

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE  
OSTALIH POŠTANSKIH  
USLUGA



## I. OPĆE ODREDBE

### 1. SADRŽAJ

#### Članak 1.

(1) Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti, način i postupak obavljanja ostalih poštanskih usluga i s njima povezanih dopunskih usluga koje pruža HP-Hrvatska pošta d.d. (u daljnjem tekstu: HP d.d.) sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13, OIB 87311810356.

(2) Ostale poštanske usluge u unutarnjem poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: unutarnji promet) obavljaju se na način i uz uvjete propisane vrijedećim Zakonom o poštanskim uslugama (u daljnjem tekstu: Zakon) 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) Korisnik poštanskih usluga je pravna ili fizička osoba koja se koristi poštanskim uslugama kao pošiljatelj ili primatelj poštanske pošiljke.

### 2. OSTALE POŠTANSKE USLUGE

#### Članak 2.

(1) Pod ostalim poštanskim uslugama smatraju se usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja poštanskih pošiljaka u unutarnjem i međunarodnom prometu koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama.

(2) HP d.d. i korisnik poštanskih usluga (dalje u tekstu: korisnik) mogu ugovarati drugačije uvjete obavljanja ostalih poštanskih usluga od uvjeta navedenih u ovim Općim uvjetima.

(3) HP d.d. može ugovoriti s korisnikom povrat Europalete na kojoj je bila zaprimljena pošiljka. Za sve ostale vrste paleta HP d.d. nije dužan izvršiti povrat niti pošiljatelj za takve palete može tražiti bilo kakvu drugu vrstu naknade.

## II. VRSTE POŠILJAKA

#### Članak 3.

(1) Ostale poštanske pošiljke čiji prijam, usmjeravanje, prijenos i uručjenje obavlja HP d.d. su:

1. Paket u međunarodnom prometu mase veće od 10 kilograma
2. Usluga Paket 24
  - 2.1. Paket 24
  - 2.2. Paletizirana pošiljka
  - 2.3. Box pošiljka
3. Pošiljka ubrzane pošte (EMS pošiljka)
4. Tiskanica (knjige i tisak)
5. Izravna pošta
6. Pošiljka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI pošiljka)
7. Praćena pošiljka
8. Mali paket
9. Connect paket
10. PostPak pošiljka
11. Hibridna pošta

### 1. PAKET U MEĐUNARODNOM PROMETU MASE VEĆE OD 10 KILOGRAMA

#### Članak 4.

(1) Paket u međunarodnom prometu mase veće od 10 kilograma (u daljnjem tekstu: Paket) je pošiljka koja sadrži robu i predmete i za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku, a primatelju se na adresi ili poštanskom uredu uručuje uz potpis ili uz unošenje PIN-a ili očitavanje bar koda kod uručjenja na Paketomatu, čime se smatra da je pošiljka uručena.

(2) U Pakete se može staviti prepiska između pošiljatelja i primatelja te osoba koje s njima žive, kao i arhivski materijal, dok je ostala prepiska nedopuštena. U Paketima nije dopušteno slanje poštanskih pošiljaka od strane ostalih davalja poštanskih usluga.

(3) Rokovi za prijenos Paketa uređeni su aktima Svjetske poštanske unije i nalaze se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr). Paket se može otpremiti kao „Ekonomični“ i kao „Premium“. Ekonomični paket je onaj za koji pošiljatelj nije zahtijevao brži postupak u usmjeravanju i prijenosu, a za Premium paket se osigurava brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na „Ekonomični“ paket.

(4) U cijeni Paketa sadržana je osigurana vrijednost do najviše 1.600,00 kuna

(5) Paket za kojeg korisnik označi veću vrijednost od

1.600,00 kuna, a najviše do 10.000,00 kuna, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(6) Vrijednost sadržaja Paketa označava se brojkama i slovima iznad adrese na pošiljci.

(7) Dozvoljene dimenzije Paketa su:

- max duljina jedne od stranica :1.5 m

- max zbroj duljine i opsega, izmjenom na najširoj plohi: 3 m,

- min dimenzija 9 x 14 cm, a mase min 10 – max 30 kg.

## 2. USLUGA PAKET 24

### 2.1. Opće odredbe

#### Članak 5.

(1) Usluga Paket 24 je usluga u unutarnjem prometu koja obuhvaća pošiljke Paket 24, Paletiziranu pošiljku i Box pošiljku.

(2) Prijam i uručenje pošiljaka obuhvaćenih uslugom Paket 24 može se obaviti na adresi, u poštanskom uredu ili Paketomatu, a kako je to propisano odredbama ovih Općih uvjeta za svaku pojedinu pošiljku.

(3) Paketomati su samouslužni aparati koji služe za prijam i uručenje poštanskih pošiljaka na način kako je to propisano Uvjetima korištenja samouslužnih aparata Paketomata koji su korisnicima dostupni na Internet stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr) i u svakom poštanskom uredu, te su sastavni dio ugovora s korisnicima.

(4) Pošiljke iz Usluge Paket 24 ne smiju sadržavati novac. Pošiljke iz ove usluge od pošiljatelja se zaprimaju uz odgovarajuće potvrde o primitku, a primatelju se na adresi ili poštanskom uredu uručuju uz potpis ili uz unošenje PIN-a ili očitavanje bar koda kod uručjenja na Paketomatu, čime se smatra da je pošiljka uručena.

