку појединачну пошиљку, као и услови уговарања, који се налазе на полеђини сваког Товарног листа. Пошиљалац је дужан да лично унесе податке у Товарни лист и одговара за њихову тачност. Пошиљалац одговара за тачност података из Товарног листа без обзира да ли је податке унео сам или је то учинио FLYING CARGO YU на основу података које му је пошиљалац саопштио.

“Уговор о пружању услуга” мора да буде у писаној форми и написан на језику и писму који су у службеној употреби у Републици Србији, осим Товарног листа чији је изглед и језик предвиђен међународним конвенцијама.

У случају да са корисником није закључен Уговор о пружању услуга, потписује се Товарни лист чиме се сматра да је на снази Уговор по приступу и тиме се примењују све одредбе ових Општих услова.

### III. Предмет уговора и пошиљка

#### Члан 4

Предмет Уговора је поступање са пошиљкама, или пренос пошиљака, из домена осталих поштанских услуга.

Пошиљка мора бити облика и димензија погодних за ваздухопловни превоз у складу са “IATA” (Међународна асоцијација за авио превоз) прописима и стандардима и за друмски превоз у складу са Конвенцијом о међународном превозу друмом (CMR).

Свака пошиљка која подлеже рестрикцијама “IATA” (Међународне асоцијације за авио превоз), “ICAO” (Међународне организације за цивилно ваздухопловство) и “CMR” (Конвенцији о међународном превозу друмом), неће бити примљена на пренос, као ни оне пошиљке за које FLYING CARGO YU сматра да се не могу пренети безбедно или на законит начин.

FLYING CARGO YU задржава право да одбије, откаже или врати било какву пошиљку у било које време, уколико се ради о случајевима из члана 5, 6 и 7 ових Општих услова.

Пошиљка се не може достављати на адресу поштанског фаха, већ се могу достављати само на адресу примаоца, назначену од стране пошиљаоца.

За одређене међународне поштанске пошиљке морају бити испуњени и услови који су утврђени другим законима, а нарочито:

- 1) за међународне поштанске пошиљке чију садржину чине предмети за чије је слање потребно одобрење надлежних органа, пошиљалац је дужан да такво одобрење приложи;
- 2) са међународним поштанским пошиљкама чија садржина подлеже царинском прегледу, односно девизној контроли, поступа се у складу са прописима који уређују дату област.

#### Члан 5

Ако постоји сумња да пошиљка садржи неке предмете, законом забрањене, запослени у FLYING CARGO YU мора, од особе која предаје пошиљку, захтевати отварање ради увида у садржину, као и утврђивање идентитета пошиљаоца.

Ако се отварањем утврди да пошиљка садржи забрањене предмете, FLYING CARGO YU је обавезан да:

- пошиљке чији је садржај законом забрањен преда, уз комисијски записник, надлежном органу који потврђује пријем пошиљке на другом примерку записника;
- пошиљке које садрже живе животиње одмах врати пошиљаоцу.

## Члан 6

Забрањено је слање, односно пријем, пренос и уручење пошиљака које садрже:

- 1) опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге међународне поштанске пошиљке, осим материја у вези са којима је поступање уређено посебним законом, међународном конвенцијом и другим међународним актима;
- 2) наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу;
- 3) материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију;
- 4) производе или супстанце које могу оштетити друге међународне поштанске пошиљке, поштанску опрему или запослене код поштанског оператора због своје природе или амбалаже, односно паковања;
- 5) новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племенити метали и вредни комади накита, осим у вредносним пошиљкама;
- 6) живе животиње;
- 7) предмете чији је увоз забрањен у држави у коју се шаље;
- 8) људски лешеве или делови тела;
- 9) роба коју би рендгенски преглед оштетио;
- 10) друге материје, односно предмете чије слање је забрањено другим прописима.

Када постоји основана сумња да се у међународној поштанској пошиљци налазе забрањени предмети из става 1. овог члана, FLYING CARGO YU је дужан да, без одлагања, о томе обавести надлежни орган и да по његовој одлуци комисијски отвори и прегледа садржину пошиљке, сагласно прописима.

## Члан 7

FLYING CARGO YU не врши доставу откупних пошиљака.

Откупним пошиљкама у смислу претходног става сматрају се пошиљке које се уручују примаоцу уз претходну наплату откупног износа у корист пошиљаоца те пошиљке.

## Члан 8

Ако се по спољном изгледу пошиљке може закључити да је садржај пошиљке видно оштећен или умањен (на пример: поцепана пошиљка, улубљена, садржај "шета,, или "звездка,, и сл.), пошиљка се мора комисијски отворити, након чега се сачињава записник који потписују FLYING CARGO YU и присутни надлежни царински службеник.

Уколико прималац оспорава исправност пошиљке, а наведена неисправност је описана у записнику из става 1 члана 8 ових Општих услова, FLYING CARGO YU је дужан примаоца упутити, ради заштите његових права, на процедуру рекламације, сагласно Закону и овим Општим условима.

Ако се пошиљка која подлеже царинској процедури не може уручити примаоцу, нити вратити пошиљаоцу (неиспоручива пошиљка), у том случају FLYING CARGO YU може отворити и прегледати садржај пошиљке само уз одобрење надлежног царинског органа. Уколико је пошиљка ослобођена царинског надзора сачињава се комисијски записник након чега се са пошиљком, у зависности од садржине, поступа у складу са одредбама прописаним Законом.



Ако постоји основана сумња да се у пошиљци налазе забрањени предмети, обавештава се надлежни царински орган, у чијем присуству FLYING CARGO YU може отворити и прегледати садржај пошиљке.

Прималац пошиљке која подлеже поступању у складу са царинским прописима Републике Србије или његово овлашћено лице може по пријему обавештења о приспећу пошиљке, и након достављања целокупне документације за царинење пошиљке, а у случају када има сумњу у исправност исте, да иницира захтев за претходни царински преглед пошиљке у складу са важећим царинским прописима код надлежног царинског органа о чему обавештава FLYING CARGO YU. FLYING CARGO YU предаје захтев надлежном царинском органу и након одобрења пошиљка се може отворити и прегледати у просторијама Јавног царинског складишта FLYING CARGO YU у присуству царинског представника, примаоца или његовог овлашћеног лица и запосленог у FLYING CARGO YU. Након отварања пошиљке и провере исправности и/или количинског садржаја пошиљке, потребно је сачинити записник који се шаље надлежном царинском органу на оверу, након чега се роба може царинити и званично увести на територију Републике Србије, те се слати даље на уручење примаоцу.

