

HP-Hrvatska pošta d.d.
Jurišićeva 13, 10000 Zagreb

broj: HP-8-6533/10

**OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE OSTALIH
POŠTANSKIH USLUGA I DOPUNSKIH USLUGA
- pročišćeni tekst -**

Zagreb, ožujak 2010.

I. OPĆE ODREDBE	3
1. Sadržaj	3
2. Obavljanje ostalih poštanskih i dopunskih usluga	3
II. OSTALE POŠTANSKE I DOPUNSKE USLUGE	4
1. Ostale poštanske usluge	4
1.1. Izravna pošta	4
1.2. Tiskanica	4
1.3. Paket	5
1.4. Pošiljka s potvrđenim uručenjem	5
1.5. Pošiljka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI-pošiljka)	6
1.6. Pošiljka ubrzane pošte (EMS)	6
1.7. Pošiljka s dodanom vrijednosti (hpekspres)	6
1.8. e-PAKET	7
2. Dopunske usluge	7
2.1. Žurna pošiljka	8
2.2. Pošiljka s povratnicom	8
2.3. Otkupna pošiljka	8
2.4. Pošiljka koja se uručuje osobno primatelju	9
2.5. <i>Consignment</i> -usluga (grupiranje pošiljaka)	9
2.6. Izdvojeni paket	9
2.7. Glomazni paket	9
2.8. Zrakoplovna pošiljka	10
3. Ostale dopunske usluge	10
3.1. Usluge koje može zahtijevati pošiljatelj	10
3.2. Usluge koje može zahtijevati primatelj	10
3.3. Posebni nositelj	10
III. PRIJAM OSTALIH POŠTANSKIH POŠILJAKA	11
1. Opće odredbe o prijmu ostalih poštanskih pošiljaka	11
2. Adresiranje ostalih poštanskih pošiljaka	11
3. Pakiranje ostalih poštanskih pošiljaka	11
4. Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka	11
5. Pristup mreži javnog poštanskog operatora	11
IV. PLAĆANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA I DOPUNSKIH USLUGA	12
1. Opće odredbe	12
2. Ležarina	12
3. Vraćanje poštarine	12

V. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA	13
1. Opće odredbe o uručenju poštanskih pošiljaka	13
2. Dostava ostalih poštanskih pošiljaka	13
2.1. Obavijest o prispijeću pošiljke	13
2.2. Dostava paketa	13
2.3. Dostava žurnih poštanskih pošiljaka	14
2.4. Dostava EMS-pošiljaka	14
2.5. Dostava hpekspres-pošiljaka	14
2.6. Dostava pošiljaka u skupni poštanski kovčežić	14
3. Uručenje ostalih poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu	15
3.1. Rokovi za preuzimanje ostalih poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu	15
4. Potvrđivanje primitka poštanske pošiljke	15
5. Odbijanje primitka poštanske pošiljke	15
6. Slanje poštanskih pošiljaka za primateljem	16
7. Vraćanje poštanskih pošiljaka	16
8. Neuručive pošiljke i javna prodaja	16
9. Rokovi za uručenje ostalih poštanskih pošiljaka	16
VI. PRIGOVORI	17
1. Podnošenje prigovora	17
VII. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE	17
1. Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja	17
2. Odgovornost pošiljatelja	19
VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE	19
1. Stupanje na snagu	19

Na temelju članka 31. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj 88/09; u daljnjem tekstu: Zakon) i članka 12. Statuta HP-Hrvatske pošte d.d. (HP glasnik, broj 12/09) Uprava HP-Hrvatske pošte d.d. na sjednici održanoj dana 10. ožujka 2010. godine donosi

OPĆE UVJETE ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA I DOPUNSKIH USLUGA

I. OPĆE ODREDBE

1. Sadržaj

Članak 1.

(1) Ovim se Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga i dopunskih usluga (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju uvjeti, način i postupak za obavljanje ostalih poštanskih usluga i dopunskih usluga koje nisu univerzalne poštanske usluge, a koje pruža HP-Hrvatska pošta d.d. (u daljnjem tekstu: HP d.d.) sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13.

(2) Ostale poštanske i dopunske usluge u unutarnjem poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: unutarnji promet) obavljaju se na način i uz uvjete propisane Zakonom, podzakonskim aktima donesenim na temelju Zakona (u daljnjem tekstu: podzakonski akti), posebnim Zakonima kojima se reguliraju poštanske usluge i ovim Općim uvjetima, a u međunarodnom poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: međunarodni promet) u skladu s odredbama Konvencije Svjetske poštanske unije i drugih međunarodnih propisa i ugovora.

(3) Ovi Opći uvjeti temelje se na Općim uvjetima za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga (u daljnjem tekstu: Univerzalni opći uvjeti) i njihovim odredbama ako ovim Općim uvjetima nije drukčije određeno.

2. Obavljanje ostalih poštanskih i dopunskih usluga

Članak 2.

(1) HP d.d. obavlja ostale usluge, u pravilu, na temelju ugovora o pristupanju koji je definiran u Univerzalnim općim uvjetima.

(2) Korisnik ostalih usluga (u daljnjem tekstu: korisnik) ima pravo i obvezu odabrati onu vrstu ostalih usluga koja odgovara sadržaju i vrijednosti pošiljke.

(3) Označena vrijednost na pošiljci mora odgovarati stvarnoj vrijednosti sadržaja pošiljke, o čemu korisnik potpisuje izjavu na Potvrdi o primitku vrijednosne pošiljke-paketa.

(4) HP d.d. je obavezan osigurati tajnost poštanskih pošiljaka pod uvjetima propisanim odredbama Zakona.

(5) HP d.d. je obavezan osigurati povjerljivost osobnih podataka u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita osobnih podataka.

(6) Korisnik s HP-om d.d. može dogovoriti drukčije uvjete obavljanja ostalih poštanskih usluga i dopunskih usluga, nego što je propisano ovim Općim uvjetima.

(7) Nakon uručivanja poštanske pošiljke određena prava i obveze iz ugovora o pristupanju prelaze, u skladu s odredbama Zakona, podzakonskim aktima i ovim Općim uvjetima, s pošiljatelja na primatelja poštanske pošiljke.

II. OSTALE POŠTANSKE I DOPUNSKE USLUGE

1. Ostale poštanske usluge

Članak 3.

(1) Pod ostalim poštanskim uslugama smatraju se poštanske usluge s dodanom vrijednosti te druge poštanske usluge koje nisu univerzalne poštanske usluge.

(2) U smislu stavka 1. ovog članka HP d.d. obavlja prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje sljedećih poštanskih pošiljaka:

1. izravne pošte
2. tiskanica (knjige i tisak)
3. paketa
4. pošiljaka s potvrđenim uručenjem
5. pošiljaka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI-pošiljaka)
6. pošiljaka ubrzane pošte (EMS)
7. pošiljaka s dodanom vrijednosti (hpekspres)
8. e-PAKET

1.1. Izravna pošta

Članak 4.