(5) Popis Paketomata u kojima HP d.d. zaprima i uručuje pošiljke nalazi se na internet stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr)

### 2.2. Paket 24

#### Članak 6.

(1) Paket 24 podrazumijeva prijam poštanske pošiljke na adresi koju odredi pošiljatelj, u poštanskom uredu/sortirnici, te uručenje na adresi ili poštanskom uredu/sortirnici. Zaprimanje pošiljke na adresi pošiljatelja obavlja se na temelju njegovog posebnog zahtjeva/naloga (postavljen telefonom, mail-om ili na neki drugi elektronički način). Neovisno o načinu zaprimanja Paket 24 podrazumijeva brži prijenos, online praćenje pošiljke tijekom prijensa, mogućnost izravne komunikacije s radnikom HP-a d.d. radi

davanja dodatnih uputa u vezi s uručjenjem pošiljke, uručenje pošiljke u roku i vremenu koji odredi pošiljatelj prema Općim uvjetima, i/ili ugovorom, te postupanje prema naknadnom nalogu pošiljatelja.

(2) Dozvoljene dimenzije Paketa 24 su:

- max duljina jedne od stranica : 2 m,

- max zbroj duljine i opsega, izmjenom na najširoj plohi: 3,5 m,

- min dimenzija 9 x 14 cm, a

mase max 30 kg (20 kg ako se predaje u poštanskom uredu).

(3) U cijeni Paketa 24 sadržana je osigurana vrijednost do najviše 500,00 kuna.

(4) Paket 24 za kojeg korisnik označi veću vrijednost od 500,00 kuna, a najviše do 100.000,00 kuna, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(5) Vrijednost sadržaja Paketa 24 označava se brojkama i slovima iznad adrese na pošiljci.

(6) Paket 24 uručuje se u roku od jednog radnog dana od dana prijma pošiljke (D+1) za naselja koja se nalaze na popisu [www.posta.hr](http://www.posta.hr), za sva ostala naselja rokovi uručjenja produljuju se za jedan radni dan (D+2), a za otoke dva radna dana (D+3). Za naselja u koja se Paket 24 uručuje u rokovima D+2 i D+3 naplaćuje se dodatak prema Cjeniku. Radnim danima se smatraju dani na način kako je to uređeno važećim Zakonom o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj.

(7) Korisnik može dodatno zatražiti:

- vrijeme uručjenja - do 9.00 ili do 11.00 sati i

- prijam/uručenje subotom

a sve se naplaćuje sukladno Cjeniku.

(8) HP d.d. zadržava pravo produljiti ugovoreni rok uručjenja za još jedan radni dan za sve pošiljke iz stavka 10. ovog članka.

(9) HP d.d. zadržava pravo produljiti ugovorene rokove uručjenja za još jedan radni dan svim korisnicima s kojima ima sklopljen pisani ugovor i koji dnevno predaju više od dvadeset (20) pošiljaka na adresi,

Ukoliko HP d.d. utvrdi da pošiljke iz ovog stavka ne ispunjavaju uvjete koji propisuju dimenzije, masu, adresu i sl. e-mail-om će o tome izvijestiti korisnika neposredno nakon uočavanja nepravilnosti. Rokovi za prijenos i uručenje ovih pošiljaka ne teku dok korisnik ne otkloni uočene nepravilnosti. Ukoliko korisnik ne otkloni uočene nepravilnosti u roku od dva (2) radna dana od dana zaprimanja e-mail-a o neispunjavanju uvjeta za prijam, HP d.d. će pošiljke vratiti pošiljatelju.

(10) Paket 24 čije maksimalno kombinirane dimenzije u zbroju dužine, širine i visine prelaze 2 m HP d.d. može primijeniti volumetričku obračunsku masu ako je veća od njezine stvarne mase.

Volumetrička masa računa se na sljedeći način:

-  $(d \times š \times v \text{ u cm}) / 5000$ .

Dobiveni iznos će se smatrati masom pošiljke u kilogramima.

(11) Ako isti pošiljatelj na istoj adresi jednokratno predaje dva ili više Paketa 24 za istog primatelja na istoj adresi, te pošiljke korisnik može predati kao skupnu pošiljku i kao takva se naplaćuju u skladu sa Cjenikom. Ukoliko se na jednu ili više pošiljaka u skupini primjenjuje rok propisan stavkom 8. ovog članka, sve pošiljke iz skupine uručiti će se u tom roku.

### 2.3. Paletizirana pošiljka

Članak 7.

(1) Svaka pošiljka dimenzija i mase propisanih u stavku 4. ovog članka ili manje mase od propisane, koja se zaprima na paleti ili pošiljatelj zahtijeva otpremu na paleti koja je sastavni dio pošiljke od zaprimanja pa do uručenja, te pošiljka koja se ne nalazi na paleti (npr. sprave za vježbanje i sl.) kojom jedan radnik ne može samostalno manipulirati te je za njezinu manipulaciju potrebna transportna tehnologija poput paletarnog viličara i sl., smatra se Paletiziranom pošiljkom.

(2) U cijeni Paletizirane pošiljke bez označene vrijednosti sadržana je osigurana vrijednost do najviše 3.000,00 kuna i podrazumijeva jedan pokušaj uručenja.

(3) Paletizirana pošiljka za koju korisnik označi vrijednost veću od 3.000,00 kuna, a najviše do 100.000,00 kuna, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(4) Dozvoljene dimenzije Paletizirane pošiljke su:

- max širina 1,2 m,
  - max dužina 0,8 m,
  - max visina 1,5 m,
- a mase max 700 kg.

(5) Paletizirana pošiljke uručuje se u roku od dva (2) radna dana (D+2) od dana zaprimanja pošiljke, do 20.00. sati.

(6) Korisnik Paletizirane pošiljke obavezan je, prije nego što odabere ovu uslugu, upoznati se sa mjestima prijama i uručenja koja su pobrojana na popisu dostupnom na [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

Iznimno, ovisno o svojim tehničko-tehnološkim mogućnostima, HP d.d. može prijam i uručenje obavljati i u drugim mjestima koja nisu na popisu.