У случајевима из става 1 и 4 члана 8 ових Општих услова FLYING CARGO YU у присуству царинског службеника сачињава записник о неисправности на одговарајућем обрасцу. Записник потписује и оверава запослени FLYING CARGO YU и царински службеник. По један примерак записника задржавају FLYING CARGO YU и царински орган, један примерак се прилаже и отпрема уз пошиљку, а један примерак (преведен на енглески језик) се доставља организационом делу FLYING CARGO YU, који је примио пошиљку.

Све пошиљке у међународном саобраћају подлежу царинском надзору и девизној контроли у смислу царинских и девизних прописа, те у том случају отварање и преглед пошиљака обављају комисијски FLYING CARGO YU и надлежни царински орган. Царински службеник обавља царински преглед, односно царинску проверу пошиљке и поднете царинске декларације. Уколико царински службеник захтева, пошиљка се пре отварања мора поново измерити и утврђена маса упоредити са подацима из царинске пријаве. Након тога, запослени FLYING CARGO YU пажљиво отвара пошиљку, вади поједине делове садржине и подноси их на увид царинском службенику. Ако се приликом прегледа утврди да је садржина пошиљке покварена, оштећена, уништена или на други начин постала неупотребљива, саставља се записник, који потписују запослени FLYING CARGO YU и овлашћени царински службеник. Записник се саставља у четири примерка, и то за све врсте пошиљака на одговарајућем обрасцу од којих један примерак записника задржава царински орган и прилаже уз царинску пријаву и спецификацију, на коју се уноси одговарајућа забелешка о утврђеном стању садржине пошиљке. Два примерка записника задржава FLYING CARGO YU, а један примерак се прилаже и отпрема уз пошиљку.

#### IV. Пријем и уручење пошиљака

##### Члан 9

Пријем међународних поштанских пошиљака се обавља у просторијама FLYING CARGO YU, и/или посредством овлашћеног лица поштанског оператора на адреси пошиљаоца.

FLYING CARGO YU је дужан да пошиљаоцу изда копију Товарног листа као потврду о пријему приликом пријема пошиљке.

FLYING CARGO YU може да изврши увид у садржину пошиљке на пријему, пре њеног затварања, а пошиљалац је дужан да омогући увид, осим у пошиљке чија је садржина писано саопштење.

FLYING CARGO YU је дужан да сваку примљену међународну поштанску пошиљку и документа која се на ту пошиљку односе означи датумом пријема и својим идентификационим знаком.

Датумом пријема из претходног става овог члана, не морају бити означене међународне пошиљке које су примљене по уговору којим је, између осталог, уређено да се све предате пошиљке не означавају датумом пријема, већ за њих важи датум отиснут на документу који служи као доказ о предаји пошиљке на даљу отпрему.

Приликом пријема регистроване међународне поштанске пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје Товарни лист који је потврда о пријему пошиљке који мора да садржи све законом прописане елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке. Потврда о пријему међународне пошиљке се може, уз сагласност корисника, издати и електронским путем.

Пошиљаоци који предају међународне пошиљке на основу закљученог уговора, пошиљке предају преко лица опуномоћеног за предају свих врста пошиљака. FLYING CARGO YU, односно запослени код FLYING CARGO YU, врши увид у личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају пошиљака и евидентира регистарски број личне исправе, у циљу утврђивања идентитета пуномоћника.

FLYING CARGO YU, односно запослени код FLYING CARGO YU, дужни су да при пријему вредносних пошиљака изврше увид у личну исправу корисника са фотографијом и евидентирају регистарски број личне исправе у циљу утврђивања идентитета пошиљаоца и спречавања прања новца и финансирања тероризма и промета робе нерегистрованих субјеката.

##### Члан 10

Обавештење о приспећу пошиљке FLYING CARGO YU доставља примаоцу у року од 24 часа од приспећа међународне пошиљке која подлеже царинској процедури у Јавно царинско складиште FLYING CARGO YU, путем електронске поште. Рок чувања међународне пошиљке је 90 дана, у складу са царинским прописима.

Под уручењем међународних пошиљака подразумева се предаја пошиљака примаоцу или пунолетном лицу затеченом на означеној адреси.

Уколико FLYING CARGO YU није затекао примаоца на означеној адреси, оставља се Извештај о покушају уручења међународне поштанске пошиљке. Прималац, или одрасли члан породичног домаћинства може преузети међународну поштанску пошиљку у просторијама FLYING CARGO YU тек након што достави Извештај о покушају уручења и када на увид, запосленом у

просторијама поштанског оператора, поднесе лична документа са адресом на коју гласи тражена међународна поштанска пошиљка.

Приликом уручења пошиљке прималац, у случају да је физичко лице, потврђује пријем пошиљке потписом. У случају када је прималац правно лице, потврду о пријему пошиљке потписује лице на адреси правног субјекта, које је овлашћено за пријем пошиљке. Поред потписа или другог облика потврђивања пријема пошиљке, мора се назначити име, написано великим штампаним словима, или, читко и јасно исписана напомена којом се неспорно идентификује потписник (односно потписника и примаоца - сродство, а код правног лица послови на којима ради потписник).

Прималац може да одбије, изричитим изјашњењем, пријем међународне поштанске пошиљке приспеле у Јавни царински магацин FLYING CARGO YU одмах по добијању обавештења о приспећу пошиљке од стране FLYING CARGO YU.

Ако је прималац правно лице, пошиљке се уручују лицу које је овлашћено за пријем или лицу које је прималац опуномоћено. Ако правно лице престане да постоји, пошиљке се уручују његовом правном следбенику на основу решења надлежног органа.

Пошиљке адресиране на адвоката могу се уручити и лицу запосленом у адвокатској канцеларији.

Међународне поштанске пошиљке за физичко лице које у адреси има и назив правног лица могу се уручити том правном лицу (посредовањем) које се налази на адреси примаоца. Посредовањем се могу уручити све међународне поштанске пошиљке, осим оних које су оптерећене царинским и другим дажбинама.

Пошиљке које су адресоване на лица под старатељством, лица у притвору или лица које се налази на издржавању казне затвора, не могу се уручити примаоцу, ни другим лицима, ако је надлежни орган такав захтев поднео. Ове пошиљке уручују се:

- за лица под старатељством - њиховом старатељу,
- за лица у притвору - истражном органу,
- за лица која се налазе на издржавању казне затвора - управнику затвора, казнено-поправног или васпитно - поправног дома у коме се лице налази или лицу које је од стране управника овлашћено за пријем пошиљака.

На захтев примаоца или овлашћеног лица FLYING CARGO YU дужан је да изда рачун за наплаћени износ царине и поштарине.

Оштећене и препаковане међународне пошиљке уручују се, у просторијама FLYING CARGO YU, лично примаоцу, законском заступнику или овлашћеном лицу заједно са записником о неисправности пошиљке.