(1) Izravna pošta je adresirana poštanska pošiljka koja se sastoji isključivo od oglasnog, marketinškog ili promidžbenog materijala koji nosi istovjetnu poruku, osim imena, adrese i identifikacijske oznake primatelja te drugih izmjena koje ne mijenjaju narav poruke, a koja se šalje u najmanje 500 primjeraka. Računi za komunalne i druge usluge, kao i računi, financijska i druga izvješća ne smatraju se izravnom poštom.

(2) Pošiljke izravne pošte mogu biti mase do 2 kilograma i dimenzija propisanih za pismo iz članka 6. Univerzalnih općih uvjeta.

(3) Prigodom predaje pošiljaka izravne pošte pošiljatelj je obavezan dati na uvid jedan primjerak pošiljke koju šalje kao izravnu poštu.

(4) Izravnoj pošti mogu se priložiti reklamni uzorci i slično, ako se sadržaj priloga odnosi na sadržaj pošiljke i čini njezin sastavni dio.

1.2. Tiskanica

Članak 5.

(1) Tiskanica je adresirana poštanska pošiljka koja sadrži knjige i tisak.

(2) Knjige su neperiodične tiskane publikacije. Na svakom primjerku knjige moraju biti otiskani: naslov knjige, ime i prezime autora, mjesto izdanja, godina izdanja i nakladnik. Listovi knjige moraju biti međusobno uvezani (tvrdi uvez, broširano-lijepljeno, broširano-šivano ili na neki drugi način koji se primjenjuje za uvezivanje knjiga). HP d.d. može dopustiti predaju dijelova knjige međusobno neuvezanih ako se prigodom predaje dostavi na uvid cjelovito izdanje knjige.

(3) Tisak je tiskana publikacija koju izdaje nakladnik svakodnevno, povremeno ili u određenom razdoblju (novine i časopisi). Na svakom primjerku novina i časopisa moraju biti otisnuti podaci o nakladniku, glavnom uredniku i tiskari te datumu tiska.

(4) Novine su tiskana publikacija koju izdaje nakladnik svakodnevno ili u određenom razdoblju, a nije ukoričena ni uvezana.

(5) Časopis je ukoričena i uvezana tiskana publikacija koju izdaje nakladnik redovito ili povremeno.

(6) U gornjem lijevom kutu adresne strane tiskanice pošiljatelj je obavezan staviti oznaku

“TISKANICA” (“IMPRIME”).

(7) Tiskanici se može priložiti račun, nalog za plaćanje, otpremnica, kasetna, disketa, pošiljka plaćeni odgovor (IBRS/CCRI), CD, DVD, reklamni uzorci i slično, ako se sadržaj priloga odnosi na sadržaj pošiljke i čini njezin sastavni dio.

(8) Tiskanica može sadržavati tiskani prilog koji ispunjava sljedeće uvjete:

1. da je sastavnim dijelom tiskanice i uložen u pojedinačni primjerak tiskanice;
2. da je nakladnik priloga isti kao i nakladnik tiskanice;
3. da su sadržaj priloga i tiskanice međusobno povezani.

(9) Tiskanica može imati i druge priloge koji nisu navedeni u stavku 8. ovog članka, ali se u tom slučaju za te priloge naplaćuje dodatna poštarina propisana Cjenikom poštanskih usluga (u daljnjem tekstu: Cjenik) za takvu vrstu priloga ili pošiljke.

(10) Na tiskanici je dopušteno precrtati, obilježiti ili podcrtati neke riječi ili dijelove teksta te ispraviti tiskarske pogreške. U knjizi je dopušteno napisati posvetu.

(11) Tiskanica može biti mase do 2 kilograma i dimenzija propisanih za pismo iz članka 6. Univerzalnih općih uvjeta.

(12) U iznimnim slučajevima, knjiga može biti mase do 5 kilograma ako je njezin sadržaj nedjeljiv ili čini cjelinu.

(13) Prigodom prve predaje novina i časopisa nakladnik ili njegov punomoćnik ili distributer obvezan je priložiti potvrdu tijela mjerodavnog za javno priopćavanje te dva primjerka novina i časopisa kojima dokazuje da su ispunjeni svi propisani uvjeti za predaju novina i časopisa.

(14) Ako novine i časopise predaje nakladnik ili njegov punomoćnik ili distributer, svežanj novina i časopisa može biti mase do 10 kilograma, a vreća s novinama i časopisima može biti mase do 30 kilograma.

(15) U međunarodnom prometu tiskanice koje isti pošiljatelj otprema u većim količinama na adresu istog primatelja mogu se staviti u jednu ili više posebnih vreća (“M”-vreće).

(16) Ukupna masa “M”-vreće može biti do najviše 30 kilograma.

(17) Svaka “M”-vreća mora biti opremljena pravokutnom adresnom naljepnicom (adresnica), čije dimenzije ne smiju biti manje od 90x140 mm, uz dopušteno odstupanje do 2 mm. Adresnicu predaje pošiljatelj s upisanim podacima o primatelju i pošiljatelju.

(18) Za „M“ vreću se mogu zahtijevati dopunske usluge „Žurno“ i „Zrakoplovom/PLUS“.

1.3. Paket

Članak 6.

(1) Paket ima sva obilježja i na njega se primjenjuju istovjetne odredbe iz članka 12. Univerzalnih općih uvjeta, osim odredaba koje se odnose na masu.

(2) Paket je pošiljka mase od 10 do 20 kilograma. U međunarodnom prometu masa paketa je određena aktima Svjetske poštanske unije (do 30 kilograma).

1.4. Pošiljka s potvrđenim uručanjem

Članak 7.

(1) Pošiljka s potvrđenim uručanjem je ostala pošiljka bez označene vrijednosti za koju se pošiljatelju izdaje Potvrda o primitku pošiljke i uručuje se primatelju uz potpis.

(2) Pošiljatelj prigodom predaje pošiljke s potvrđenim uručanjem u unutarnjem prometu može zahtijevati sljedeće dopunske usluge: “Žurno”, “Povratnica” i “Uručiti osobno primatelju”.

(3) Dimenzije i masa pošiljke s potvrđenim uručanjem moraju odgovarati uvjetima propisanim za pismo iz članka 6. Univerzalnih općih uvjeta.

(4) Na pošiljci s potvrđenim uručanjem mora se nalaziti naljepnica ili oznaka “A” i prijamni broj pošiljke.

(5) U međunarodnom prometu pošiljke s potvrđenim uručanjem primaju se samo za one države koje prihvaćaju ovu uslugu.

1.5. Pošiljka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI-pošiljka)

Članak 8.