(7) Prijam i uručenje Paletizirane pošiljke obavlja se na lokacijama do kojih je moguće pristupiti vozilom HP d.d.-a.

(8) Nakon što HP d.d. zaprimi Paletiziranu pošiljku od pošiljatelja, HP d.d. obavlja izmjeru (težina, dimenzije i/ili volumen) koja služi kao osnova za izračun cijene.

(9) Nakon uručenja Paletizirane pošiljke primatelju, HP d.d. nije obavezan čekati da primatelj obavli kontrolu pošiljke. U slučaju da primatelj pošiljke uvjetuje uručenje pošiljke prisustvom radnika HP d.d.-a prilikom kontrole pošiljke, smatrat će se da je primatelj odbio preuzeti pošiljku te će se takva pošiljku vratiti pošiljatelju. U slučaju da HP d.d. iz prethodno navedenog razloga vrati pošiljku pošiljatelju, smatrat će se da je HP d.d. izvršio svoju uslugu na način kao što je to zatražio pošiljatelj te će naplatiti obavljenju uslugu sukladno Cjeniku.

### 2.4. Box pošiljka

Članak 8.

(1) Box pošiljka je pošiljka iz unutarnjeg poštanskog prometa. Ako se Box pošiljka zaprima na adresi ili poštanskom uredu uručuje se u Paketomatu, a ako se zaprima u Paketomatu uručuje se u poštanskom uredu ili Paketomatu.

Prijam pošiljke na adresi pošiljatelja obavlja se na temelju njegovog posebnog zahtjeva/naloga (postavljen telefonom, mail-om ili na neki drugi elektronički način).

(2) Box pošiljka uručuje se u roku od četiri (4) radna dana (D+4) od dana zaprimanja pošiljke.

(3) Dozvoljene maksimalne dimenzije Box pošiljke su:

- XS (9x16x64 cm),
- S (9x38x64 cm),
- M (19x38x64 cm) i
- L (39x38x64 cm), a mase max do 30 kg i poštarina se naplaćuje sukladno Cjeniku.

(4) U cijeni Box pošiljke sadržana je osigurana vrijednost do najviše 500,00 kuna.

(5) Box pošiljka za koju korisnik označi veću vrijednost od 500,00 kuna, a najviše do 100.000,00 kuna, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(6) Pošiljateljem pošiljke iz stavka 1. ovog članka koja je zaprimljena izravno putem Paketomata smatra se pravna ili fizička osoba koja posjeduje potvrdu o prijmu pošiljke/račun.

(7) Primateljem pošiljke iz stavka 1. ovog članka, koja se uručuje putem Paketomata, smatra se pravna ili fizička osoba na koju je poštanska pošiljka adresirana. Iznimno, pošiljka adresirana na način propisan člankom 34. stavkom 7. ovih Općih uvjeta, smatra se pravna ili fizička osoba koja posjeduje PIN ili bar kod potreban za otvaranje pretinca na dostavnom Paketomatu.

### 3. POŠILJKA UBRZANE POŠTE (EMS POŠILJKA)

#### Članak 9.

(1) EMS pošiljka je posebno žurna pošiljka u međunarodnom prometu koja se prenosi najbržim putem i a primatelju se na adresi ili poštanskom uredu uručuje uz potpis ili uz unošenje PIN-a ili očitavanje bar koda kod uručjenja na Paketomatu, čime se smatra da je pošiljka uručena.

(2) Rokovi prijenosa EMS pošiljke uređeni su multilateralnim ili bilateralnim sporazumima i nalaze se na internet-skim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr). Sve što nije uređeno tim ugovorima podliježe odgovarajućim odredbama akata 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 može biti mase do 30 kilograma. Najmanje su dimenzije pošiljke 1,76 cm x 2,50 cm, a najveće 1,500 m, u bilo kojoj veličini, ili 3 m u zbroju dužine i opsega izmjenjenog na najširoj plohi.

(5) U cijeni EMS pošiljke sadržana je osigurana vrijednost do najviše 1.300,00 kuna. EMS pošiljka za koju korisnik označi vrijednost veću od 1.300,00 kuna, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku. Označena vrijednost može biti najviše do 10.000,00 kuna.

### 4. TISKANICA

#### Članak 10.

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

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

(3) Tisak je tiskana publikacija koju nakladnik/izdavač izdaje svakodnevno, povremeno ili u određenom razdoblju (novine i časopisi).

(4) U gornjem lijevom kutu adresne strane tiskanice pošiljatelj je obavezan staviti oznaku „TISKANICA“ („IMPRIME“).

(5) Tiskanica može sadržavati prilog/priloge, koji se dodatno ne naplaćuju, nego postaju sastavni dio ukupne mase tiskanice.

(6) Dimenzije Tiskanica s prilogom iz stavka 5. ovog članka ne smiju prelaziti propisane dimenzije:

1. min 9 cm x 14 cm,
2. max d+š+v 0,9 m, s tim da ni jedna od te tri dimenzije pojedinačno nije veća od 0,6 m,
3. min u obliku valjka – d+ 2promjera 17 cm, s tim da dužina nije manja od 10 cm,
4. max u obliku valjka – d+ 2promjera 1,04 m, s tim da dužina nije veća od 0,9 m, a mase max do 2 kg.

(7) Tiskanice s nedovoljno plaćenom poštarinom otpremaju se na odredište ako udovoljavaju ostalim propisanim uvjetima, s tim da se od primatelja naplaćuje poštarina ili razlika u poštarini prema Cjeniku.

(8) Tiskanice koji ne udovoljavaju uvjete koji propisuju dimenzije, masu, adresu i sl. vraćaju se pošiljatelju bez otišnog žiga. Ako na tim pošiljkama ne postoji adresa pošiljatelja, pošiljke se smatraju neuručivima.