#### Члан 11

Пошиљке се уручују примаоцу или овлашћеном лицу уз потпис на Потврди о уручењу FLYING CARGO YU. За потврђење пријема не сме се употребљавати графитна оловка.

Ако је прималац пошиљке неписмен, потврђење пријема пошиљке врши се отиском кажипрста на одговарајућој исправи. Отисак кажипрста примаоца оверава запослени својим потписом.

Када је прималац неспособан за писање, због неког телесног недостатка, потврђење пријема пошиљке потврђује сведок чији се идентитет утврђује у складу са одредбама ових услова.

Када је прималац пошиљке правно лице, потврђење пријема врши овлашћена особа својим потписом.

Ако прималац и пошиљалац одбију пријем међународне пошиљке, FLYING CARGO YU то евидентира у свом интерном систему за праћење пошиљака (Track&Trace) јер у складу са правилима пословања компаније FedEx, чији је FLYING CARGO YU овлашћени заступник, није дозвољено да се уписују било какве примедбе на самој међународној пошиљци или Товарном листу.

FLYING CARGO YU односно запослени код FLYING CARGO YU, дужни су да при уручењу, тј. приликом доставе или испоруке међународних пошиљака изврше увид у личну исправу корисника са фотографијом.

FLYING CARGO YU је дужан да податке из претходног става овог члана чува као пословну тајну, користи у сврху за коју су прикупљени и да само по захтеву суда или другог надлежног органа, за потребе поступка који се води пред тим органом достави тражене податке. Податке из претходног става овог члана FLYING CARGO YU је дужан да чува најмање годину дана, на начин прописан Законом којим се уређује тајност података.

После 2 покушаја уручења међународне поштанске пошиљке, уручење се сматра неуспешним (неиспоручена пошиљка) и пошиљка се враћа пошиљаоцу у складу са правилима пословања компаније FedEx, чији је FLYING CARGO YU овлашћени заступник. Неиспоручена пошиљка се као таква региструје у интерном систему за праћење пошиљака (Track&Trace) и чека се одобрење пошиљаоца за поврат међународне поштанске пошиљке.

#### Члан 12

FLYING CARGO YU је обавезан да прими погрешно уручене међународне поштанске пошиљке. За те пошиљке, FLYING CARGO YU враћа лицу које је пошиљку примило, целокупан износ дажбина које је евентуално наплатио од њега приликом уручења.

Погрешно уручене пошиљке, FLYING CARGO YU је дужан да прими иако су отворене.

За враћене, односно погрешно уручене пошиљке које су биле отворене, FLYING CARGO YU сачињава записник о неисправности.

Запослени у FLYING CARGO YU може на терену примити већ уручене пошиљке само ако су биле погрешно уручене.

#### Члан 13

Радно време са корисницима је истакнуто на видљив начин на улазу у пословне просторије FLYING CARGO YU.

Радно време је од 08:00 до 17:00 часова радним данима, сем викендом и државним и верским празницима.

Међународне пошиљке се преузимају и уручују радним даном у периоду од 09:00 до 17:00 часова.

#### Члан 14

Ако пошиљалац није другачије одредио међународна поштанска пошиљка се враћа у следећим случајевима:

- 1) Прималац је одбио да прими пошиљку;
- 2) Прималац је непознат на назначеној адреси;
- 3) Адреса примаоца је непотпуна или нетачна;
- 4) Прималац није подигао пошиљку у прописаном року из последњег става овог члана;
- 5) Прималац пресељен;
- 6) Прималац је преминуо.

Изузетно од одредбе става 1. тачка б) овог члана, пошиљке чија је садржина писано саопштење могу се уручити члану домаћинства преминулог примаоца.

Међународна поштанска пошиљка за коју се утврди да не може да се уручи ни примаоцу, ни пошиљаоцу, сматра се неиспоручивом пошиљком.

Пошиљалац ће сносити одговорност за све издатке, трошкове и накнаде настале при повратку, осим ако пошиљка није испоручена услед кривице FLYING CARGO YU.

Рокови чувања међународне пошиљке износе:

- 90 дана за пошиљке које представљају царинску робу у складу са чланом 10 ових Општих услова и Царинским Законом;

#### Члан 15

Међународне пошиљке које се не могу уручити примаоцу, враћају се пошиљаоцу (у даљем тексту: Неиспоручене међународне пошиљке).

Међународна пошиљка за коју се утврди да се не може уручити примаоцу нити вратити пошиљаоцу је неиспоручива пошиљка.

Ако се пошиљка која садржи документацију не може уручити примаоцу и не може вратити пошиљаоцу (који не жели да му се пошиљка врати), FLYING CARGO YU ће комисијски одмах уништити.

У случају када прималац и пошиљалац одбију пријем међународне поштанске пошиљке, сматра се да су се одрекли права власништва у корист даваоца поштанских услуга.

Са пошиљкама које подлежу царинским процедурама, поступа се у складу са Царинским Законом.

#### Члан 16

Корисници могу услуге да остварују преко пуномоћника у складу са општим прописима о Пуномоћју. Пуномоћје се не може издати неписменој или особи која се не може потписати.

Пуномоћје се издаје за: уручење свих међународних поштанских пошиљака, за поједине врсте поштанских пошиљака или за појединачну пошиљку.

Пуномоћје оверено од надлежног органа, дато на одређено време, важи за време које је у њему означено или дато на неодређено време, до опозива.

Приликом остваривања права из Пуномоћја, опуномоћеник је обавезан, да на захтев запосленог FLYING CARGO YU, покаже Пуномоћје и докаже свој идентитет.

#### Члан 17

За доказивање идентитета Корисника служе следеће исправе:

- Лична карта;

- Пасош;
- Друге личне исправе издате од надлежног државног органа о којима се води службена евиденција и садрже фотографију, регистарски број исправе и личне податке (име и презиме, датум и место рођења и јединствени матични број грађана).

Изузетно, као доказ идентитета може послужити и писана изјава сведока чији се идентитет утврђује исправама наведеним у ставу 1 овог члана.

Запослени FLYING CARGO YU одбиће да изврши међународну поштанску услугу ако констатује да исправа којом се доказује идентитет није ваљана, ако посумња у законитост њеног поседовања, као и у истинитост изјаве сведока.

## **V. Плаћање и трошкови услуге**

### **Члан 18**

Накнада за извршење међународне поштанске услуге (поштарина) утврђује се Ценовником који садржи цене услуге, а исте су одређене: на основу врсте услуге, врста паковања (FedEx и TNT паковања – коверта, „Pak“, „Tube“, кутија, паковање пошиљаоца), волуметријске (запреминске) масе или стварне масе пошиљке и одредишта доставе - дестинације.