- (1) Pod pošiljkom s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI) podrazumijeva se pismovna pošiljka (pismo i dopisnica) koju pošiljatelj šalje primatelju bez plaćanja poštarine. Poštarinu za pošiljku s plaćenim odgovorom plaća primatelj prigodom preuzimanja pošiljke.
- (2) Pošiljka s plaćenim odgovorom mora sadržavati propisanu oznaku IBRS/CCRI te broj dozvole i ostale oznake propisane aktima Svjetske poštanske unije.
- (3) Pošiljke s plaćenim odgovorom mogu se predati uz uvjet da korisnik prethodno pribavi dozvolu od HP-a d.d. te sklopi ugovor o obavljanju te usluge.
- (4) Dimenzije pošiljke s plaćenim odgovorom moraju odgovarati dimenzijama propisanim za pismo ili dopisnicu, ovisno o vrsti pošiljke s plaćenim odgovorom.
- (5) IBRS/CCRI-pošiljka može biti mase do 250 grama.
- (6) U međunarodnom prometu IBRS/CCRI-pošiljke primaju se za države koje prihvaćaju ovu uslugu, s tim da je prispjele IBRS/CCRI-pošiljke iz inozemstva HP d.d. obvezan vratiti pošiljatelju.

1.6. Pošiljka ubrzane pošte (EMS)

Članak 9.

- (1) EMS je posebno žurna pošiljka u međunarodnom prometu koja se prenosi najbržim putem i za koju se pošiljatelju izdaje Potvrda o primitku pošiljke, a primatelju se uručuje uz potpis.
- (2) Na EMS-pošiljku stavlja se EMS-adresnica propisana aktima Svjetske poštanske unije.
- (3) U EMS-pošiljkama je zabranjeno slati novac, vrijednosne papire koji glase na donositelja, plemenite metale, drago kamenje i slične predmete.
- (4) EMS-pošiljka ne može se predati s označenom vrijednosti.
- (5) EMS-pošiljke primaju se samo za one države s kojima je razmjena tih pošiljaka ugovorena, a primaju se uz uvjete propisane aktima Svjetske poštanske unije i sporazumom između HP-a d.d. i davatelja poštanskih usluga u međunarodnom prometu.

1.7. Pošiljka s dodanom vrijednosti (hpekspres)

Članak 10.

- (1) hpekspres je usluga s dodanom vrijednosti u unutarnjem i međunarodnom prometu koja podrazumijeva preuzimanje poštanske pošiljke na temelju posebnog zahtjeva pošiljatelja (telekomunikacijski, u poštanskom uredu ili na neki drugi način) na adresi koju odredi pošiljatelj, brzi prijenos, praćenje pošiljke tijekom prijenosa, mogućnost izravne komunikacije s radnikom HP-a d.d. radi davanja dodatnih uputa u vezi s uručenjem pošiljke, uručenje pošiljke u roku koji odredi pošiljatelj prema ponudi HP-a d.d., postupanje prema naknadnom nalogu pošiljatelja te uručenje pošiljke uz potpis primatelja.
- (2) hpekspres-pošiljka smije sadržavati pisano priopćenje, robu, novac i druge predmete.
- (3) Za hpekspres-pošiljku se pošiljatelju izdaje Potvrda o primitku pošiljke (Adresnica/Račun), a primatelju se uručuje uz potpis s upisivanjem datuma i vremena uručenja. Na taj način primatelj potvrđuje da je pošiljku primio neoštećenu i u ugovorenom roku.
- (4) hpekspres-pošiljka može biti mase do 50 kilograma dok hpekspres pošiljka koja se predaje u poštanskom uredu može biti mase do 20 kg.
- (5) Najmanje dimenzije hpekspres-pošiljke su 90x140 mm, a najveće 2000 mm u bilo kojoj veličini i 3000 mm u najširem opsegu u poprečnom smjeru. Za hpekspres-pošiljke čije dimenzije u zbroju duljine, širine i visine prelaze 2000 mm obračun cijene po masi izračunava se prema IATA-formuli za izračun volumetričke mase, gdje se umnožak visine, dužine i širine u cm dijeli s brojem 6000. Dobiveni rezultat obračunava se kao masa u kilogramima. Tako dobivena masa može biti i veća od 50 kilograma.

- (6) Uz adresnicu, hpekspres-pošiljka mora, na adresnoj strani, imati odgovarajuću naljepnicu s prijamnim brojem hpekspres-pošiljke i rokom uručenja.
- (7) Pošiljatelj prigodom predaje hpekspres-pošiljke može zahtijevati dopunske usluge određene ovim Općim uvjetima: "Povratnica", "Uručiti osobno primatelju", "Otkupnina" te druge usluge koje dogovori s HP-om d.d.
- (8) Kao izdvojena hpekspres-pošiljka može se predati svaka hpekspres-pošiljka bez obzira na vrstu i sadržaj. Na izdvojene hpekspres-pošiljke stavlja se naljepnica bijele boje na kojoj je otisnuta slika čaše u crvenoj boji, koja upozorava na sadržaj hpekspres-pošiljke.
- (9) hpekspres-pošiljku koja sadrži lako lomljive predmete, tekućine, lako topljive tvari, dijelove životinjskog ili ljudskog tijela, urne s pepelom, osjetljive uređaje, opojne droge, zarazni mikrobiološki materijal, plazme i sl. pošiljatelj je obvezan predati kao izdvojenu hpekspres-pošiljku. Opojne droge se kao izdvojena hpekspres-pošiljka mogu slati samo kada su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlašteni za promet ili uporabu opojnih droga.
- (10) hpekspres-pošiljka može se predati s označenom vrijednosti ili bez označene vrijednosti.
- (11) Vrijednost sadržaja hpekspres-pošiljke mora biti označena brojkom i slovima u donjem lijevom dijelu adresne strane pošiljke. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti ili značenju sadržaja za pošiljatelja, o čemu pošiljatelj potpisuje izjavu na odgovarajućoj potvrdi.
- (12) Najveća označena vrijednost na hpekspres-pošiljci može biti 200.000,00 kn.
- (13) Za hpekspres pošiljku u međunarodnome prometu primjenjuju se odredbe propisane člankom 9. ovih Općih uvjeta za EMS pošiljku.

1.8 e-PAKET

Članak 11.

- (1) e- PAKET je usluga s dodanom vrijednosti koja podrazumijeva preuzimanje pošiljke na temelju posebnog zahtjeva pošiljatelja (telekomunikacijski ili na neki drugi način) na adresi koju odredi pošiljatelj, mogućnost izravne komunikacije s radnikom HP-a radi davanja dodatnih uputa u vezi s uručenjem pošiljke, uručenje pošiljke uz potpis primatelja u poštanskom uredu ili na adresi primatelja u roku od 5 radnih dana.
- (2) e-PAKET namijenjen je korisnicima s kojima je sklopljen poseban ugovor o preuzimanju i postupanju s navedenim pošiljkama.

2. Dopunske usluge

Članak 12.

- (1) Dopunske usluge su usluge koje sadrže poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka pri obavljanju poštanskih usluga s dodanom vrijednosti i drugih poštanskih usluga koje nisu univerzalne.
- (2) Pod dopunskom uslugom u smislu stavka 1. ovog članka smatraju se sljedeće usluge:
1. "Žurno"
 2. "Povratnica"
 3. "Otkupnina"
 4. "Uručiti osobno primatelju"
 5. "Consignment" (grupiranje pošiljaka)
 6. "Izdvojeno"
 7. „Glomazno“
 8. "Zrakoplovom/PLUS"

2.1. Žurna pošiljka

Članak 13.