(9) Ako novine i časopise predaje nakladnik/izdavač, svežanj novina i časopisa može biti mase do 10 kilograma, a vreća s novinama i časopisima može biti mase do 20 kilograma.

(10) 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).

(11) Ukupna masa „M“-vreće može biti do maksimalno 20 kilograma.

(12) Svaka „M“-vreća mora biti opremljena pravokutnom adresnom naljepnicom (adresnica), čije dimenzije ne smiju biti manje od 9 x 14 cm.

(13) Pošiljatelj „M“-vreće u međunarodnom prometu može zahtijevati da se uruči primatelju uz pisanu potvrdu, a predaje se uz popunjenu odgovarajuću prijamnu ispravu, koju je HP d.d. obavezan potvrditi.

### 5. IZRAVNA POŠTA

#### Članak 11.

(1) Izravna pošta je poštanska pošiljka koja se sastoji jedino 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 šalje se u najmanje 500 primjeraka jednokratno.

Računi za komunalne i druge usluge, kao i drugi računi, financijska i druga izvješća ne smatraju se izravnom poštom.

(2) Pojam „jednokratno“ iz stavka 1. ovog članka označava prijam određene količine pošiljaka izravne pošte sukladno zahtjevu korisnika, a prijam kojih je obavljen skupno u

istom Poštanskom uredu/sortirnici pri čemu razdoblje za predaju pošiljaka može trajati najduže pet (5) radnih dana.

(3) Pošiljke izravne pošte mogu sadržavati prilog (promidžbeni uzorci, kartice vjernosti i sl.), a mogu biti mase do dva 2 kilograma i dimenzija navedenih u članku 10. stavku 6. ovih Općih uvjeta.

(4) Prilikom predaje pošiljaka izravne pošte pošiljatelj u poštanskom uredu/sortirnici ostavlja jedan primjerak pošiljke koju šalje kao izravnu poštu.

## **6. POŠILJKA S PLAĆENIM ODGOVOROM (IBRS/CCRI POŠILJKA)**

Članak 12.

(1) Pod pošiljkom s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI) podrazumijeva se pismo i dopisnica koju pošiljatelj šalje primatelju bez plaćanja poštarine. Poštarinu za pošiljku s plaćenim odgovorom plaća primatelj sukladno prethodno sklopljenom pisanom ugovoru s HP-om d.d.

(2) Pošiljka s plaćenim odgovorom mora sadržavati propisane oznake za ovu vrstu pošiljaka određene aktima Svjetske poštanske unije.

(3) Dimenzije pošiljke s plaćenim odgovorom u obliku pisma moraju odgovarati dimenzijama navedenim u članku 10. stavku 6. ovih Općih uvjeta, dok Pošiljka s plaćenim odgovorom u obliku dopisnice ima najmanje dimenzije 9 x 14 cm, a najveće 12 x 23,5 cm.

(4) Pošiljka s plaćenim odgovorom je u pravilu mase do 50 grama. Pošiljka može biti i veće mase ako je tako ugovoreno s korisnikom.

(5) U međunarodnom prometu pošiljke s plaćenim odgovorom primaju se za države koje prihvaćaju ovu uslugu, a masa pošiljke može biti veća od 50 grama ako je takav bilateralni ugovor sklopljen s poštanskom upravom druge države.

## **7. PRAĆENA POŠILJKA**

Članak 13.

(1) Praćena pošiljka je pismovna pošiljka u međunarodnom prometu, mase do 2 kilograma, za koju se izdaje potvrda o primitku, a uručuje se u pravilu ubacivanjem u kućni kovčez primatelja.

(2) Sadržaj Praćene pošiljke mogu biti pisana priopćenja i roba.

(3) Dimenzije Praćene pošiljke moraju odgovarati uvjetima za Tiskanice iz članka 10. stavka 6. ovih Općih uvjeta.

(4) Rokovi za prijenos Praćene pošiljke uređeni su aktima

Svjetske poštanske unije i nalaze se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr)

## **8. MALI PAKET**

Članak 14.

(1) Mali paket je adresirana međunarodna dolazna pismovna pošiljka mase do 2 kilograma koja se primatelju uručuje na adresi ili u poštanskom uredu.

## **9. CONNECT PAKET**

Članak 15.

(1) Connect paket je paket u međunarodnom prometu namijenjen isključivo korisnicima s kojima je sklopljen pisani ugovor i za koji se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku, a primatelju se na adresi ili poštanskom uredu uručuje uz potpis ili uz unošenje PIN-a ili očitavanje bar koda kod uručivanja na Paketomatu, čime se smatra da je pošiljka uručena. Connect paket sadrži robu i predmete.

(2) Connect paket je pošiljka mase najviše do 31,5 kg.

Dimenzije Connect paketa su:

1. min u obliku kvadra  
- 15 x 11 x 1 cm,
2. max u obliku kvadra  
- 1,2 x 0,6 x 0,6 m,
3. min u obliku valjka  
- promjer 1 – 50 cm, a najveća duljina 200 cm,
4. ako ne odgovara niti obliku kvadra niti obliku valjka:  
- max duljina 2m  
- max širina 1,2m  
- max visina 0,8 m  
- zbroj dužine, 2x visine i 2x širine može biti max 3,6 m.

(3) U cijeni Connect paketa sadržana je osigurana vrijednost do najviše 3,700,00 kuna.

(4) Connect paket za kojeg korisnik označi veću vrijednost od 3,700,00 kuna, a najviše do 10.000,00 kuna, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

## **10. POSTPAK POŠILJKA**

Članak 16.

(1) PostPak je poštanska pošiljka u međunarodnom prometu za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke, a uručuje se primatelju uz potpis ili uz unošenje PIN-a ili očitavanje bar koda kod uručivanja na Paketomatu, čime se smatra da je pošiljka uručena.