Ценовник се налази на видном месту у просторијама FLYING CARGO YU за кориснике међународних поштанских услуга или се доставља кориснику у писаној и/или електронској форми. FLYING CARGO YU је дужан да кориснику на његов захтев да на увид важећи Ценовник.

### **Члан 19**

FLYING CARGO YU задржава право да обрачуна додатне накнаде за царинење, шпедицију или за пратеће услуге уз царинење међународне поштанске пошиљке.

Све међународне поштанске пошиљке, подложне су плаћању повратне поштарине, ако за њихово неуручење није одговоран FLYING CARGO YU.

### **Члан 20**

FLYING CARGO YU ће од сваког корисника, на све међународне пошиљке, наплатити Међународни додаток за гориво (DFS), о чему је дужан да унапред обавести корисника (било путем Ценовника, било закљученог Уговора или посебним обавештењем). Висина Међународног додатка за гориво (DFS) се у процентима обрачунава на цену сваке пошиљке и одражава просек цене авионског горива коју обрачунава и на свом веб сајту ажурира FedEx.

FLYING CARGO YU задржава право да обрачуна и од корисника, на основу издате фактуре, наплати друге доплате за међународну пошиљку (на пример: Извозни магацин Аеродрома Никола Тесла (charge back-to-back); паковање пошиљака итд.), сагласно Ценовнику FLYING CARGO YU.

### **Члан 21**

Поштарина се по правилу плаћа унапред према важећем Ценовнику, ако Уговором о пружању услуга није другачије регулисано.

#### Члан 22

Надокнада која припада FLYING CARGO YU, по Товарном листу а према одобреном и важећем Ценовнику, не садржи у себи: премије осигурања, царине и друге дажбине које наплаћују заинтересоване државе, царинске и пограничне дажбине, лежарине, трошкове складиштења, итд.

FLYING CARGO YU није дужан да врши авансна плаћања дажбина и пореза и може да захтева од пошиљаоца, примаоца или одговорне треће стране да изврши плаћање на рачун FLYING CARGO YU пре него што FLYING CARGO YU подмири било какве обавезе за дажбине и порезе.

FLYING CARGO YU може да изабере да авансно плати у име стране одговорне за плаћање све дажбине и порезе обрачунате од стране надлежне царине.

Уколико FLYING CARGO YU авансно плати дажбине и порезе, сходно закону који регулише ова питања, резервише право да у случају да корисник који је требало да плати дажбине и порезе то не уради, прода на лицитацији или да на други начин отуђи робу како би повратио трошкове који му нису надокнађени, а пошиљалац ће остати одговоран за такве трошкове, у складу са законом и овим Општим условима.

#### Члан 23

Умањење и / или ослобађање од плаћања међународних поштанских услуга врши се на основу одлуке директора FLYING CARGO YU или када је са корисником закључен Уговор о пружању услуга, у следећим случајевима:

- 1) за време трајања сезонских попушта ("акција");
- 2) за одређене клијенте, с обзиром на њихову референтност, важност, вредност пошиљака и сл;
- 3) другим посебним случајевима (на пример: поравнање са клијентом, тендер, итд.).

#### Члан 24

FLYING CARGO YU враћа наплаћену поштарину, на основу одлуке директора, у следећим случајевима:

- Када пошиљалац захтева да му се пошиљка врати пре отпреме - у износу 100% од наплаћене поштарине;
- Када је поштарина више наплаћена - у висини дела који је више наплаћен.

### **VI. Права и обавезе корисника и оператора**

#### Члан 25

Права и обавезе FLYING CARGO YU:

- FLYING CARGO YU има обавезу да на одговарајући начин обавести кориснике о врстама међународних поштанских услуга и њиховим основним карактеристикама;
- FLYING CARGO YU је дужан да пружа међународне поштанске услуге са пажњом доброг привредника у складу са Законом и овим Општим условима;
- FLYING CARGO YU има право да поштарину наплати унапред према важећем Ценовнику, ако Уговором у пружању услуга није другачије уговорено;

- FLYING CARGO YU је дужан да поштује начело неповредивости тајности садржине међународне пошиљке у складу са Законом;
- FLYING CARGO YU има право да од корисника захтева да отклони недостатке у адресовању, а уколико корисник не поступи у складу са овим захтевом, дужан је да одбије пријем међународне пошиљке;
- FLYING CARGO YU има право да одбије пријем међународне пошиљке уколико процени да амбалажа у коју је упакована пошиљка не одговара природи и садржини пошиљке, тј. да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајности података у току преноса;
- FLYING CARGO YU задржава право да одреди руту међународне пошиљке на начин који сматра одговарајућим у складу са налозима пошиљаоца прецизираних у Товарном листу;
- О сваком одступању од налога FLYING CARGO YU је дужан без одлагања обавестити пошиљаоца;
- FLYING CARGO YU има право да одбије пренос међународне пошиљке или одустане, пре започињања преноса уколико се односи на недозвољену робу;
- FLYING CARGO YU је дужан упозорити пошиљаоца на недостатке у његовом налогу, нарочито на оне који га излажу већим трошковима или штети;
- FLYING CARGO YU одговара за избор превозника;
- FLYING CARGO YU је дужан након завршеног посла доставити рачун пошиљаоцу (доставити му извештај о извршеној испоруци односно преносу међународне пошиљке и евентуалним трошковима);
- FLYING CARGO YU има право на накнаду за извршену услугу преноса међународне пошиљке;
- FLYING CARGO YU не одговара за садржај међународне пошиљке (у смислу преноса пошиљке са законом недозвољеним садржајем);
- FLYING CARGO YU има право да отвори и прегледа међународну пошиљку из разлога предвиђених овим Општим условима, у току преноса пошиљке и за то неће сносити одговорност;
- FLYING CARGO YU не сноси одговорност уколико пошиљалац захтева да пошаље међународну пошиљку и после упозорења да садржај пошиљке може бити оштећен услед излагања рендгенским зрацима, у ком случају је пошиљалац дужан да потпише изјаву да је упозорен;
- FLYING CARGO YU има право да одбије пренос међународне пошиљке уколико пошиљка не испуњава услове, по облику и димензијама, за ваздухопловни превоз;
- FLYING CARGO YU је дужан обавестити примаоца о приспећу међународне пошиљке;
- друга права и обавезе предвиђене овим Општим условима.

FLYING CARGO YU је дужан да при обављању међународних поштанских услуга обезбеди неповредивост тајности међународних поштанских пошиљака. Неповредивост тајности међународних поштанских пошиљака може се нарушити ако поштански оператор:

- 1) међународну поштанску пошиљку уручи неовлашћеном лицу, на неовлашћен начин сазна садржину поштанских пошиљака или је задржи или прикрије;
- 2) неовлашћеном лицу саопшти податке о садржини, пошиљаоцу, примаоцу или друге податке о међународним пошиљкама.



