

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA



LAST MILE LOGISTIKA D.O.O. SURČIN

Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

Last Mile Logistika d.o.o.

Br. 11/2022
28.01. 2022 god.
SURČIN

NAZIV POŠTANSKOG OPERATORA

POJ: 04-34502-1/22-4

DATA: 28-01-2022

Last Mile Logistika d.o.o. Surčin je privredno društvo, registrovano u Agenciji za privredne registre, za obavljanje delatnosti „poštanske aktivnosti komercijalnog servisa” i obavlja ostale poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama ("Službeni glasnik RS" br. 77/19, u daljem tekstu Zakon).

Sedište društva je u Surčinu, na adresi Svetog Save br.88v, upisano u Agenciji za privredne registre pod matičnim brojem 21368555 i Poreskim identifikacionim brojem (PIB) 110612395, pod šifrom delatnosti 5320, poštanske aktivnosti komercijalnog servisa.

TERITORIJA NA KOJOJ POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJA POŠTANSKE USLUGE

Last Mile Logistika pruža usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, na celom području Republike Srbije, pod identifikacionim znakom extramile LOGISTIKA. Pružanje usluge je omogućeno preko mreže poslovnica i paket shopova (u daljem tekstu PUDO lokacija). Na internet stranici www.extramile.rs je naveden spisak adresa svih poslovnica i PUDO lokacija.

PUDO lokacije su objekti eksternih partnera, koje za račun i u ime Last Mile Logistike obavljaju usluge prikupljanja i isporuke pošiljaka u svojim prostorijama.

VRSTE POŠTANSKIH USLUGA I ROKOVI URUČENJA POŠTANSKIH POŠILJAKA

Last Mile Logistika obavlja ostale poštanske usluge u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast kao i ovim Opštim uslovima i to:

- usluge dodatne vrednosti;
- dopunske usluge.

U okviru usluga dodatne vrednosti Last Mile Logistika obavlja ekspres usluge i usluge elektronskog praćenja.

Ekspres usluga podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljki u najkraćim i garantovanim rokovima. Sve pošiljke sa ekspres uslugom primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana, ili u roku definisanom ugovorom, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljke. Pod radnim danom smatraće se za potrebe ovih Opštih uslova bilo koji dan osim subote, nedelje ili dana koji je Zakonom o državnim i drugim praznicima u Republici Srbiji određen kao državni i verski praznik.

Usluga elektronskog praćenja omogućava korisnicima usluga da prate pošiljku od trenutka prijema do njenog uručjenja, unošenjem broja pošiljke u posebno aktivno polje na internet stranici www.extramile.rs (**Praćenje pošiljaka -Track & Trace**). Pored praćenja pošiljke, sve dodatne informacije pružaju se kroz **uslugu Call Centra**, sa radnim vremenom od 08-17h.

U okviru dopunskih usluga **Last Mile Logistika** obavlja uslugu **vraćanja potpisane povratne dokumentacije, SMS poruka kao najava uručenja pošiljke, treći pokušaj dostave.**

U okviru ostalih poštanskih usluga (usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga) vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka:

Običnom pošiljkom se smatra registrovana pošiljka za koju nije iskazana vrednost.

Vrednosne pošiljke su registrovane pošiljke koje su osigurane do visine vrednosti označene od strane pošiljaoca.

Otkupna pošiljka je registrovana vrednosna pošiljka koja se uručuje primaocu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke. **Last Mile Logistika** je u obavezi da primljeni otkupni iznos po osnovu isporučenih pošiljaka uplaćuje na račun koji je pošiljalac naznačio prilikom predaje pošiljke. Pošiljalac otkupnih pošiljki je u obavezi da upiše račun, za koji garantuje i koji poštanski operator nije u obavezi da proverava. Sve otkupne pošiljke su osigurane do visine otkupnog iznosa.

Pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane povratne dokumentacije su pošiljke za koje pošiljalac zahteva da se nakon uručenja pošiljke vrati potpisana, prateća dokumentacija. Prilikom isporuke predmetne pošiljke, primalac je u obavezi da prateću dokumentaciju potpiše i overi (ukoliko je primalac pravno lice). Dokumentacija se vraća pošiljaocu, po unapred uračunatoj ceni usluge i važećem cenovniku, kao i rokovima koji važe za uručenje svih pošiljaka.