(2) Sadržaj PostPak pošiljke mogu biti pisana priopćenja i roba.

(3) Rokovi prijena PostPak pošiljke uređeni su bilateralnim sporazumom i nalaze se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

(4) Dozvoljene dimenzije PostPak pošiljke su:

- max duljina jedne od stranica : 1,5 m,
- max zbroj duljine i opsega, izmjerenom na najširoj plohi: 3 m,
- min dimenzija 17,6 x 25 cm, a mase max 30 kg (20 kg ako se predaje u poštanskom uredu).

(5) U cijeni PostPak pošiljke sadržana je osigurana vrijednost najviše do 1.600,00 kuna.

(6) PostPak pošiljka za koju korisnik označi veću vrijednost od 1.600,00 kuna, a najviše do 10.000 kn, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(7) PostPak pošiljka može se predati u poštanskom uredu.

## 11. HIBRIDNA POŠTA

Članak 17.

(1) Usluga Hibridna pošta (u daljnjem tekstu: Hibridna pošta) je elektronički temeljena poštanska usluga u međunarodnom prometu, namijenjena isključivo korisnicima s kojima je sklopljen pisani ugovor, a kod koje pošiljatelj šalje originalnu poruku u elektroničkom obliku, prema ugovorom s korisnikom definiranom standardu i protokolu, a koja se zatim elektronički obrađuje i pretvara u pošiljku za fizičko uručenje primatelju.

(2) Fizičko uručenje pošiljke iz stavka 1. ovog članka, obavlja se ubacivanjem u kućni kovčežić, a rokovi uručnja propisani su člankom 55. stavkom 1. ovih Općih uvjeta, te teku od trenutka izdavanja potvrde pošiljatelju. Potvrda pošiljatelju izdaje se isti dan kad je zaprimljena originalna poruka u elektroničkom obliku.

(3) Za originalne poruke zaprimljene radnim danom nakon 14.00 sati, te neradnim danima, rokovi uručnja produljuju se za jedan radni dan.

(4) Hibridna pošta je mase do 2 kg, a dimenzije moraju odgovarati uvjetima propisanim u članku 10. stavku 6. ovih Općih uvjeta.

## III. DOPUNSKE USLUGE

### 1. OSNOVNE DOPUNSKE USLUGE

Članak 18.

(1) Dopunske usluge su usluge koje obuhvaćaju poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijena i uručnja pošiljaka kod obavljanja ostalih poštanskih usluga te za koje se naplaćuje cijena prema Cjeniku.

(2) Pod osnovnim dopunskim uslugama u smislu stavka 1. ovog članka smatraju se sljedeće usluge:

1. „Povratnica“
2. „Plaćanje pouzećem“
3. „Uručiti osobno primatelju“
4. „Nestandardni format“
5. „Plus“
6. „Povrat ovjerenog dokumenta“

(3) Korištenje dopunskih usluga u međunarodnom prometu ovisi o uvjetima za prijam pošiljaka svake pojedine države, a informacije o uvjetima prijma dostupne su na [www.posta.hr](http://www.posta.hr) ili u poštanskim uredima.

#### 1.1. Povratnica

Članak 19.

(1) Dopunskom uslugom „Povratnica“ pošiljatelj prigodom predaje pošiljke zahtijeva da se pošiljka uruči primatelju uz pisanu potvrdu. Ispunjeni obrazac povratnice pošiljatelj predaje zajedno s pošiljkom, a obrazac može biti i sastavni dio omotnice pošiljke.

(2) Primatelj mora odmah nakon pravovaljanog uručnja pošiljke ovjeriti povratnicu svojim potpisom, a pravna osoba, državno tijelo ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost i otiskom štambilja, te naznačiti datum primitka i vratiti je HP-u d.d., a nakon toga HP d.d. pošiljatelju. Kada se pošiljka uručuje pravnoj osobi ili fizičkoj osobi koja obavlja registriranu djelatnost koja ne posjeduje pečat ili štambilj primitak pošiljke primatelj potvrđuje svojim potpisom, a radnik HP d.d. stavlja napomenu „Pečat ne posjeduje“. Korisnici dopunske usluge „Servis“, ako to ne učine odmah pri uručnju, obvezni su vratiti povratnicu isti dan ili najkasnije sljedeći radni dan.

(3) HP d.d. je obvezan povratnicu vratiti pošiljatelju u rokovima propisanim za kakvoću obavljanja univerzalne usluge.

(4) S dopunskom uslugom „Povratnica“ može se predati Paket, Paket 24 i EMS pošiljka.

## 1.2. Plaćanje pouzećem

### Članak 20.

(1) Dopunskom uslugom „Plaćanje pouzećem“ pošiljatelj prigodom predaje pošiljke zahtijeva da se pošiljka uruči primatelju uz prethodnu naplatu naznačenog iznosa. Osim naplate naznačenog iznosa, od primatelja se naplaćuje i naknada za uplatu tog iznosa u korist pošiljatelja pošiljke. Naknadu za uplatu naznačenog iznosa primatelj plaća sukladno Cjeniku.

(2) Iznimno od stavka 1. ovog članka, s pošiljateljem je moguće ugovoriti i drugačiji način i uvjete plaćanja naknade za uplatu naznačenog iznosa.

(3) Pošiljatelj je s pošiljkom obavezan predati i popunjeni odgovarajući obrazac (obrazac platnog prometa, poštansku uputnicu i sl.), kojim će HP d.d. doznačiti naznačeni iznos. Korisnici s kojima HP d.d. ima sklopljen pisani ugovor, mogu pošiljke predavati bez odgovarajućeg obrasca, sukladno ugovorenim uvjetima.