- (1) Pošiljka koja se šalje uz dopunsku uslugu "Žurno" smatra se žurnom pošiljkom.
- (2) Kao žurna pošiljka može se predati svaki paket, pošiljka s potvrđenim uručenjem i tiskanica, a mora se predati kao žurna ako sadrži lako pokvarljivu robu. Kao žurna pošiljka ne može se predati pošiljka adresirana za šire dostavno područje, poštanski pretinac i poste restante.
- (3) Žurna pošiljka dostavlja se primatelju prije ostalih pošiljaka uz uvjete i na način propisan ovim Općim uvjetima.
- (4) Na žurne pošiljke se, u gornji lijevi dio adresne strane, stavlja naljepnica ili otisak svijetlocrvene boje „ŽURNO“ (EXPRESS). Ako takve oznake nema, riječ „ŽURNO“ (EXPRESS) mora biti upisana velikim crvenim slovima.
- (5) U međunarodnom prometu žurne pošiljke primaju se samo za države koje prihvaćaju tu uslugu.

2.2. Pošiljka s povratnicom

Članak 14.

- (1) Pošiljka koja se šalje uz dopunsku uslugu "Povratnica" smatra se pošiljkom s povratnicom.
- (2) Pošiljka s povratnicom je poštanska pošiljka za koju pošiljatelj prigodom predaje zahtijeva da se uruči primatelju uz pisanu potvrdu na posebnom obrascu svijetlocrvene boje "POVRATNICA", koji se uručuje pošiljatelju kao pismovna pošiljka redovitom dostavom ili ubacivanjem u poštanski pretinac.
- (3) U unutarnjem prometu se kao pošiljka s povratnicom može predati paket i pošiljka s potvrđenim uručenjem i hpekspres pošiljka.
- (4) U međunarodnom prometu države mogu ograničiti prijam povratnica za određene pošiljke.
- (5) Povratnicu popunjava pošiljatelj i predaje ju zajedno s pošiljkom.
- (6) Na pošiljku s povratnicom stavlja se naljepnica ili oznaka "AR" u gornjem lijevom dijelu adresne strane pošiljke.

2.3. Otkupna pošiljka

Članak 15.

- (1) Pošiljka koja se šalje uz dopunsku uslugu "Otkupnina" smatra se otkupnom pošiljkom.
- (2) Otkupna pošiljka je poštanska pošiljka za koju pošiljatelj prigodom predaje zahtijeva da se uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljatelja pošiljke.
- (3) S otkupnom pošiljkom pošiljatelj je obvezan predati i popunjeni odgovarajući obrazac (obrazac platnog prometa i sl.) kojim će mu se doznačiti otkupni iznos.
- (4) U unutarnjem prometu se kao otkupna pošiljka može predati hpekspres-pošiljka i paket.
- (5) U međunarodnom prometu otkupna pošiljka može se predati za države koje tu uslugu prihvaćaju.
- (6) Na otkupne pošiljke se u gornjem lijevom dijelu adresne strane stavlja naljepnica u obliku trokuta narančaste boje s tekstem "REMBOURSEMENT/COD" (Otkupnina), a pošiljatelj je obvezan brojkama upisati iznos otkupnine. Označeni iznos otkupnine na pošiljci ne smatra se označenom vrijednosti pošiljke.
- (7) Otkupnina označena na otkupnoj pošiljci može biti najviše 200.000,00 kuna u unutarnjem prometu, a u međunarodnom prometu u skladu s potpisanim sporazumima o razmjeni međunarodnih poštanskih uputnica, odnosno otkupnih pošiljaka.

2.4. Pošiljka koja se uručuje osobno primatelju

Članak 16.

- (1) Pošiljka koja se šalje uz dopunsku uslugu "Uručiti osobno primatelju" smatra se pošiljkom koja se uručuje isključivo osobno primatelju, zakonskom zastupniku, odnosno, punomoćniku.
- (2) U unutarnjem prometu se kao pošiljka koja se uručuje osobno primatelju može predati paket, pošiljka s potvrđenim uručenjem i hpekspres-pošiljka.
- (3) U međunarodnom prometu se pošiljka koja se uručuje osobno primatelju može predati za države koje tu uslugu prihvaćaju.
- (4) Pošiljka koja se uručuje osobno primatelju mora u gornjem lijevom dijelu adresne strane imati uočljivim slovima napisanu oznaku "A REMETTRE EN MAIN PROPRE/FOR DELIVERY TO THE ADDRESSEE IN PERSON", odnosno tekst "Uručiti osobno primatelju" u unutarnjem prometu.

2.5. Consignment-usluga (grupiranje pošiljaka)

Članak 17.

- (1) Usluga "Consignment" je posebna usluga u međunarodnom prometu kojom se nudi mogućnost skupne otpreme većeg broja poštanskih pošiljaka upućenih od istog pošiljatelja za jednog ili više primatelja.
- (2) Obilježje usluge je jedinstveni logotip koji sadrži riječ "CONSIGNMENT" u plavoj boji i tri vodoravne crte u crvenoj, plavoj i zelenoj boji.
- (3) Uvjete za obavljanje usluge grupiranja pošiljaka uređuju sporazumom HP d.d. i davatelji poštanskih usluga određene države sukladno aktima Svjetske poštanske unije.

2.6. Izdvojeni paket

Članak 18.

- (1) Izdvojeni (lomljivi) paket je paket za koji pošiljatelj prigodom predaje zahtijeva da se s njim postupa uz povećanu pozornost.
- (2) Kao izdvojeni paket može se predati svaki paket bez obzira na vrstu i sadržaj.
- (3) Paket koji sadrži lako lomljive predmete, tekućine, lako topljive tvari, dijelove životinjskog ili ljudskog tijela, urne s pepelom, osjetljive uređaje, opojne droge, zarazni mikrobiološki materijal, plazme i sl. pošiljatelj je obvezan predati kao izdvojeni paket.
- (4) Na izdvojene pakete stavlja se naljepnica bijele boje na kojoj je otisnuta slika čaše u crvenoj boji, koja upozorava na sadržaj paketa.
- (4) Za izdvojene pakete naplaćuje se dodatna poštarina određena Cjenikom.
- (5) U međunarodnom prometu se lomljivi paketi mogu primiti za one države koje prihvaćaju te pakete.

2.7. Glomazni paket

Članak 19.

- (1) Glomaznim paketom smatra se svaki paket koji se zbog svojeg oblika ne uklapa s ostalim paketima.
- (2) Na glomazne pakete stavlja se naljepnica s tekстом "ENCOMBRANT" (Glomazno).
- (3) Za glomazne pakete naplaćuje se dodatna poštarina određena Cjenikom. Ako je paket i izdvojen i glomazan, dodatna poštarina naplaćuje se samo po jednom uvjetu.
- (4) U međunarodnom prometu se lomljivi i glomazni paketi mogu primiti za one države koje prihvaćaju te pakete.