Начело неповредивости тајности садржине међународних поштанских пошиљака може се нарушити на основу одлуке суда, када је то неопходно за вођење кривичног поступка или заштите безбедности Републике Србије и надлежног царинског органа, отварањем или привременим одузимањем пошиљака.

Међународна поштанска пошиљка мора бити упакована тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан Законом.

Паковање међународне пошиљке врши пошиљалац и одговоран је за исто.

Правила паковања се налазе на сајтовима [www.fedex.com](http://www.fedex.com) и [www.tnt.com](http://www.tnt.com).

У случајевима када запослени код FLYING CARGO YU на пријему међународне поштанске пошиљке основано процени да амбалажа у коју је упакована пошиљка не одговара природи и садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан Законом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

FLYING CARGO YU је у обавези да чува манипулативне исправе и то:

1. Поштарина (рачуни за извршене међународне поштанске услуге) – 10 година
2. Товарни лист (Потврда о пријему) – 3 године
3. Листа доказа о достави – 2 године
4. Листа доказа о пријему – 3 године
5. Уговор о пружању услуга – 3 године након истека (раскида) истог
6. Документација за обављање царинских радњи чува се у роковима прописаним Царинским Законом.
7. У случају да се води судски спор по неком предмету, манипулативне исправе везане за тај предмет чувају се до окончања судског спора.

## Члан 26

Права и обавезе пошиљаоца:

- Међународна поштанска пошиљка је власништво пошиљаоца док се не уручи примаоцу, односно пуномоћнику или овлашћеном лицу.
- Пошиљалац има право располагања међународном пошиљком до уручења;
- Пошиљалац је одговоран за избор врсте међународне поштанске услуге која одговара природи, садржини, стварној вредности или значају међународне поштанске пошиљке;
- Пошиљалац, овлашћује FLYING CARGO YU за преузимање свих радњи ради преноса међународне пошиљке;
- Пошиљалац се обавезује да исплати накнаду и све друге трошкове у складу са Ценовником;
- Пошиљалац је дужан испунити својеручно или електронски (FSM/MyTNT), потпуно, исправно и истинито Товарни лист;
- Пошиљалац гарантује да садржај и вредност сваке међународне пошиљке одговара декларисаном садржају и вредности;
- Пошиљалац је дужан обавестити FLYING CARGO YU о садржини међународне пошиљке која може угрозити сигурност лица, добара или да нанесе штету;
- Пошиљалац је дужан да пошиљку преда FLYING CARGO YU запаковану и исти је једини и искључиво одговоран за паковање пошиљке, како унутрашње тако и спољашње паковање. Пошиљалац је одговоран за правилно паковање пошиљке на начин којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, запослених који рукују пошиљком, као и опреме и средстава која се користе при

руковању са пошиљком. Пошиљка мора бити упакована тако да обезбеди и неповредивост садржине и тајности података.

- Пошиљалац је дужан да на Товарном листу правилно и јасно означи назив, односно име и презиме примаоца и тачну адресу, а уколико Товарни лист не садржи ове податке, FLYING CARGO YU, односно запослени на пријему пошиљака, дужан је да захтева од корисника да отклони уочене недостатке у адресовању. Уколико корисник не поступи у складу са захтевом, FLYING CARGO YU је дужан да одбије пријем такве пошиљке;

- Пошиљалац је дужан да на Товарном листу правилно и јасно означи назив, односно своје име и презиме и тачну адресу, а уколико Товарни лист не садржи ове податке, FLYING CARGO YU односно запослени на пријему пошиљака, дужан је да захтева од корисника да отклони уочене недостатке у адресовању, а уколико корисник не поступи у складу са захтевом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке;

- Пошиљалац је дужан да на Товарном листу правилно, јасно и тачно означи масу пошиљке

- Пошиљалац је дужан да прописно обележи и адресира и упакује међународну пошиљку, тако да омогући њен безбедан пренос уз правилно руковање;

- Пошиљалац је дужан да FLYING CARGO YU благовремено доставља сву потребну документацију, уверења и исправе које прате међународну пошиљку, као и да пружи сва обавештења у вези ње, те да поступи у складу са одговарајућим царинским и другим прописима земље у коју је пошиљка упућена или из које се шаље, односно транзитну земљу;

- Пошиљалац се обавезује да обештети и заштити FLYING CARGO YU од било каквог потраживања, одговорности или трошкова који би евентуално могли настати услед непоштовања прописа, насталих од стране пошиљаоца, у земљи или иностранству, а који се тичу међународне пошиљке;

- Друга права и обавезе предвиђена овим условима.

Пошиљалац је одговоран да обезбеди и достави сву потребну документацију, поред Товарног листа, и потпуно, исправно и истинито је попуни у складу са важећим законима, правилима и прописима, укључујући, али не ограничавајући се на царинске законе, законе у држави из које се међународна пошиљка шаље, државе у коју се међународна пошиљка шаље, као и држава кроз које међународна пошиљка пролази (транзит). У случају да пошиљалац не обезбеди и не достави сву потребну документацију (укључујући и Товарни лист) или је не попуни потпуно, и/или исправно и/или истинито FLYING CARGO YU није одговоран према пошиљаоцу или примаоцу, за било какав трошак или кашњење. Када царински органи или други надлежни органи задрже међународну пошиљку због било ког од напред наведених разлога, FLYING CARGO YU ће прво обавести пошиљаоца.

У случају да локално законодавство захтева да прималац достави било какве информације или било какву документацију, а прималац исте не достави у року одређеном од стране надлежног органа или у року који према конкретном случају одреди FLYING CARGO YU, међународна пошиљка ће се сматрати неиспорученом у смислу одредби ових Општих услова.

Ако прималац не достави тражене информације или документацију, а локални закон допушта пошиљаоцу да исте достави, FLYING CARGO YU може тражене информације затражити и/или добити од пошиљаоца. Ако пошиљалац не достави у року одређеном од стране надлежног органа или у року који према

конкретном случају одреди FLYING CARGO YU, међународна пошиљка ће се сматрати неиспорученом у смислу одредби ових Општих услова.

FLYING CARGO YU није одговоран за немогућност довршетка започетог уручења због непотпуне, неисправне, неистините или недостајуће документације, без обзира на чињеницу да је обавестио о томе примаоца или пошиљаоца.

FLYING CARGO YU има право на наплату трошкова или административних накнада, који настану у поступку прибављања потпуне, исправне, истините или потребне документације.

#### Члан 27

FLYING CARGO YU може уговорити са другим лицем да у његово име и за његов рачун обавља поједине фазе међународне поштанске услуге.