Masa i dimenzije pošiljaka sa ekspres uslugom su:

- masa za svaki pojedinačni deo pošiljke (zasebno upakovane celine/kutije) do 31,5 kg,
- Maksimalne dimenzije za svaki pojedinačni deo pošiljke (zasebno upakovane celine/kutije) su do 60x60x60 cm.

Prilikom slanja pošiljke pošiljalac može izabrati:

- dostavu od vrata do vrata
- dostavu s PUDO lokacije na PUDO lokaciju
- dostavu od vrata na PUDO lokaciju
- dostavu s PUDO lokacije na vrata.

Pod terminom „od vrata”, podrazumeva se preuzimanje paketa od strane **Last Mile Logistike** na naznačenoj adresi pošiljaoca. Pod terminom „do vrata“ podrazumeva se uručenje pošiljke na naznačenu adresu primaoca. Pod terminom PUDO lokacija podrazumeva se bilo koja lokacija (kancelarija, kiosk, prostor, objekat) koja se u trenutku slanja paketa nalazi na spisku paket shopova, na internet stranici ili u Aplikaciji za slanje paketa.

Za pošiljke preuzete i isporučene na **PUDO lokacijama** važe sve odredbe iz Opštih uslova, opisane u prethodnim kategorijama pošiljaka. Usluga preuzimanja i/ili isporuke u PUDO lokacijama se realizuje u saradnji sa eksternim partnerima, a u ime i za račun **Last Mile Logistike**. Sve dodatne informacije i radna vremena, dostupni su na internet stranici.

Radno vreme i rokovi isporuke, kao i informacije o radnom vremenu poslovnica i PUDO lokacija, istaknuti su na internet stranici.

PRIJEM I ADRESOVANJE POŠILJAKA

Pošiljalac može vršiti adresovanje pošiljke ili ručno (ispisivanjem potrebnih podataka na obrascu „Lista preuzimanja“) ili elektronskim putem (ispisivanjem potrebnih podataka u posebnom kompjuterskom programu koji je **Last Mile Logistika** osigurala za pošiljaoca (dalje u tekstu: „Aplikacija“). Obrazac Lista preuzimanja će **Last Mile Logistika** takođe obezbediti svakom pošiljaocu sa kojim ima sklopljen Ugovor.

Istinitost i tačnost podataka na Listi preuzimanja potvrđuje svojim potpisom pošiljalac ili lice opunomoćeno za predaju pošiljaka koje predaje pošiljku zaposlenom **Last Mile Logistike** ili zaposlenom na PUDO lokaciji. **Last Mile Logistika**, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora će, pri prijemu pošiljaka, izvršiti uvid u ličnu ispravu sa fotografijom lica opunomoćenog za predaju pošiljaka i evidentirati registarski broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta lica opunomoćenog za predaju pošiljaka.

Last Mile Logistika, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužan je da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentira broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata. Pravno lice – pošiljalac poštanskih pošiljaka, koje predaje poštanske pošiljke po ugovoru, a u svom poslovanju ne upotrebljava pečat, u obavezi je da opunomoći jednog ili više zaposlenih za predaju pošiljaka. Punomoćje se izdaje na memorandumu pravnog lica.

Pod terminom „manipulativne isprave“ smatraće se za potrebe ovih Opštih uslova „Lista preuzimanja“, „Adresnica“, i „Dostavna lista“. Lista preuzimanja je obrazac koje ručno ili putem Aplikacije ispunjava pošiljalac i predstavlja potvrdu o prijemu pošiljke. Prilikom prijema pošiljke, pošiljalac i zaposleni **Last Mile Logistike** potpisuju Listu preuzimanja. Lista preuzimanja sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što su ime ili naziv i adresa pošiljaoca i primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine i naplaćena poštarina. Jedan primerak Liste preuzimanja ostaje pošiljaocu kao dokaz da je **Last Mile Logistiki** predao pošiljku na prenos, dok drugi primerak ostaje **Last Mile Logistiki**. Adresnica je dokument koji prati svaki pojedinačni deo pošiljke (zasebno upakovane celine/kutije) i sadrži identične elemente kao i Lista Preuzimanja, odnosno potvrda o prijemu pošiljke. Dostavna lista je obrazac na koji se primalac treba potpisati i koji služi **Last Mile Logistiki** kao dokaz da je primalac preuzeo pošiljku.