2.8. Zrakoplovna pošiljka

Članak 20.

- (1) Pošiljka koja se šalje uz dopunsku uslugu "Zrakoplovom/PLUS" smatra se zrakoplovnom pošiljkom.
- (2) Zrakoplovna pošiljka je poštanska pošiljka za koju pošiljatelj prigodom predaje zahtijeva da se otpremi zrakoplovnim putem.
- (3) Kao zrakoplovna pošiljka može se predati paket i tiskanica pod uvjetom da je HP d.d. osigurao zrakoplovni prijevoz pošiljaka u međunarodnom prometu.
- (4) U međunarodnom prometu se zrakoplovna pošiljka može predati za države koje prihvaćaju tu uslugu.
- (5) Na zrakoplovnu pošiljku se u gornji lijevi dio adresne strane pošiljke stavlja naljepnica plave boje ili otisak iste boje s tekstom "PRIORITETNO/ZRAKOPLOVOM-PRIORITAIRE/PAR AVION".
- (6) Kao zrakoplovna pismovna pošiljka predaje se i aerogram. Aerogram je savijen i sa svih strana zalijepljen list papira koji je s unutarnje strane namijenjen samo za pisano priopćenje. Aerogram mora biti pravokutnog oblika, a uvjete za izradu i prodaju određuje HP d.d. pridržavajući se odredaba akata Svjetske poštanske unije.

3. Ostale dopunske usluge

3.1. Usluge koje može zahtijevati pošiljatelj

Članak 21.

- (1) Pošiljatelj može za ostale poštanske pošiljke zahtijevati usluge iz članka 27. Univerzalnih općih uvjeta, ako ovim člankom nije drukčije propisano. Iznimno od stavka 9. navedenog članka, Potvrda o primitku pošiljke se ne izdaje za pošiljku s potvrđenim uručenjem.
- (2) Pošiljatelj ne može zahtijevati da se pošiljke preuzimaju u njegovim poslovnim prostorijama za EMS i hpekspres-pošiljke.

3.2. Usluge koje može zahtijevati primatelj

Članak 22.

- (1) Primatelj može za ostale poštanske pošiljke zahtijevati usluge iz članka 28. Univerzalnih općih uvjeta, ako ovim člankom nije drukčije propisano.
- (2) Primatelj može zahtijevati ubacivanje pošiljke s potvrđenim uručenjem u kućni kovčežić bez potpisa primatelja radi potvrđivanja primitka pošiljke. Ova usluga obavlja se samo za pošiljke u unutarnjem prometu, s tim da se ne može zahtijevati za pošiljke s povratnicom te za pošiljke s uslugom "Uručiti osobno primatelju".
- (3) Primatelj ne može zahtijevati da mu se EMS-pošiljke i hpekspres-pošiljke uručuju putem poštanskog pretinca.

3.3. Posebni nositelj

Članak 23.

Pošiljatelj može zahtijevati da se pošiljka s potvrđenim uručenjem s povratnicom uruči primatelju po posebnom nositelju sukladno odredbama članka 29. Univerzalnih općih uvjeta.

III. PRIJAM OSTALIH POŠTANSKIH POŠILJAKA

1. Opće odredbe o prijmu ostalih poštanskih pošiljaka

Članak 24.

Prijam ostalih poštanskih pošiljaka propisan je člancima 30. do 33. Univerzalnih općih uvjeta.

2. Adresiranje ostalih poštanskih pošiljaka

Članak 25.

Adresiranje ostalih poštanskih usluga propisano je člankom 34. Univerzalnih općih uvjeta.

3. Pakiranje ostalih poštanskih pošiljaka

Opće odredbe o pakiranju i zatvaranju ostalih poštanskih pošiljaka

Članak 26.

(1) Ostale poštanske pošiljke pakiraju se na način i sukladno člancima 35. do 38. Univerzalnih općih uvjeta, osim onih za koje, po njihovoj prirodi, pakiranje nije potrebno (npr. prazan kovčeg i bačva, komadi od drveta i sl.) te tiska.

(2) Tisak koji sadrži jedan ili više primjeraka novina ili časopisa mora biti upakiran u ovitak ili povezan pasicom dovoljne čvrstoće, na kojoj je označena adresa primatelja.

(3) Tisak koji sadrži dva ili više pojedinačno adresirana primjerka novina i časopisa za isti poštanski ured mora biti upakiran u svežanj, a svežanj stavljen u ovitak. U adresi mora biti naznačen broj i velikim slovima naziv odredišnog poštanskog ureda.

(4) Ako tisak sadrži dva ili više primjerka novina i časopisa adresiranih na pretplatnike u pojedinim tvrtkama, ustanovama ili državnim tijelima i sl., ti primjerci moraju biti pakirani u poseban svežanj, a svežanj adresiran na tvrtku, ustanovu ili državno tijelo.

(5) Na ovitku svežnja tiska koji sadrži neadresirane primjerke novina i časopisa za prodavače ili povjerenike moraju biti označeni nakladnik, adresa primatelja, poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.

(6) Ako pošiljatelj šalje više od dva svežnja za isti poštanski ured, svežnjeve mora staviti u vreću. Vreća mora biti zatvorena i mora imati nazivnicu s upisanim poštanskim brojem i nazivom odredišnog poštanskog ureda, nazivom nakladnika i datumom predaje.

4. Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka

Članak 27.

Otvaranje i prepakiranje poštanske pošiljke propisano je člankom 39. Univerzalnih općih uvjeta.

5. Pristup mreži javnog poštanskog operatora

Članak 28.

HP d.d. će omogućiti pristup svojoj mreži drugim korisnicima pristupa, a u skladu s uvjetima iz Zakona i drugih podzakonskih akata.

IV. PLAĆANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA I DOPUNSKIH USLUGA

1. Opće odredbe

Članak 29.

(1) Cijenu za ostale poštanske usluge i dopunske usluge (u daljnjem tekstu: poštarina) plaća korisnik koji zahtijeva poštansku uslugu prema Cjeniku na način određen Univerzalnim općim uvjetima. Cjenik donosi HP d.d. na način propisan odredbama Zakona i on sadrži cijene za sve usluge koje obavlja HP d.d.

(2) Pošiljatelj može zahtijevati da poštarinu za hpekspres-pošiljku plati primatelj. Na takvu pošiljku obvezno se stavlja naljepnica ili oznaka "Plaća primatelj _____ kn". Ako primatelj odbije platiti poštarinu, pošiljka se vraća pošiljatelju uz naplatu poštarine propisane Cjenikom.

(3) HP d.d. obvezan je javno objaviti pregledan Cjenik poštanskih usluga i vidljivo istaknuti izvadak iz Cjenika u prostorima namijenjenim korisnicima poštanskih usluga te na zahtjev korisnika dati Cjenik poštanskih usluga na uvid.

2. Ležarina

Članak 30.