Ради отклањања сваке сумње, за све рекламације које се тичу преноса међународних пошиљака, пошиљалац и прималац треба да контактирају FLYING CARGO YU, као ексклузивног заступника FedEx – а у преносу међународних пошиљака, који о њима одлучује у складу са законом и овим Општим условима.

У поступку царинења FLYING CARGO YU наступа у име и за рачун корисника. FLYING CARGO YU подноси царинска документа на основу података корисника и не сноси одговорност уколико се подаци не слажу са стварним стањем.

За обављање послова царинења и услуге шпедиције који се регулишу посебним уговором са клијентима, FLYING CARGO YU припада одговарајућа посебна накнада, ван накнаде за пријем или уручење међународне пошиљке.

Трошкове царине и свих других трошкова у вези са царинењем међународне пошиљке сноси корисник.

### VII. Услуге по посебном захтеву

#### Члан 28

Услуге по посебном захтеву су међународне поштанске услуге које FLYING CARGO YU обавља на захтев пошиљаоца, на захтев примаоца и услуге по службеној дужности.

Захтев за извршење услуге по посебном захтеву може се поднети у било којој од фаза преноса међународне пошиљке или када за то постоје одговарајући услови. За коришћење појединих услуга по посебном захтеву, пошиљалац односно прималац подноси посебан захтев поштанском оператору.

#### Члан 29

FLYING CARGO YU, по захтеву Пошиљаоца, а без додатне накнаде, може:

1. Вратити Пошиљку из пријемног пословног простора FLYING CARGO YU, пре отпреме;
2. Издасти накнадну потврду о пријему пошиљке.

### Члан 30

FLYING CARGO YU, по захтеву Примаоца, а без додатне накнаде, може:

1. Чувати међународну пошиљку са посебном услугом, у просторијама FLYING CARGO YU, али не дуже од 20 дана;
2. Поново доставити међународну пошиљку;
3. Издати накнадну потврду или фотокопију о уручењу регистроване међународне пошиљке.

### Члан 31

FLYING CARGO YU по службеној дужности, обавља следеће услуге:

1. Враћа пошиљаоцу неуручене пошиљке;
2. Прима и евидентира пуномоћја;
3. Препакује садржај међународне пошиљке са оштећеним садржајем и сачињава записник о неисправности пошиљке;
4. Чува међународне пошиљке ради испоруке и уручења, сагласно роковима утврђеним овим Општим условима;
5. Подноси међународне пошиљке на царински преглед у извозу и увозу;
6. Подноси међународне пошиљке на контролу надлежном органу;
7. Обавештава примаоца или пошиљаоца пошиљке да поднесе потребна или недостајућа документа за царински преглед.

## VIII. Одговорност FLYING CARGO YU

### Члан 32

FLYING CARGO YU не одговара за штету насталу у случају уништења, губитка или оштећења садржаја међународне поштанске пошиљке услед следећих узрока:

- више силе (нпр. земљотрес, циклони, олује, поплаве и други неповољни временски услови, рат, побуне, ванредно стање, терористички акти, пад авиона, промена температуре или притиска у авиону, штрајк аеродрома, штрајк контроле лета, ембарго, итд),
- мањкавог паковања међународне поштанске пошиљке,
- и из других разлога наведених у овим Општим условима.

FLYING CARGO YU се обавезује да учини све да у роковима предвиђеним овим Општим условима достави међународну пошиљку према својим плановима редовних достава.

У случају било каквог пропуштања достављања и/или недовољне тачности све потребне царинске документације и документације захтеване извозним законима (укључујући Товарни лист) од стране пошиљаоца, FLYING CARGO YU не преузима никакву одговорност према кориснику односно пошиљаоцу за било какав трошак или кашњење због пропуштања пошиљаоца да поступи у складу са овом одредбом.

FLYING CARGO YU неће бити одговоран под било којим околностима за било какав захтев који се односи на заплелу или задржавање робе током транзита од стране царинских или других државних органа.

FLYING CARGO YU не сноси одговорност за било какву штету, кашњење или неиспоручивање међународних пошиљака из члана 5 и 6 ових Општих услова, а тичу се преноса законом забрањених предмета.

FLYING CARGO YU не сноси одговорност за било какву штету, кашњење или неиспоручивање међународних пошиљака из става 1 члана 14 и члана 15 ових Општих услова, а тиче се немогућности уручења на адресу примаоца.

FLYING CARGO YU одговара до износа доказане штете, а неће бити одговоран ни за какву штету изнад Декларисане вредности или ограничења одговорности онако како је утврђено у Варшавској Конвенцији, Монреалском споразуму и Конвенцији о међународном превозу друмом (CMR).

FLYING CARGO YU неће сносити одговорност ни у ком случају за посредне или индиректне губитке или штете, или губитак у производњи, или нематеријалну штету, укључујући, губитак прихода или добити.

FLYING CARGO YU неће бити одговоран за радње или пропуштања радњи од стране пошиљаоца, укључујући, без ограничавања само на то, нетачно или непотпуно декларисање садржаја међународне пошиљке; неправилно или недовољно паковање, причвршћивање, означавање или адресирање међународне пошиљке; или за радње или пропуштања радњи примаоца. Такође, FLYING CARGO YU неће бити одговоран ако пошиљалац или прималац прекрши било које одредбе ових Општих услова. FLYING CARGO YU неће сносити одговорност за штету у вези са међународним пошиљкама које садрже готовину, валуте или друге забрањене предмете. FLYING CARGO YU неће сносити одговорност за штету, кашњење, мањак, ако је то последица ниже доле наведеног:

- међународне пошиљке осетљиве природе или било које својствене мане или недостатка исте (нпр одређени прехранбени производи који изискују посебне услове за пренос, итд),
- брисања података меморисаних на магнетним тракама, у датотекама или другим медијумима за меморисање, фотографија или аудио записа на експонираном филму;
- догађаја којима FLYING CARGO YU не може да управља као што су пропуштања радњи од стране органа јавних власти (укључујући службенике царине и санитарних органа).

FLYING CARGO YU не даје никакве гаранције, експлицитне или имплицитне, сем онако како је изричито наведено у овим Општим условима.

### Члан 33

Ако пошиљалац за међународну пошиљку која се шаље ваздушним путем (укључујући успутне станице) унесе вишу декларисану вредност у Товарни лист, одговорност FLYING CARGO YU је ограничена на виши од следећа два износа:

- (а) износ предвиђен важећом међународном конвенцијом (Варшавска конвенција и Монреалски споразум) или
- (б) двадесетдва (22) Еура по килограму (специјално право вучења по килограму).

Декларисана вредност за пошиљку не може да буде већа од декларисане вредности за царину.