(4) Ukoliko primatelj pošiljke s dopunskom uslugom „Plaćanje pouzećem“ pošiljku otvori odmah po primitku i u prisutnosti radnika HP-a d.d. te utvrdi da se u njoj ne nalazi sadržaj koji je platio, izrađuje se zapisnik. Primatelju se vraća plaćeni naznačeni iznos i naknada za uplatu tog iznosa, a pošiljka se vraća pošiljatelju.

(5) S dopunskom uslugom „Plaćanje pouzećem“ može se predati Paket, Paket 24, Paletizirana pošiljka i Connect paket. Box pošiljku s ovom dopunskom uslugom mogu predati korisnici s kojima HP d.d. ima sklopljen pisani ugovor na način propisan ugovorom.

(6) Novčani iznos naznačen na pošiljci može biti najviše do 100.000,00 kuna u unutarnjem prometu, a u međunarodnom prometu u skladu s potpisanim sporazumima o razmjeni međunarodnih poštanskih uputnica odnosno pošiljaka sa ovom dopunskom uslugom.

(7) Naznačeni iznos na pošiljci ne smatra se označenom vrijednosti pošiljke.

## 1.3. Uručiti osobno primatelju

### Članak 21.

(1) Pošiljka koja se šalje s dopunskom uslugom „Uručiti osobno primatelju“ uručuje se isključivo osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku odnosno punomoćniku.

(2) S dopunskom uslugom „Uručiti osobno primatelju“ može se predati Paket 24 i PostPak pošiljka.

## 1.4. Nestandardni format

### Članak 22.

(1) Prijam pošiljke koja se zbog svog oblika ili sastava ne uklapa među ostale pošiljke (kabasta, nepravilnog oblika, npr. stožac, bregasta osovina, ispušna cijev, bicikl, motor, poklopac motornog vozila itd.), te ako njome nije moguće sigurno manipulirati tijekom tehnoloških procesa (npr. pošiljke oštih rubova) obvezno se obavlja uz dopunsku uslugu „Nestandardni format“.

(2) S dopunskom uslugom „Nestandardni format“ predaje se svaki Paket i Paket 24 čije su dimenzije veće od 1,2 x 0,6 x 0,6 m

(3) Connect paket nepravilnog oblika (koji ne odgovara obliku, kvadra niti valjka) ili/i koji se ne može strojno sortirati smatra se da je „Nestandardni format“ i naplatit će se sukladno Cjeniku.

(4) Ako je pošiljka nestandardnog formata i volumetrička, poštarina se naplaćuje samo po jednoj od ovih osnova, a prema procjeni HP-a d.d.

## 1.5. Plus

### Članak 23.

(1) Dopunskom uslugom „Plus“ pošiljatelj prigodom predaje pošiljke zahtijeva brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u unutarnjem prometu, odnosno, za koju zahtijeva da se u međunarodnom prometu otpremi najbržim prometnim vezama.

(2) S dopunskom uslugom „Plus“ može se predati Izravna pošta, Tiskanica i „M“-vreća.

(3) Na pošiljku s dopunskom uslugom „Plus“ u gornji lijevi dio adresne strane pošiljke stavlja se naljepnica „PRIORITARE/PAR AVION – PRIORITETNO/ZRAKOPLOVOM“.

## 1.6. Povrat ovjerenog dokumenta

### Članak 24.

(1) Dopunskom uslugom „Povrat ovjerenog dokumenta“ pošiljatelj prigodom predaje pošiljke zahtijeva da se pošiljka uruči primatelju uz potvrdu.

(2) Primatelj mora odmah nakon pravovaljanog uručjenja pošiljke ovjeriti dokument svojim potpisom, te vratiti HP-u d.d., a nakon toga HP d.d. pošiljatelju. Iznimno, primatelj može iz opravdanih razloga, ovjereni dokument vratiti najkasnije slijedeći radni dan.



## OSTALE POŠTANSKE USLUGE

Tablica 1.

	povratnica	povrat ovjerenog dokumenta	plaćanje pouzecom	uručiti osobno primatelju	posebni nositelj	PLUS		nestandardni format	ležarina iznad 500g
						U	M		
paket u međunarodnom prometu mase veće od 10 kg	✓		✓					✓	✓
<b>Usluga Paket 24</b>									
Paket 24	✓	✓	✓	✓				✓	✓
Pbox pošiljka			✓						
Paletizirana pošiljka		✓	✓						
Connect paket			✓					✓	
PostPak pošiljka				✓					✓
Pošiljka ubrzane pošte (EMS pošiljka)	✓								✓
Tiskanica						✓	✓		✓
Izravna pošta							✓		✓
M vreća							✓		
Pošiljka s plaćenim odgovorom									
Pračena pošiljka									✓
Mali paket - dolazni									✓

(3) S dopunskom uslugom „Povrat ovjerenog dokumenta“ može se predati Paket 24 i Paletizirana pošiljka.

## 2. OSTALE DOPUNSKE USLUGE

### 2.1. Ostale dopunske usluge koje može zahtijevati pošiljatelj

Članak 25.

(1) Pošiljatelj može nakon predaje pošiljke, a prije njezina uručenja, zahtijevati:

1. izmjenu i dopunu adrese na pošiljci,
2. vraćanje pošiljke,
3. pretvaranje pošiljke u pošiljku s dopunskom uslugom „Plaćanje pouzecom“ te sniženje ili povišenje naznačenog iznosa ili odustajanje od tog iznosa,
4. nadoslanje Paketa 24 za primateljem,
5. izdavanje preslike poštanske isprave,
6. izdavanje naknadne potvrde o primitku.