Pošiljalac je odgovoran da svi podaci, dopunske usluge i podaci koje je pošiljalac naznačio na Listi preuzimanja i ostalim dokumentima koji prate pošiljku, budu jasno obeleženi i naznačeni kako bi **Last Mile Logistika** mogla izvršiti svoju uslugu u skladu sa navedenim. Ukoliko takvi podaci nisu navedeni ili su nepotpuni, **Last Mile Logistika** će postupati uvek prema podacima kojima raspolaže u vreme uručjenja, te neće biti odgovorna za neizvršenje ili nepotpuno izvršenje eventualnih dopunskih usluga i svega ostaloga s njima u vezi.

PAKOVANJE POŠILJKE

Pošiljalac je obavezan upakovati svaku pošiljku tako da zaštiti njenu sadržinu i da spreči nastanak oštećenja na toj pošiljci, kao i da pošiljka ne uzrokuje oštećenje na ostalim pošiljkama koje **Last Mile Logistika** preuzima, prenosi i uručuje, imovini **Last Mile Logistike**, imovini trećih osoba kojom raspolaže Last Mile Logistika, te da negativno ne utiču na sigurnost i zdravlje osoba. Odabir materijala za pakovanje i način pakovanja moraju odgovarati sadržaju, vrsti, dimenzijama, masi i vrednosti pošiljke, kao i dužini relacije na koju se pošiljka prenosi. Pošiljalac je dužan osigurati materijal za pakovanje pošiljke i odgovara za takav izbor, kao i za način pakovanja koji mora biti u skladu sa preporukama pakovanja datim na internet stranici www.extramile.rs. i pravilima propisanim u ovim Opštim uslovima, koji su istaknuti na internet stranici www.extramile.rs.

Staklene i druge lako lomljive i osetljive predmete, pošiljalac je dužan upakovati pojedinačno u čvrstu kutiju koja je ispunjena odgovarajućim zaštitnim materijalom (papir, stiropor, puckava folija ili slično). U tom slučaju, pošiljalac je dužan označiti na pošiljci da je njen sadržaj stakleni, lako lomljivi ili osetljiv, a u skladu sa preporukama pakovanja datim na internet stranici www.extramile.rs.

Tečnosti i materije pošiljalac je dužan zatvoriti u nepropusnu posudu ili kakav drugi nepropusni omot (prvo pakovanje). Nepropusna posuda ili kakav drugi nepropusni omot treba biti umotan u materijal koji je sposoban upiti tečnost u slučaju loma ili puštanja posude, odnosno omota u kome se tečnost ili topljiva stvar nalazi. Na kraju, pošiljalac je dužan takvu pošiljku još staviti u čvrstu kutiju (drugo pakovanje). Pošiljalac je dužan označiti na kutiji da je sadržaj pošiljke tečnost ili topljiva materija.

Last Mile Logistika ima pravo odbiti preuzimanje pošiljke u svakom od sledećih slučajeva: (i) ukoliko smatra da pošiljka nije upakovana na način kao što je to propisano ovim Opštim uslovima, (ii) ukoliko pošiljka nije adresirana na način kao što je to propisano ovim Opštim uslovima, (iii) ukoliko pošiljci nedostaje ili je nepotpuna, nečitljiva, oštećena ili na bilo koji drugi način neupotrebljiva manipulativna isprava koja prati pošiljku, (iv) ukoliko, na temelju svoje odluke, odluči da ne može izvršiti prevoz i uručenje pošiljke, u slučaju zabranjenih predmeta za prenos (v) ukoliko smatra da bi preuzimanjem pošiljke mogla ugroziti svoje poslovanje, život i/ili zdravlje svojih radnika ili trećih osoba ili da bi mogla nastati šteta na vlastitoj imovini ili imovini trećih osoba i (vi) ukoliko u trenutku preuzimanja postoji dospelo a nepodmireno potraživanje **Last Mile Logistike** od nalogodavca usluge.