Ако пошиљалац за међународну пошиљку која се шаље друмским путем унесе вишу декларисану вредност у Товарни лист (CMR), одговорност FLYING CARGO YU је ограничена на виши од следећа два износа:

(а) износ предвиђен важећом међународном конвенцијом (Конвенција о међународном превозу робе друмом) или

(б) осамзарезтридесеттри (8,33) Еура по килограму (специјално право вучења по килограму).

Декларисана вредност за пошиљку не може да буде већа од декларисане вредности за царину.

Декларисана вредност било које царинске пошиљке представља одговорност FLYING CARGO YU у вези са преносом пошиљке, укључујући, без ограничавања само на то, све губитке, штете, кашњење, погрешну испоруку, све пропусте у погледу давања информација, или погрешно давање информација које се односи на пошиљку и ако је декларисана већа вредност, одговорност FLYING CARGO YU за губитак или штету нанету садржају пошиљке неће бити већа од декларисане вредности садржаја пошиљке.

Декларисана вредност за царину и пренос је ограничена и може да буде различита зависно од локације (дестинације).

Максимална декларисана вредност за царину и пренос за садржај FLYING CARGO YU Коверте (FedEx Envelope) или FLYING CARGO YU „Pak-a“ (FedEx „Pak“ 30,48cm x 39,37cm, за већа документа и мање производе максималне тежине до 2,5kg), без обзира на одредиште, износи 100 УСД по пошиљци или 9,07 УСД по килограму тежине, већ шта је од тога веће. Роба са вредношћу (стварном или декларисаном) која превазилази ове износе НЕЋЕ бити преношена у паковањима FLYING CARGO YU Коверте (FedEx Envelope) или FLYING CARGO YU „Pak“ (FedEx „Pak“).

За пошиљке које садрже предмете посебне вредности, а које су дате у табели која следи, максимална декларисана вредност за пренос је такође ограничена и зависи од садржаја и одредишта (дестинација) и не може бити већа од 50.000-УСД по Товарном листу, тј. декларисане вредности на фактури која прати пошиљку. Одговорност FLYING CARGO YU за овакве пошиљке не може бити већа од 1.000-УСД по пошиљци. У случају слања оваквих посебних пошиљака FLYING CARGO YU препоручује пошиљаоцу да осигура пошиљку код осигуравајуће куће по свом избору.

Декларисана вредност за пренос не може бити већа од декларисане вредности за царину.

#### ПРЕДМЕТИ ПОСЕБНЕ ВРЕДНОСТИ :

Предмет	Опис
Уметничка дела	Било које дело креирано или развијено примењујући умеће, таленат, укус или креативност, а које је за продају, изложбу или за колекцију, као што су слике, цртежи, вазе, таписерије, ограничена књижевна издања, скулптуре, остали колекционарски предмети, негативи фотографија, хромиране фотографије, слајдови фотографија или било која роба (предмет) чија је природа, састав, нарочито подложна оштећењу, или чија вредност изузетно варира на тржишту (дневно) или чија вредност се јако тешко утврђује.
Филм, фотографије	Филмови, фотографије, укључујући фотографске негативе, фотографски хром и

	слајдове
Антиквитети	Било која роба (предмет) која приказује стил или моду прошлих времена и чија историја, године и реткост, доприносе њеној вредности, као што су намештај, сервиси за јело, есцајг, или колекционарски предмети као што су ковани новац, марке, спортске картице, сувенири или успомене.
Предмети од стакла	Предмети као што су знаци, огледала, керамика, порцелан, кристали, стакло, урамљено стакло или било који предмет (роба) једнако ломљив.
Плазма екрани	Сви плазма екрани, посебно или у склопу уређаја.
Накит	Сатови и делови накита, драго и полудраго камење (обрађено или необрађено), индустријски дијаманти и брошеви.
Крзно	Одећа од крзна и делови крзна.
Племенити метали	Златни, сребрни предмети, прашина, прерађевине, или платина (осим уколико је део електронске опреме).
Акције, обвезнице, вредносна писма	Укључујући вредносне купоне, поштанске марке (не-колекционарске), путнички чекови, лутрије (тикети), обвезнице и слично.
Колекционарски предмети	Новчићи (кованице), колекционарске маркице, спортске картице, сувенири и успомене.
Музички инструменти	Инструменти који су стари преко 20 година, и прилагођени или персонализовани музички инструменти.
Разни предмети	Било која роба која је по својој природи осетљива и склона оштећењу, роба чија је тржишна вредност посебно променљива или ју је тешко установити.

#### Члан 34

У случају губитка или потпуног или делимичног оштећења, закашњења, неизвршену, непотпуно или погрешно извршену међународну поштанску услугу, FLYING CARGO YU одговара сагласно Закону о поштанским услугама односно Варшавској конвенцији, Монреалском споразуму и Конвенцији о међународном превозу робе друмом.

FLYING CARGO YU ће евентуалну накнаду штете исплатити најкасније у року од 15 дана од дана утврђивања штете од стране овлашћених органа FLYING CARGO YU.

## IX. Одговорност пошиљаоца

### Члан 35

Пошиљалац ће сносити одговорност за сваку штету нанету FLYING CARGO YU и заштитиће FLYING CARGO YU од било какве одговорности која превазилази одговорност преузету на основу чланова 6 и 26 ових Општих услова.

## X. Рекламације

### Члан 36

Уручење међународне пошиљке без примедбе од примаоца представља претпоставку, сем противног доказа, да је иста уручена у добром стању и саобразно документу преноса. Уколико корисник сматра да пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини, може поднети рекламацију у року од шест (6) месеци у међународном поштанском саобраћају, рачунајући од наредног дана од дана уручења пошиљке. У случајевима оштећења или умањења садржине пошиљке корисник може поднети рекламацију најкасније наредног радног дана, а у даљем року од шездесет (60) дана од дана уручења пошиљке поднети за обештећење и изјавити приговор Агенцији.

Рекламације се подnose у месту седишта FLYING CARGO YU за све пошиљаоце из Републике Србије.

Рекламације подноси пошиљалац, прималац пошиљке или овлашћено лице.

Рекламација се подноси у писаној форми, на посебном обрасцу ("Claim form"/Одштетни захтев), доступном у корисничком сервису FLYING CARGO YU, било у електронској форми, било у писаној форми. Рекламација се подноси писаним путем непосредно у седишту FLYING CARGO YU или електронским путем на имејл за рекламације: [csa@flying-cargo.rs](mailto:csa@flying-cargo.rs). FLYING CARGO YU издаје доказ о примљеној рекламацији заводним печатом у случају непосредне предаје или потврдом о пријему имејла за рекламацију. Рекламација садржи број међународне поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљаоца и примаоца, висину потраживања, податке о вредности пошиљке уколико је предмет рекламације вредносна пошиљка, име и адресу и податке контакт подносиоца захтева, детаљан опис рекламације, уз навођење свих релевантних чињеница и доказа, а посебно писаних доказа који поткрепљују рекламацију (на пример: фотографије, документа која су пратила пошиљку, паковање пошиљке, итд.).