(2) Zahtjev za uslugama iz stavka 1. ovog članka pošiljatelj može podnijeti u poštanskom uredu/sortirnici, a ako je pošiljka otpremljena iz poštanskog ureda/sortirnice, podnosi ga pisanim putem uz naplatu cijene sukladno Cjeniku. Ako je riječ o pošiljci koja još nije otpremljena iz poštanskog ureda/sortirnice, zahtjev se u tom uredu/sortirnici podnosi usmenim putem bez naknade. Prigodom predaje zahtjeva pošiljatelj može tražiti pisanu obavijest o rezultatu ispunjenja zahtjeva.

(3) Prigodom podnošenja zahtjeva pošiljatelj je obavezan

dokazati svoj identitet te dati na uvid potvrdu o primitku pošiljke ako je riječ o pošiljci za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke.

(4) Pošiljatelj može pisanim putem zahtijevati izdavanje preslike poštanske isprave koja se odnosi na uručenje poštanske pošiljke u roku dok HP d.d. raspolaže poštanskim ispravama na koji se zahtjev odnosi. Poštanski ured/sortirnica zahtjev rješava bez odgode.

(5) Pošiljatelj može pisanim putem zahtijevati naknadnu potvrdu o primitku pošiljke od poštanskog ureda/sortirnice kojem je predao pošiljku za koju se izdaje potvrda o primitku, ukoliko mu je poznat prijamni broj pošiljke. Naknadna potvrda može se izdati za vrijeme dok HP d.d. raspolaže poštanskim ispravama. Poštanski ured/sortirnica naknadnu potvrdu izdaje odmah nakon zaprimanja zahtjeva.

(6) Za usluge iz ovog članka naplaćuje se cijena određena Cjenikom, izuzev dijela usluga propisanih u stavku 2. ovog članka.

### 2.2. Ostale dopunske usluge koje može zahtijevati primatelj

Članak 26.

(1) Primatelj može prije uručenja pošiljke zahtijevati:

1. zadržavanje prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadoslanje na drugu adresu koju odredi,
2. uručenje pošiljaka osobno primatelju,

3. izdavanje preslike poštanske isprave.
4. ponovnu dostavu pošiljke za koju je ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke (telefonom),
5. jednokratnu isporuku pošiljke u drugom poštanskom uredu.

(2) Primatelj može zahtijevati usluge iz stavka 1. ovog članka predajom pisanog zahtjeva, osim točke 4. koju zahtjeva telefonski, u pravilu, od poštanskog ureda koji mu uručuje pošiljke.

(3) Prigodom podnošenja pisanog zahtjeva, primatelj dokazuje identitet i navodi podatke potrebne za postupanje prema zahtjevu.

(4) Rok do kojeg se može postupati prema zahtjevu ne može biti dulji od trideset (30) dana odnosno dulji od devedeset (90) dana u slučaju kada se radi o nadoslanju. Zahtjev iz stavka 1. točka 5. ovog članka podnosi se jednokratno za svaku pošiljku i vrijedi unutar 5 radnih dana, do kada se pošiljka čuva u poštanskom uredu/sortirnici.

(5) Zahtjev primatelja ne prima se ako je prije uručjenja pošiljke na koju se zahtjev odnosi u poštanski ured prispio zahtjev pošiljatelja u smislu članka 24. ovih Općih uvjeta.

(6) Primatelj može pisanim putem zahtijevati izdavanje preslike poštanske isprave koja se odnosi na uručjenje poštanske pošiljke, Zahtjev se može podnijeti u roku dok HP d.d. raspolaže poštanskim ispravama na koje se zahtjev odnosi. Poštanski ured/sortirnica zahtjev rješava bez odgode.

(7) Primatelj može zahtijevati uslugu jednokratne isporuke pošiljke u poštanskom uredu različitom od svojeg isporučnog ureda, a unutar iste županije, prema popisu poštanskih ureda dostupnom na internet stranicama HP-a d.d.. Zahtjev za isporuku pošiljke u drugom poštanskom uredu može se predati u svakom poštanskom uredu.

(8) Za usluge iz ovog članka, izuzev stavka 7., naplaćuje se poštarina određena Cjenikom.

### 3. OSTALE USLUGE POVEZANE S POŠTANSKIM USLUGAMA

#### 3.1. SMS obavijest

Članak 27.

(1) Pošiljatelj ugovorni korisnik koji koristi web-aplikaciju HP-a d.d. može prilikom slanja Paketa 24 i Box pošiljke radi informiranja primatelja o statusu ili prispjeću pošiljke, zahtijevati uslugu „SMS obavijest“.

(2) SMS obavijest sadrži informaciju o mjestu i datumu uručjenja pošiljke, naznačeni iznos koji primatelj plaća pouzećem ili neku drugu sličnu informaciju prema izboru pošiljatelja.

(3) Primatelj može putem web aplikacije, a nakon što od

HP –a d.d. dobije SMS ili e-mail obavijest o dostavi pošiljke, izmijeniti adresu i datum uručjenja (notifikacija).

(4) Ako je primatelj putem web aplikacije zatražio izmjenu uvjeta uručjenja propisanih u stavku 1. ovog članka, ugovoreni rok uručjenja pošiljke produljuje se za najdulje dva radna dana.

(5) Usluga se plaća sukladno Cjeniku.

#### 3.2. HP otpremništvo

Članak 28.

(1) Korisnik može zahtijevati prilikom uvoza ili izvoza robe iz međunarodnog prometa otpremničke usluge koje pruža HP d.d. (HP otpremništvo).

#### 3.3. Ubrzani postupak carinskog pregleda

Članak 29.

(1) Primatelj može prilikom uvoza robe iz međunarodnog prometa zahtijevati uslugu ubrzanog podnošenja pošiljaka na carinski pregled kojom zahtijeva brži postupak carinskog pregleda.

#### 3.4. Sigurnosni pregled pošiljaka

Članak 30.