(1) Primatelj paketa, EMS-pošiljke, hpekspres-pošiljke, ocarinjene pošiljke, pošiljke s potvrđenim uručenjem i tiskanice mase veće od 500 grama plaća poštarinu (ležarina) ako poštansku pošiljku nije preuzeo u poštanskom uredu u roku od 1 (jednog) dana nakon ostavljene Obavijesti o prispjeću pošiljke. U rok se ne uračunava dan kada je ostavljena Obavijest o prispjeću pošiljke, dan kada je pošiljka uručena te dani kada poštanski ured ne radi.

(2) Ležarina za pošiljke za koje je poštanski ured carinjenja poslao Obavijest o podnošenju isprava za carinski pregled naplaćuje se u roku od 2 (dva) dana od dana slanja obavijesti.

(3) Za pošiljke iz stavka 1. ovog članka adresirane na poštanski pretinac i poste restante pošiljke ležarina se naplaćuje od dana prispjeća pošiljke, s tim da se ne naplaćuje za dane kada poštanski ured ne radi i dan uručenja pošiljke.

(4) Za sve pošiljke mase veće od 500 grama koje se prema zahtjevu korisnika čuvaju u poštanskom uredu naplaćuje se ležarina na način određen stavkom 1. ovog članka.

3. Vraćanje poštarine

Članak 31.

HP d.d. na zahtjev pošiljatelja vraća naplaćenu poštarinu za ostale poštanske usluge i dopunske usluge na način propisan člankom 48. Univerzalnih općih uvjeta.

V. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

1. Opće odredbe o uručenju poštanskih pošiljaka

Članak 32.

- (1) Uručenje poštanskih pošiljaka obavlja se na način i prema postupku koji su uređeni odredbama Zakona i Univerzalnim općim uvjetima.
- (2) Poštanske pošiljke uručuju se, u pravilu, osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili osobi koju je primatelj ovlastio za primanje pošiljaka.
- (3) Iznimno od odredbe stavka 2. ovoga članka, pojedine vrste poštanskih pošiljaka mogu se uručiti i odraslom članu kućanstva, osobi zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja.
- (4) Osobama iz stavka 3. ovog članka mogu se uručiti tiskanice, izravna pošta, pošiljka s potvrđenim uručenjem, paket, EMS-pošiljka i hpekspres-pošiljka vrijednosti do 1.000,00 kn.
- (5) Posredovatelju se uručuju tiskanice, izravna pošta, pošiljka s potvrđenim uručenjem bez povratnice, ostale pošiljke koje nisu opterećene otkupninom, carinskim i drugim pristojbama te pošiljke s uslugom "Uručiti osobno primatelju".

2. Dostava ostalih poštanskih pošiljaka

Članak 33.

- (1) Pod dostavom poštanskih pošiljaka podrazumijeva se uručenje pošiljaka na adresu primatelja. Uručenjem pošiljaka na adresi primatelja smatra se i uručenje pošiljaka putem skupnog poštanskog kovčežića.
- (2) Sve poštanske pošiljke dostavljaju se na adresu primatelja osim onih koje se prema odredbama ovih Općih uvjeta uručuju u poštanskom uredu te za koje je primatelj zahtijevao dopunsku uslugu u smislu članka 22. stavak 2. ovih Općih uvjeta.
- (3) Tiskanice i izravna pošta uručuju se ubacivanjem u kućni ili skupni poštanski kovčežić primatelja, u stanu ili poslovnoj prostoriji osobno primatelju ili osobi koja je sukladno odredbama Univerzalnih općih uvjeta ovlaštena za primitak pošiljaka. Ostale poštanske pošiljke, osim onih koje se sukladno članku 40. ovih Općih uvjeta uručuju u poštanskom uredu, uručuju se primatelju ili ovlaštenoj osobi u stanu ili poslovnoj prostoriji.

2.1. Obavijest o prispjeću pošiljke

Članak 34.

- (1) Obavijest o prispjeću pošiljke dostavlja se primatelju:
 1. ako se pošiljka iz bilo kojeg razloga ne može uručiti primatelju putem dostave;
 2. kad primatelj stavi prigovor na ispravnost pošiljke ili na visinu carinskih pristojbi;
 3. za tiskanice, izravnu poštu i pošiljke s potvrđenim uručenjem mase veće od 1 kilograma
 4. za pakete koji se sukladno odredbama članka 35. ovih Općih uvjeta ne dostavljaju primatelju;
 5. za oštećene i prepakirane pošiljke.
- (2) Obavijest o prispjeću pošiljke uručuje se na način propisan Univerzalnim općim uvjetima za uručenje pismovne pošiljke.

2.2. Dostava paketa

Članak 35.

- (1) HP d.d. obavlja dostavu paketa.

(2) Popis naselja u kojima HP d.d. obavlja dostavu paketa mora biti vidljivo istaknut u prostoru poštanskog ureda koji je namijenjen korisnicima.

(3) U naselja u kojima se ne obavlja dostava paketa dostavlja se Obavijest o prispijeću pošiljke, a primatelj može preuzeti paket na naznačenoj lokaciji, na način i u roku propisanom ovim Općim uvjetima.

2.3. Dostava žurnih poštanskih pošiljaka

Članak 36.

(1) HP d.d. je obvezan žurne pošiljke mase do 2 kilograma na užem dostavnom području dostaviti primatelju prije ostalih pošiljaka.

(2) Žurna pismovna pošiljka uručuje se primatelju, a ako to nije moguće, ubacuje se u kućni kovčežić.

(3) Žurna pošiljka za koju se izdaje Potvrda o primitku pošiljke uručuje se primatelju, a ako se iz bilo kojeg razloga nije mogla uručiti, primatelju se ostavlja Obavijest o prispijeću pošiljke, koja mora sadržavati napatuk primatelju o mogućnosti uručjenja žurne pošiljke u poštanskom uredu između dvije dostave, odnosno obavijest o redovitoj dostavi pošiljke sljedeći radni dan. Ako pošiljka nije uručena u poštanskom uredu, nosi se redovitom dostavom sljedeći radni dan.

(4) U naselja u kojima se obavlja dostava paketa sukladno članku 35. stavak 2. ovih Općih uvjeta žurni paketi dostavljaju se primatelju prije ostalih paketa.

(5) U naselja u kojima se sukladno članku 35. stavak 3. ovih Općih uvjeta ne obavlja dostava svih paketa dostavljaju se žurni paketi mase do 1 kilograma. Za ostale žurne pakete dostavlja se, kao žurna pošiljka, Obavijest o prispijeću pošiljke na koju se stavlja oznaka "ŽURNI PAKET".

2.4. Dostava EMS-pošiljaka

Članak 37.

Dostava EMS-pošiljke obavlja se na način propisan za hpekspres-pošiljke, s tim da HP d.d. nakon ostavljene obavijesti traži napatuk od primatelja o daljnjem postupku s pošiljkom. Ako takav napatuk nije moguće dobiti, EMS-pošiljka se ponovno dostavlja sljedeći radni dan. Ako se dostava ne može obaviti ni u drugom pokušaju, primatelju se ostavlja Obavijest o prispijeću pošiljke, a pošiljka se uručuje u poštanskom uredu na način propisan člankom 40. ovih Općih uvjeta.

