

# Posebni uslovi

## POSEBNI USLOVI POSLOVANJA P.D. „AKS EXPRESS KURIR“ D.O.O.ŠABAC ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

Društvo za prikupljanje, prevoz i isporuku pošiljki „AKS EXRPRESS KURIR“ d.o.o.Šabac (u daljem tekstu: poštanski operator) u ime i za račun Korisnika usluga organizuje ekspresnu dostavu pošiljke po principu “danas za sutra” i “danas za danas” koja obuhvata: preuzimanje, pretovar, prevoz, skladištenje, dostavu i eventualni povrat kao i prijem i naplatu otkupnih pošiljaka.

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama („Sl.glasnik RS“ br.18/2005, 30/2010 i 62/2014), Pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (Sl.glasnik RS“ br.24/2010, 58/2010, 2/2011, 13/2011, 65/2011 i 93/2013 i 97/2015), i ovim Posebnim uslovima;

Poštanski operator će na svojoj internet stranici [www.aks-sabac.com](http://www.aks-sabac.com) objaviti ove Posebne uslove i tako ih učiniti dostupnim trećim licima i zadržava pravo jednostrane izmene i dopune istih.

### Vrste usluga

Ekspres usluga “danas za sutra” podrazumeva preuzimanje, prevoz, preradu i dostavu pošiljaka do 18 h prvog narednog radnog dana na bilo koju adresu u Srbiji.

Ekspres usluga “danas za danas” podrazumeva preuzimanje i dostavu pošiljaka u istom danu, preuzete pošiljke do 11h biće isporučene istog dana do 18h.

Ekspresna usluga “danas za danas” mora biti potvrđena i predviđena ugovorom.

Ekspresna usluga “danas za sutra” ne mora biti potvrđena i predviđena ugovorom.

Poštanski operator pruža uslugu call centra kao informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga. Radno vreme za prijem poziva preko call centra je radnim danom od 08h -15h.

Poštanski operator pruža uslugu praćenja pošiljke od trenutka kada je kurir preuzeo pa do njenog uručenja ( Track & Trace ), putem našeg portala [www.aks-kurir.com](http://www.aks-kurir.com). Putem ovog portala Korisnik usluga može samostalno kreirati pozivnice za preuzimanje pošiljaka popunjavanjem podataka od strane korisnika usluga na elektroskom obrascu koji se nalazi na portalu poštanskog operatora.

Bliži opis elektronskog naručivanja usluga nalazi se na portalu [www.aks-kurir.com](http://www.aks-kurir.com).

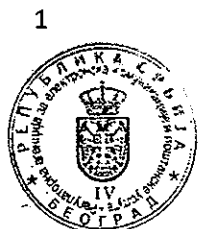
Prilikom prijema i dostave bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o preuzimanju express pošiljke i potvrdu o dostavi express pošiljke koju štampa iz PDA uređaja.

Poštanski operator svoje usluge poslovanje obavlja pomoću najsavremenijih tehnologija isključivo baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se svaki korisnik usluga unapred informiše o Posebnim uslovima poslovanja, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator.

### Korisnici usluga

Korisnik poštanskih usluga je pošiljalac ili primalac.

Pošiljalac je pravno ili fizičko lice koje zahteva izvršenje poštanske usluge i koje je nosilac prava



i obaveza iz ugovora po pristupu do uručenja poštanskih pošiljaka.  
Primalac je pravno ili fizičko lice kome je upućena poštanska pošiljka, radi uručenja.