Рекламације корисника на услуге решава директор Друштва, односно лице које директор овласти.

По пријему рекламације за губитак међународне пошиљке, одговорни запослени FLYING CARGO YU, отвара предмет у посебном апликативном софтверу, покреће потрагу пошиљке која се тиче захтева и исте прослеђује централи FedEx-а. (у даљем тексту: Централа). Када Централа позитивно одговори на предметни захтев и одобри исплату одређеног износа накнаде, о томе се путем апликативног софтвера обавештава FLYING CARGO YU. На основу напред наведеног обавештења, одобреног износа од Централе, FLYING



CARGO YU издаје кориснику или другом овлашћеном лицу решење о исплати накнаде штете. У случају да Централа негативно одговори на предметни захтев, FLYING CARGO YU одмах о томе обавештава корисника односно друго овлашћено лице да рекламација није прихваћена.

У случају пријема рекламације за случај делимичног или потпуног оштећења/умањења садржине међународне поштанске пошиљке, FLYING CARGO YU је дужан да изврши комисијски преглед пошиљке у присуству примаоца или овлашћеног лица и да сачини записник о стању пошиљке, те извештај о томе достави директору или лицу које је директор овластио.

Ако се приликом рекламације утврди, код уручења регистроване међународне пошиљке примаоцу или овлашћеном лицу, да се њена маса слаже са масом утврђеном приликом предаје те пошиљке на пренос, и да на њеном спољашњем омогу не постоје видљиви знаци повреде или оштећења, као и да су средства за повезивање или затварање те пошиљке неоштећени, сматра се да је пошиљка исправна и рекламација ће бити одбијена.

У случају да корисник не поднесе рекламацију у роковима из става 1 овог члана, губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари.

Потраживања корисника за накнаду штете застаревају истеком рока од три године. Застарелост почиње да тече:

1. За потраживања накнаде штете због мање или више наплаћене поштарине или других трошкова – од дана плаћања;
2. За потраживања накнаде штете због губитка међународне поштанске пошиљке – након 30 дана од рока за уручење поштанске пошиљке.

Одлука о рекламацији доставља се подносиоцу захтева на адресу означену у захтеву.

Трошкове рекламационог поступка пошиљке из става 1 овог члана, сноси пошиљалац или овлашћено лице, а у случајевима када се утврди да је рекламација основана, трошкове овог поступка сноси FLYING CARGO YU.

FLYING CARGO YU је дужан да се изјасни у року од 8 дана од дана пријема рекламације доношењем одлуке о основаности рекламације.

Против одлуке поштанског оператора о одбијању рекламације, корисник може да поднесе приговор Агенцији у року од 15 дана од дана пријема одлуке о рекламацији.

Корисник може поднети приговор Агенцији и због недостављања одлуке о поднетој рекламацији.

Корисник има право на судску заштиту у складу са Законом.

## XI. Осигурање пошиљке

### Члан 37

FLYING CARGO YU није дужан извршити осигурање међународне пошиљке, нити у цену услуге из Ценовника улазе трошкови осигурања пошиљке.

Пошиљалац може увек самостално, за свој рачун, осигурати међународну пошиљку.

У случају да постоји обавезно осигурање међународне пошиљке у току превоза, на основу закона, осигурање врши и трошкове сноси пошиљалац.

## **XII. Право задржања на пошиљци**

### **Члан 38**

FLYING CARGO YU, као поверилац доспелог потраживања, у чијим рукама се налази дужникова ствар, међународна пошиљка, има право задржати је док му не буде исплаћено потраживање, у складу са чланом 286 до 289 Закона о облигационим односима.

## **XIII. Заштита података**

### **Члан 39**

Давањем било којих личних података FLYING CARGO YU, корисник се саглашава са тим да FLYING CARGO YU користи те податке за потребе FLYING CARGO YU (или његових заступника или подуговарача) при извршавању својих обавеза на основу одговарајућег Товарног листа и ових Општих услова.

Предајом пошиљке и потписивањем Товарног листа корисник даје сагласност за пренос таквих личних података за извршавање обавеза FLYING CARGO YU.

Изношење личних података ван Републике Србије врши се сагласно посебном Закону који регулише заштиту података о личности.

## **XIV. Поштовање закона**

### **Члан 40**

Поштански оператор и корисници су сагласни да ће се све пословне активности по овим Општим условима обављати у складу са законима и прописима донетим на основу закона важећих на територији Републике Србије („Поштовање закона“).

Поштовање закона из претходног става, посебно подразумева, не искључујући било који други закон или пропис, поштовање свих:

- Антикорупцијских прописа, у оквиру којих се наглашава да је забрањено да било која од уговорних страна обећа или тражи или да награду, поклон, плаћање, испоруку, набавку, услугу или неку другу корист, директно или индиректно, било којој одговорној или овлашћеној особи или запосленом, или било ком трећем лицу, а што је у вези или би се могло довести у везу са закљученим Уговором односно права и обавеза из њега;

- Антимонополских прописа, што посебно обухвата забране споразума о цени, прикупљања или давања информација о тржишној понуди, поделе тржишта или купаца, као и било које друге нелегалне активности;

- Прописа о забрани прања новца и финансирања тероризма.

## XV. Прелазне и завршне одредбе

### Члан 41

Сви спорови који настану применом ових Општих услова решаваће се споразумно, а уколико то не буде могуће, за настали спор биће надлежан Привредни суд у Београду.

Као меродавно право уговара се и примењује право Републике Србије.

### Члан 42

Ови Општи услови се објављују на огласној табли и биће објављени на веб сајту FLYING CARGO YU након његовог ажурирања и доступни су сваком кориснику најмање 8 дана пре почетка њихове примене.

Ови Општи услови ступају на снагу у року од 8 дана од дана објављивања на огласној табли, а објављивање се врши након добијања сагласности на исте од Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге.

Даном ступања на снагу ових Општих услова престају да важе “Општи услови за обављање међународних поштанских услуга” 1-04-34502-6/20-15 од 21.04.2021. године.

Одредбама ових Општих услова замењују се у целини одредбе “ Општих услова за обављање међународних поштанских услуга” 1-04-34502-6/20-15 од 21.04.2021. године.

У Београду,  
Април 2022. године

FLYING CARGO YU:

  
Директор Инес Зеџ