2.5. Dostava hpekspres-pošiljaka

Članak 38.

(1) HP d.d. je obvezan obaviti dostavu hpekspres-pošiljke u roku i na način koji je izabrao pošiljatelj.

(2) Ako se hpekspres-pošiljka iz bilo kojeg razloga nije mogla uručiti, primatelju se ostavlja Obavijest o prispijeću pošiljke, s tim da pošiljku može preuzeti u poštanskom uredu u roku od 5 (pet) radnih dana od ostavljene Obavijesti o prispijeću pošiljke. Nakon ostavljene Obavijesti HP d.d. će zatražiti od primatelja, odnosno pošiljatelja napatuk o daljnjem postupku s pošiljkom.

2.6. Dostava pošiljaka u skupni poštanski kovčežić

Članak 39.

Ubacivanjem u skupni kovčežić mogu se uručiti tiskanice, izravna pošta i pošiljke s potvrđenim uručjenjem iz unutarnjeg prometa, ako to dopuštaju dimenzije tih pošiljaka, osim pošiljaka s povratnicom, pošiljaka opterećenih otkupninom ili drugim pristojbama i pošiljaka s uslugom

“Uručiti osobno primatelju”, uz pisanu suglasnost primatelja pošiljaka.

3. Uručenje ostalih poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu

Članak 40.

(1) U poštanskom uredu uručuju se sljedeće poštanske pošiljke:

1. za koje je primatelju ostavljena Obavijest o prispijeću pošiljke;
2. koje su adresirane za primatelje – korisnike poštanskih pretinaca – bez obzira na to imaju li te pošiljke u adresi oznaku broja pretinca ili je nemaju;
3. koje su naslovljene na fizičke osobe, a u adresi primatelja imaju naziv korisnika poštanskog pretinca, s tim da se za uručenje pošiljke na odgovarajući način primjenjuju odredbe Univerzalnih općih uvjeta u dijelu koji se odnosi na uručenje pošiljke posredovatelju;
4. koje su adresirane na poste restante;
5. hpekspres-pošiljke koje se prema nalogu pošiljatelja uručuju u poštanskom uredu.

(2) Pošiljke za koje je primatelju ostavljena Obavijest o prispijeću pošiljke mogu se uručiti osobno primatelju, punomoćniku i zakonskom zastupniku. U iznimnim slučajevima, pošiljke se mogu uručiti odraslom članu kućanstva, osim pošiljaka s povratnicom i pošiljaka s uslugom “Uručiti osobno primatelju”, pod uvjetom da je osobno poznat radniku HP-a d.d. koji uručuje pošiljku.

3.1. Rokovi za preuzimanje ostalih poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu

Članak 41.

(1) U poštanskom uredu poštanske pošiljke mogu se preuzeti u sljedećim rokovima:

1. pet (5) radnih dana – za pošiljke za koje je ostavljena Obavijest o prispijeću pošiljke;
 2. trideset (30) kalendarskih dana – ako je pošiljka adresirana na poste restante.
- (2) Iznimno od odredbi iz stavka 1. ovog članka, paket iz inozemstva može se preuzeti u roku od 15 (petnaest) radnih dana, a EMS-pošiljka 7 (sedam) radnih dana.
- (3) Rokovi utvrđeni u odredbama stavka 1. i 2. ovog članka počinju teći idućeg dana od dana ostavljanja Obavijesti o prispijeću pošiljke, odnosno od dana prispijeća za pošiljke adresirane na poste restante.
- (4) HP d.d. može s pošiljateljima koji predaju na otpremu veći broj poštanskih pošiljaka ugovoriti posebne rokove za preuzimanje pošiljaka u poštanskom uredu.

4. Potvrđivanje primitka poštanske pošiljke

Članak 42.

Za potvrđivanje primitka poštanskih pošiljaka vrijede sve odredbe Univerzalnih općih uvjeta, osim u slučajevima propisanim člankom 22. stavak 2. i člankom 39. ovih Općih uvjeta, kada se pošiljke uručuju ubacivanjem u kućni ili skupni kovčežić. Primatelj je obvezan, osim datuma, upisati i vrijeme uručenja (sat i minutu) za EMS-pošiljke i hpekspres-pošiljke.

5. Odbijanje primitka poštanske pošiljke

Članak 43.

(1) Primatelj, kao i pošiljatelj u slučaju vraćanja pošiljke može odbiti primitak pošiljke ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno.

(2) Ako primatelj ili pošiljatelj odbije primiti pošiljku, radnik HP-a d.d. stavlja na pošiljku oznaku “NE PRIMA”, koju ovjerava svojim potpisom i otiskom žiga.

6. Slanje poštanskih pošiljaka za primateljem

Članak 44.

- (1) HP d.d. je obvezan poštanske pošiljke, osim paketa, slati za primateljem koji je otputovao ili preselio ako sazna njegovu novu adresu.
- (2) Nadoslanje za primateljem iz stavka 1. ovoga članka obavlja se pod uvjetom da pošiljatelj nije podnio zahtjev kojim zabranjuje slanje pošiljke za primateljem.
- (3) HP d.d. je obvezan slati poštanske pošiljke za primateljem prema pisanom zahtjevu pošiljatelja ili primatelja u smislu dopunske usluge iz članka 21. i 22. ovih Općih uvjeta podnesenim prije uručenja pošiljke.
- (4) Nadoslanje poštanskih pošiljaka u drugu odredišnu državu obavlja se samo ako pošiljka koju treba nadoslati udovoljava uvjetima za prijam pošiljaka za tu odredišnu državu.
- (5) Nadoslanje poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu obavlja se na način propisan aktima Svjetske poštanske unije.

7. Vraćanje poštanskih pošiljaka

Članak 45.

- (1) Za vraćanje poštanskih pošiljaka vrijede sve odredbe Univerzalnih općih uvjeta.
- (2) Iznimno, tiskanica i izravna pošta mogu se uručiti članu kućanstva umrlog primatelja.
- (3) Ako se paket, EMS-pošiljka, hpekspres-pošiljka ili otkupna pošiljka vraća pošiljatelju zbog nemogućnosti uručenja primatelju, od pošiljatelja se naplaćuje povratna poštarina prema Cjeniku, osim poštarine za uslugu koja se u povratu ne obavlja.
- (4) Iznimno od odredbi stavka 3. ovog članka, za hpekspres-pošiljke za koje je poštarinu trebao platiti primatelj, od pošiljatelja se naplaćuje poštarina za obavljenju uslugu i povratna poštarina.

8. Neuručive pošiljke i javna prodaja

Članak 46.

Za neuručive pošiljke i javnu prodaju vrijede sve odredbe propisane člancima 62. i 63. Univerzalnih općih uvjeta.

9. Rokovi za uručenje ostalih poštanskih pošiljaka

Članak 47.