## Vrste pošiljki

registrovane pošiljke su pošiljke o kojima poštanski operator vodi elektronsku evidenciju na osnovu bar koda pošiljke, i izdaje potvrdu o prijemu i dostavi pošiljke;  
vrednosne pošiljke su registrovana pošiljke koje su osigurane do visine vrednosti označene od strane pošiljaoca;  
otkupna pošiljka je registrovana pošiljka koja se uručuje primaocu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke;  
Sve otkupnine koje su naplaćene od strane primaoca otkupnih pošiljaka se uplaćuju na račun ili predaju pošiljaocu otkupnih pošiljaka u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom prodaje otkupne pošiljke;  
Isporuka otkupnina se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom;  
pošiljka sa plaćenim odgovorom je ekspresna pošiljka koja u sebi sadrži posebnu uslugu plaćeni odgovor. Plaćeni odgovor je ekspresna pošiljka koja nosi oznaku „Plaćeni odgovor“. Plaćeni odgovor je usluga koju definiše Korisnik usluga. Na zahtev pošiljaoca pošiljka se u posebnoj kovrti sa obeležjem „Plaćeni odgovor“ preuzima od primaoca pošiljke, uz poštovanje tajnosti i sigurnosti sadržaja koji je zakonom definisan. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu pošiljke;  
expres pošiljka podrazumeva adekvatno zapakovan jedan ili više paketa; za pošiljke velike zapremine primenjuje se tzv. volumenski obračun, koji se izračunava tako što se rezultat pomnožene visine, dužine i širine u cm podeli sa 6666; dobijeni rezultat se obračunava kao težina u kg.  
paletirana pošiljka podrazumeva jednu ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne težine do 600kg i visine do 1,85 m.  
pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koje primalac zahteva da mu se nakon isporuke određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku ( robu ).Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u paketima. Pomenuta pošiljka ima status registrovane pošiljke sa povratnicom. Prilikom isporuke pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu.

## Cenovnik usluge

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge;  
Poštarina za prenos poštanske pošiljke ne uključuje poštarinu po vrednosti.  
Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje svoje usluge  
Za sve usluge Poštanski operator određuje svoj cenovnik koji predviđa cene za osnovne i posebne usluge. Takav cenovnik je istaknut na svim vidnim mestima poslovnih objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koja je dostupna svim korisnicima elektronskog servisa.



Kod ugovorenih partnera Poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima. Usluge dostave može platiti ili pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek računavaju posebne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva. Sve posebne usluge se dodatno računavaju ( dodaju ) u osnovnu cenu.

Ukoliko je naznačeno da posebnu uslugu dostave plaća primalac, za koju isti odbio da plati, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste. Ukoliko postoje dospela, a nepokrivena potraživanja poštanskog operatora po osnovu izvršenih usluga, poštanski operator zadržava pravo da ukine mogućnost bezgotovinskog plaćanja, ili da ostvari založno pravo na pošiljci koja mu je predata na prevoz sve do podmirenja svih obaveza.

### **Sedište i ogranci ( poslovnice )**

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji cele Srbije.  
Sedište poštanskog operatora je u Šapcu, ul.Gavrila Principa bb.

Ogranci ( poslovnice ) poštanskog operatora:

11000 Beograd	18000 Niš	14000 Valjevo
32000 Čačak	36300 Novi Pazar	21460 Vrbas
35250 Čuprija	21000 Novi Sad	23000 Zrenjanin
36000 Kraljevo	12000 Požarevac	31320 Nova Varoš
37000 Kruševac	15000 Šabac	17500 Mladenovac
34000 Kragujevac	24000 Subotica	19210 Bor
16000 Leskovac	31000 Užice	11400 Mladenovac
11080 Zemun		

### **Naručivanje usluge i radno vreme**

Prijem pozivnica za preuzimanje paketa može se izvršiti putem call centra i putem korisničke aplikacije( koja je instalirana ili se može instalirati kod svakog klijenta ).

Radno vreme Poštanskog operatora je radnim danima od 08h-18h, subotom od 08h-13h.

Radno vreme za prijem pošiljaka preko call centra je radnim danima od 08-15h

Subotom se ne vrši prijem pošiljaka već samo uručenje istih.

Prijem pozivnice se definiše sa svakim klijentom koji je ugovoreni korisnik usluga naše kompanije i ne mora biti u okvirima predviđenog rada call centara u celoj Srbiji.