Last Mile Logistika ne snosi odgovornost za štetu koja nastane na pošiljci i/ili njenom sadržaju iz razloga što pošiljalac nije koristio prilikom pakovanja odgovarajući materijal ili iz razloga što se pošiljalac nije pridržavao uputstva za pakovanje, a u skladu sa preporukama pakovanja datim na internet stranici www.extramile.rs, kao i navedenih u ovim Opštim uslovima. Radi izbegavanja bilo kakve nedoumice, činjenica da je Last Mile Logistika preuzela pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljku upakovao u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

ZABRANJENI PREDMETI

Zabranjeno je slanje, prijem, prenos i uručenje pošiljaka koje sadrže:

- i. opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom;
- ii. narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- iii. materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- iv. proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- v. novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- vi. žive životinje
- vii. druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz stava 1. ovog člana, **Last Mile Logistika** je dužna da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijски otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

RASPOLAGANJE POŠILJKOM

Pošiljalac raspolaže pošiljkom sve do momenta uručenja primaocu.

Pošiljka se vraća pošiljaocu odmah (ukoliko nije drugačije dogovoreno sa pošiljaocem) u slučaju kada je: i) primalac odbio prijem pošiljke; ii) primalac nepoznat; iii) nepotpuna adresa; iv) netačna adresa; v) istekao rok čuvanja; vi) primalac preseljen; vii) primalac umro; viii) primalac odbije da plati iznos otkupnine ili dostave. U navedenim slučajevima **Last Mile Logistika** zadržava pravo potraživanja prema pošiljaocu za povratnu poštarinu u visini iznosa koji je naplaćen za poštarinu po masi.

Ako primalac nije kod kuće, prilikom pokušaja dostave, dostava će biti pokušana naredni radni dan. U slučaju neuspelog drugog pokušaja dostave, primalac ima opciju odabira i trećeg pokušaja dostave, uz nadoknadu definisanu Cenovnikom. Nakon drugog neuspelog pokušaja dostave, ostavlja mu se Izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži lokaciju na kojoj i u kom roku može preuzeti pošiljku ili na osnovu ostavljenog kontakt telefona zahtevati treći pokušaj dostave. Pošiljka se od tog momenta čuva narednih pet radnih dana. U slučaju da primalac u pomenutom roku zahteva uručenje pošiljke, ista će mu biti uručena uz naplatu ležarine i/ili trećeg pokušaja dostave prema Cenovniku, a ukoliko se ne pojavi u predviđenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu. Pošiljaocu će tom prilikom biti naplaćena povratna poštarina u visini iznosa koji je naplaćen za poštarinu po masi.

POSTUPANJE SA NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA

Poštanska pošiljka za koju se utvrdi da ne može da se uruči ni primaocu, ni pošiljaocu ili za koju poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine, smatra se neisporučivom pošiljkom, o čemu se sačinjava komisijski zapisnik i ista se čuva u prostorijama **Last Mile Logistika** do isteka zakonskog roka za čuvanje te vrste pošiljke, odnosno do dana prodaje.

Poštanski operator je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

- i. je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- ii. postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;
- iii. postoji odluka nadležnog organa.

Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, **Last Mile Logistika** će uraditi sledeće:

- i. korespodenciju komisijski odmah uništava;
- ii. poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- iii. otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativ;
- iv. isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

Po isteku roka čuvanja robu i druge predmete, poštanski operator izlaže javnoj prodaji, ili ako je sadržina podložna kvarenju, predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke. Sredstva dobijena prodajom isplaćuju se pošiljaocu ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje podnese zahtev za isplatu, umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu novčanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku definisanom prethodnim stavom, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

REKLAMACIJE, NAKNADA ŠTETE I ODGOVORNOST POŠTANSKOG OPERATORA

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može podneti reklamaciju u roku od 60 dana od dana predaje pošiljke.