- (1) HP d.d. mora osigurati uručenje za ostale poštanske pošiljke u unutarnjem prometu u roku od tri (3) radna dana (D+3), a najkasnije u roku od pet (5) radnih dana (D+5), a u međunarodnom prometu uručenje poštanskih pošiljaka obavlja se u rokovima propisanim aktima i standardima Svjetske poštanske unije.
- (2) Iznimno od stavka 1. ovog članka, HP d.d. mora hpekspres-pošiljke uručiti u roku koji je ugovoren s korisnikom. Rokovi uručenja su utvrđeni posebnom odlukom koju donosi Uprava HP-a d.d.

VI. PRIGOVORI

1. Podnošenje prigovora

Članak 48.

Podnošenje i postupak rješavanja prigovora propisan je člancima 65. do 68. Univerzalnih općih uvjeta.

VII. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

1. Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja

Članak 49.

(1) Pravo na naknadu štete i iznos naknade štete propisani su odredbama Zakona i ovim Općim uvjetima, odnosno aktima Svjetske poštanske unije za pošiljke u međunarodnom prometu.

(2) Ako korisnik poštanske usluge ili druga ovlaštena osoba želi ostvariti naknadu štete i druga potraživanja, obvezan je HP-u d.d. podnijeti pisani zahtjev za naknadu štete u roku od 30 (trideset) dana od primitka pisanog odgovora na prigovor.

(3) Zahtjevu za naknadu iz stavka 2. ovoga članka, koji se odnosi na gubitak ili prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke, podnositelj obvezno prilaže Potražnicu iz koje je vidljivo da je pošiljka izgubljena ili uručena sa zakašnjenjem, a zahtjevu koji se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke podnositelj obvezno prilaže zapisnik o nepravilnosti pošiljke.

(4) HP d.d. odgovara za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja te prekoračenje roka prijensa pošiljke s potvrđenim uručnjem, paketa ili hpekspres-pošiljke.

(5) Ako HP d.d. diskrecijskom odlukom utvrdi kako je stvarna vrijednost hpekspres-pošiljke veća od peterostruke poštarine, pošiljatelju će se isplatiti tako utvrđen iznos, a najviše do 3.000,00 kn.

(6) HP d.d. je obvezan pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti naknadu štete za pošiljke, a najviše do iznosa navedenih u tablici 1 za unutarnji promet i u tablici 2 za međunarodni promet.

Tablica 1

Vrsta pošiljke	Gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja	Djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja	Prekoračenje roka prijenosa i uručenja pošiljke	Neobavljena usluga
1	2	3	4	5
hpekspres-pošiljka	za pošiljke s označenom vrijednosti – iznos označene vrijednosti; za pošiljke bez označene vrijednosti – peterostruki iznos naplaćene poštarine, a najviše do 3.000,00 kuna	za pošiljke s označenom vrijednosti – iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do označene vrijednosti; za pošiljke bez označene vrijednosti – iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 3.000,00 kuna	trostruki iznos naplaćene poštarine	iznos naplaćene poštarine
Pošiljka s potvrđenim uručenjem	peterostruki iznos naplaćene poštarine	iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do peterostrukog iznosa naplaćene poštarine	trostruki iznos naplaćene poštarine	iznos naplaćene poštarine
Paket	iznos označene vrijednosti	iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti	trostruki iznos naplaćene poštarine	iznos naplaćene poštarine

Tablica 2

Vrsta pošiljke	Gubitak, potpuno oštećenje ili umanjeње sadržaja
1	2
EMS-pošiljke	za pošiljke koje sadrže dokumente – do iznosa od 30 DTS-a za pošiljke koje sadrže robu – do iznosa od 130 DTS-a
Preporučena “M”-vreća	iznos od 150 DTS-a
Paket	paket s označenom vrijednosti – iznos označene vrijednosti paket bez označene vrijednosti – 40 DTS-a po paketu + 4,5 DTS-a po kilogramu ili dijelu kilograma mase paketa

(7) Iznos kunske protuvrijednosti DTS-a utvrđuje se procedurom određenom aktima Svjetske poštanske unije, a donosi je Uprava HP-a d.d. Odluka Uprave o tečaju HRK – DTS objavljuje se na internetskim stranicama <www.posta.hr>.

(8) U slučajevima iz stavka 5. ovog članka HP d.d. je obvezan, osim naknade, vratiti i iznos naplaćene cijene poštanske usluge za potraživanje, kao i iznos naplaćene cijene poštanske usluge, pri čemu se ne vraća onaj dio cijene poštanske usluge koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti.

(9) Osim iznosa naknade štete i vraćanja poštarine, HP d.d. je obvezan pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti i zakonske zatezne kamate računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete.

(10) Ako se izgubljena pošiljka ili njezin dio pronađe nakon isplate naknade štete, HP d.d. obvezan je o tome izvijestiti pošiljatelja ili drugu ovlaštenu osobu, koja je obvezna vratiti iznos primljene naknade štete ako zahtijeva uručenje naknadno pronađene pošiljke. U protivnom, HP d.d. ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

(11) HP d.d. ne odgovara za izgubljenu korist niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke te prekoračenja roka za prijenos ili uručenje poštanske pošiljke.

(12) Naknada štete za pošiljke e-PAKETA regulirana je odredbama ugovora zaključenim između HP d.d. i korisnika sukladno članku 11. stavka 2. ovih Općih uvjeta.

2. Odgovornost pošiljatelja

Članak 50.

Odgovornost pošiljatelja propisana je člankom 70. Univerzalnih općih uvjeta.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

1. Stupanje na snagu

Članak 51.

(1) Ovi Opći uvjeti kao i njihove kasnije izmjene i dopune bit će dostupni korisnicima u svakom poštanskom uredu i na internetskim stranicama <www.posta.hr>.

(2) Ako korisnik koji s HP-om d.d. ima sklopljen ugovor, a u roku od 7 (sedam) dana od dana objave izmjena i dopuna Općih uvjeta ne otkaže Ugovor, smatra će se da prihvaća izmjene i dopune Općih uvjeta.

- (3) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti Opći uvjeti za obavljanje ostalih poštanskih usluga i dopunskih usluga od 18.11.2009. godine. kao i Izmjene i dopune Općih uvjeta za obavljanje ostalih poštanskih usluga i dopunskih usluga od 27.01.2010. godine.
- (4) Iznimno od odredbe iz stavka 3. ovog članka, HP d.d. pruža i ostale usluge koje Zakonom nisu definirane kao poštanske (poštanske i brzopjavne uputnice te neadresirani materijal) na način i pod uvjetima koji su vrijedili do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, a do donošenja propisa koji će izravno definirati navedene usluge.
- (5) Sve sporove i tumačenja vezana za primjenu i izvršenje ovih Općih uvjeta HP d.d. i korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta HP d.d. i korisnik ne uspiju spor riješiti mirnim putem, za njegovo rješavanje bit će nadležan sud u Zagrebu.
- (6) Ovi Opći uvjeti dostavljeni su Agenciji.
- (7) Ove Izmjene i dopune Općih uvjeta stupaju na snagu 01.04.2010., a objavit će se u HP glasniku.

Predsjednik Uprave:

Robert Jukić