### **Pakovanje pošiljke**

Obaveza pošiljaoca je da adekvatno zapakuje pošiljku.

Pakovanje i zatvaranje poštanskih pošiljaka mora da odgovara vrsti, obliku, masi i vrednosti sadržaja pošiljke.

Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi



sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Adekvatno pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom transporta, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromočive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da ne može da se otvori u toku transporta. U slučaju da oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.

Poštanski operator ne snosi odgovornost za sadržaj pošiljke koji nije adekvatno upakovan, za pošiljke koje su polu otvorene kao ni za sadržaj pošiljke koje su uredno upakovane i predate primaocu u vidno neoštećenom stanju. Ovakve pošiljke se preuzimaju isključivo na odgovornost pošiljaoca, koji je prethodno upozoren da je pošiljka neadekvatno upakovana.

Činjenica da je Poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih posebnih uslova.

### **Adresovanje pošiljke**

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o preuzimanju express pošiljke, koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, naplaćena poštarina i posebne usluge.

Na svakoj pošiljci mora biti označen: broj pošiljke, naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca, puna adresa, naziv odnosno ime i prezime primaoca; naziv poštanskog operatora; datum prijema pošiljke; masa pošiljke; opis sadržine

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja pošiljke navede adresu, sadržaj, vrednost, težinu i dimenziju pošiljke. Navedene podatke unosi zaposleni kod Poštanskog operatora na obrascu koji se nalazi na PDA uređaju.

Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom potvrde o preuzimanju express pošiljke na PDA uređaju, bez obzira da li je unošenje podataka izvršio Korisnik usluga lično ili je to učinio zaposleni kod Poštanskog operatora.

Prilikom uručjenja pošiljke primalac svojim potpisom potvrde o uručjenju pošiljke na PDA uređaju, potvrđuje da je isporuka uredno izvršena.

Poštanski operator ne dostavlja pošiljke na poštanski fah i šifru, već isključivo na adresu primaoca.

Poštanski operator garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručjenja, što podrazumeva isporuku bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine od strane primaoca pošiljke.

Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere težine i zapremine pošiljke.

### **Zabranjeni predmeti**



Pošiljalac je saglasan da pošiljka nije prihvatljiva za prijem ako sadrži:

- opasne i štetne materije, kao i predmete čiji prenos ugrožava zdravlje životinja i ljudi, druge poštanske pošiljke, poštanska postrojenja i transportna sredstva i opremu, osim materijala čiji je prenos dozvoljen po postupku, pod uslovima i na način koji je utvrđen zakonom, međunarodnim konvencijama i drugim međunarodnim aktima.
- opojne droge, osim kada su pošiljalac i primalac zakonom ovlašćeni za promet drogom, odnosno imaju ovlašćenje za njihovo korišćenje.
- žive životinje
- drugu robu i predmete čiji je prenos zabranjen zakonom i drugim propisima

Pošanski operator može odbiti za transport i pošiljke za koje proceni da mogu izazvati oštećenja drugih pošiljaka ili naneti štetu materijalnim i ljudskim resursima poštanskog operatora. U slučaju da se tokom transporta posumnja da se radi o neprihvatljivoj pošiljci poštanski operator ima pravo da je otvori i pregleda, uz sačinjavanje komisijskog zapisnika, o čemu obaveštava pošiljaoca i nadležne organe.. Sve posledice koje mogu nastupiti iz razloga slanja robe koja je zabranjena za transport snosi pošiljalac ili primalac.

### **Rokovi čuvanja neisporučenih pošiljki**

U slučaju neuspele dostave registrovane pošiljke, primalac se obaveštava na taj način što mu se ostavlja obaveštenje o prispeću pošiljke. Ako je primaocu ostavljeno obaveštenje o prispeću pošiljke sa naznakom gde, kada i u kom roku pošiljku može preuzeti u prostorijama poštanskog operatora, pre isteka roka za prenos i uručenje pošiljke, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu prenosa i uručenja pošiljke u propisanom roku.