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

Korisnik može da izjavi reklamaciju zbog oštećenja sadržaja ili umanjenja sadržine pošiljke, odmah prilikom uručivanja pošiljke ili najkasnije narednog radnog dana.

Reklamacije se mogu podneti putem telefona, e-maila ili pisanim dokumentom na adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na internet stranici www.extramile.rs.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži broj pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, potvrdu o prijemu reklamacije, način i datum rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije. Korisniku poštanskih usluga dostavlja se potvrda o prijemu reklamacije odmah po prijemu.

Last Mile Logistika je dužna da se o osnovanosti reklamacije izjasni u roku od 8 dana od dana njenog podnošenja pisanim ili elektronskim putem. Ako korisnik ne podnese reklamaciju u skladu sa ovim uslovima gubi prava koja mu pripadaju po tom osnovu.

U slučaju da korisnik usluge želi da ostvari naknadu štete dužan je da podnese pisani zahtev za naknadu štete. U zahtevu korisnik ili drugo ovlašćeno lice dužno je da navede činjenice i priloži dokumenta na kojima zasniva svoj zahtev a **Last Mile Logistika** je dužna da nadoknadi štetu u skladu sa zakonom.

Last Mile Logistika se obavezuje da će nadoknaditi štetu u skladu sa Zakonom na sledeći način:

- i. za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti.
- ii. za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1) ovog stava.
- iii. za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine.
- iv. za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 3) ovog stava.
- v. za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine.
- vi. za prekoračenje roka za uručivanje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete (a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova) bilo da je takav gubitak ili šteta posebna ili indirektna i čak ako je **Last Mile Logistika** upozorena na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

Last Mile Logistika ne snosi nikakvu odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima 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, kao i u slučaju da je adresa nepotpuna ili netačna.

Last Mile Logistika ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i sl. u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarada, budućih prihoda i poslova.

Last Mile Logistika odgovara isključivo ukoliko su pošiljke zapakovane na način da ambalaža u koju je upakovana pošiljka odgovara prirodi i dimenziji sadržine i obezbeđuje njenu nepovredivost.

U slučaju da primalac ili ovlašćeno lice prilikom uručjenja pošiljke izrazi sumnju zbog oštećenja ili umanjenja sadržine, pošiljku će otvoriti primalac nakon potvrđenja prijema, a zaposleni **Last Mile Logistike** će prisustvovati komisijskom otvaranju i o tome sačiniti zapisnik.

Ako se prilikom uručjenja 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 postoje vidljivi znaci povrede ili oštećenja, kao i da su pečati i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke neoštećeni, smatra se da je pošiljka ispravna.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odlukom poštanskog operatora o odbijanju reklamacije ili zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji može podneti prigovor Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Agencija) čime se ne isključuje pravo na sudsku zaštitu.

CENOVNIK I OSTALO

Last Mile Logistika naplaćuje svoje usluge unapred, ako ugovorom nije drugačije određeno, a prema cenovniku koji je vidno istaknut u svim poslovnicama **Last Mile Logistika** i objavljen na internet stranici www.extramile.rs.

Last Mile Logistika je dužna da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

Za korisnike sa kojima ima sklopljen ugovor **Last Mile Logistika** može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

Last Mile Logistika zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom po dobijanju saglasnosti od Agencije. Svaka promena cenovnika biće prethodno dostavljena Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge, na dobijanje saglasnosti.

Last Mile Logistika u skladu sa Zakonom obezbeđuje nepovredivost pošiljaka i tajnost podataka.

Last Mile Logistika čuva sve podatke o primljenim i isporučenim pošiljkama u papirnoj i elektronskoj formi u roku od 5 godina, dok se dokumentacija koja se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja čuva u skladu sa zakonskim propisima koji se odnose na tu materiju.

Last Mile Logistika će na svojoj internet stranici www.extramile.rs objaviti ove Opšte uslove i tako ih učiniti dostupnim trećim licima i zadržava pravo da izvrši izmene i dopune istih uz prethodnu saglasnost Agencije. Sve naknadne dopune i izmene Opštih uslova biće objavljene na internet stranici u obliku prečišćenog teksta.

U Beogradu, januar 2022. godine

Last Mile Logistika doo