Ukoliko primalac nije na adresi izveštena pošiljka se može podići na mestu označenom na izveštaju u roku od 5 radnih dana

Rokovi se računaju počev od narednog dana od dana dostavljanja izveštaja o prispeću pošiljke. Ako se u tokovima prenosa pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se prepakuje i komisijski zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik.

Ako ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nadjena stvar, ostaje kod poštanskog operatora.

Ako se vlasnik nadjene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od mesec dana od dana kada je nadjena, poštanski operator nadjenu stvar prodaje po postupku utvrđenom pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Iznos dobijen prodajom nadjene stvari po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena.

### **Odgovornost i naknada štete**

Za svaki gubitak ili oštećenje koje je spolja vidljivo, primalac pošiljke mora odmah da stavi primedbu na dokumentu koji izdaje poštanski operator u trenutku kada se roba isporučuje, odnosno prima ili preuzima ili najkasnije narednog radnog dana.

Ukoliko se Korisnik usluge ne pridržava ovih uslova pretpostaviće se da je do oštećenja došlo



nakon uručenja.

Ako se prilikom uručenja registrovane pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu, utvrdi da se njena masa slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoji vidljivi znaci povrede ili oštećenja, smatra se da je pošiljka ispravna u smislu odredbi Zakona o poštanskim uslugama.

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku Poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama. O rezultatu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenim Zakonom o poštanskim uslugama.

Pošiljalac, primalac ili drugo lice ovlašćeno za pokretanje reklamacionog postupka mora poštanskom operatoru dostaviti broj bar koda za pošiljku na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu/uručenju pošiljke, kao i račun/otpremnicu koja je pratila pošiljku.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke. Sve druge vrste gubitka ili oštećenja isključuju se, a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, i čak ako je poštanski operator upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke, budući da se Pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, usled neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti ( nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti izbeći ili otkloniti.

Poštanski operator ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i slično u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarade, budućih prihoda i poslova.

U slučaju transporta i manipulacije pošiljki čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji, poštanski operator odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja. Za sve prepakovane sadržaje pošiljki koje nisu originalne poštanski operator ne snosi odgovornost.

Originalno pakovanje ne znači da je pošiljka adekvatno upakovana u smislu zakona i ovih posebnih uslova.

Za slučaj prekoračenja roka, gubitka, oštećenja ili umanjjenja sadržine pošiljke, korisniku pripada naknada štete u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

## Međunarodni transport

Poštanski operator će u ime naručioca posla obaviti preuzimanje, skladištenje, carinjenje i isporuku pošiljaka iz Srbije u Zemlje Evropske Unije, Švajcarsku, Norvešku, Crnu Goru, Bosnu i Hercegovinu.

Poštanski operator će takođe za račun nalogodavca vršiti preuzimanje pošiljaka na teritoriji bcariniti i isporučivati na teritoriji Republike Srbije.

Poštanski operator će preuzimanje i isporuku pošiljaka vršiti van teritorije Srbije preko svojih strateških partnera, GLS-a Evropa sa sedištem u Nemačkoj, Euroexpress-a sa sedištem u Bosni i Hercegovini i Express Kurirom Aromatisimo u Crnoj Gori.

Cena usluga transporta u međunarodnoj dostavi je definisana cenovnicima.

Poštanski operator neće preuzimati pošiljke za međunarodni transport koje nemaju potpunu carinsku dokumentaciju, i koje zakonom nisu predviđene za transport poštanskim operatorom.

Pošiljalac je dužan da pre slanja pošiljke istu pokaže prevozniku zbog specifičnosti



međunarodnog transporta.

Poštanski operator ne odgovara za tranzitno vreme za slučaj zadržavanja pošiljke od strane carine usled nekompletne carinske dokumentacije, neispravnih sastojaka unutar pošiljke.