(1) Primatelj može zahtijevati sigurnosni pregled poštanskih pošiljaka radi sigurnosti i zaštite pri čemu će HP d.d. s primateljem sklopiti ugovor u kojem će se definirati vrste pošiljaka za koje se zahtijeva pregled, te da li se pregled obavlja za sve ili dio pošiljaka te ostale uvjete za obavljanje usluge.

#### 3.5. Servis

Članak 31.

(1) Pošiljatelj/primatelj može s HP-om d.d. ugovoriti prijam/uručjenje Paketa, Tiskanica, Izravne pošte, Pošiljke s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI pošiljaka), Praćene pošiljke, PostPak pošiljke i Malog paketa tako da radnik HP-a d.d. preuzima i/ili uručuje pošiljke u pošiljateljjevim/primateljjevim poslovnim prostorijama uslugom „Servis“ u ugovoreno vrijeme.

(2) Pošiljatelj/primatelj može zahtijevati i jednokratno uslugu „Servis po pozivu“, bez obveze sklapanja ugovora, ako ima veći broj pošiljaka. Usluga se najavljuje, u pravilu,

najmanje dvadeset četiri (24) sata ranije.

### 3.6. Poštanski pretinci

Članak 32.

(1) Primatelj može s HP-om d.d. ugovoriti da mu se pošiljke uručuju putem poštanskog pretinca. U tom slučaju u poštanski pretinac će se uručivati pošiljke koje su adresirane na poštanski pretinac i pošiljke koje su adresirane na adresu primatelja.

(2) Paket 24 i EMS pošiljka uručuju se putem poštanskog pretinca isključivo ako su adresirane na pretinac, a Connect paket, Box pošiljka i Paletizirana pošiljka se ne uručuju u pretinac.

(3) Ugovor se sklapa u poštanskom uredu/sortirnici u kojem primatelj želi otvoriti poštanski pretinac ukoliko ima dovoljno prostornih mogućnosti.

(4) Za pošiljke kod kojih treba potpis primatelja, u pretincu se ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke ili neka druga odgovarajuća obavijest ili se korisnika obavještava elektronički. Ako primatelj ne preuzme pošiljku iz poštanskog ureda u roku od 5 radnih dana poštanskog ureda od dana kada je obaviješten, ili iz Paketomata u roku od 72 sata od obavještavanja primatelja, pošiljka će se bez odgode vratiti pošiljatelju.

(5) HP d.d. može s primateljem ugovoriti da se pojedine poštanske pošiljke prispjele na poštanski pretinac uručuju redovitom dostavom.

## IV. PRIJAM POŠTANSKIH POŠILJAKA

### 1. OPĆE ODREDBE O PRIJMU POŠTANSKIH POŠILJAKA

Članak 33.

(1) Prijam poštanskih pošiljaka je postupak zaprimanja poštanskih pošiljaka radi uručivanja primatelju. Pošiljke se mogu zaprimati od korisnika u poštanskom uredu/sortirnici, posredstvom poštanskih kovčežića, Paketomata ili na adresi pošiljatelja, odnosno drugom ugovorenom mjestu, preko radnika HP-a d.d., u skladu s tehnološkim mogućnostima.

(2) Pošiljatelj koji zahtijeva preuzimanje Paketa 24 na adresi, obvezan je nalog dostaviti HP-u d.d. telefonski, mail-om ili na neki drugi elektronički način prije krajnjeg vremena označenog za preuzimanje naloga prema popisima i informacijama iz članka 67. st. 5. ovih Općih uvjeta. Za Paket 24 za koji je nalog zaprimljen nakon ovdje propisanog roka, rok uručivanja se produljuje za jedan radni dan. Pošiljatelj

je odgovoran za istinitost i točnost dostavljenih podataka.

(3) Paket 24, EMS pošiljku, Paletiziranu pošiljku, Box pošiljku, Pračenu pošiljku, Paket, Connect paket, PostPak pošiljku i „M“ vreću u međunarodnom prometu pošiljatelj predaje uz odgovarajuću potvrdu o primitku pošiljke

(4) Vaganje i označavanje pošiljaka, primljenih na adresi pošiljatelja ili drugom ugovorenom mjestu, obavlja se u prostorijama HP d.d. i u prisutnosti radnika HP-a d.d. te se tako utvrđena masa uzima kao relevantna za obračun poštarine.

(5) Prijam određenih poštanskih pošiljaka, obavlja se uz uvjete utvrđene drugim zakonima i propisima donesenim na temelju tih zakona, na slijedeći način:

1. Za pošiljke u unutarnjem prometu koje sadrže predmete za čiji prijam treba odobrenje ili potvrda ovlaštenoga državnog tijela, ovlaštene ustanove ili organizacije pošiljatelj je obvezan takvo odobrenje predati zajedno s pošiljkom.

2. Pošiljke u međunarodnom prometu, predane za države izvan Europske unije čiji sadržaj podliježe carinskom pregledu moraju se predati otvorene i zajedno s potrebnim obrascima.

3. Popis predmeta zabranjenih za prijenos u međunarodnom poštanskom prometu, kao i predmeta koji se mogu prevoziti samo pod izričito propisanim uvjetima, a u skladu s odredbama Svjetske poštanske konvencije Svjetske poštanske unije, Tehničkih instrukcija za siguran prijevoz opasnih roba zrakom Međunarodne organizacije za civilno zrakoplovstvo, propisa o prijevozu opasne robe Međunarodne udruge za zrakoplovni prijevoz te ostalih odgovarajućih propisa koji reguliraju navedeno područje dostupan je na internetskoj stranici [www.posta.hr](http://www.posta.hr). Uvid u popis predmeta se na zahtjev može obaviti u svakom poštanskom uredu pa se time smatra da je pošiljatelj upoznat s navedenim zabranama i da ih se obvezuje pridržavati.

(6) Prijemnim žigom HP d.d. neće označavati one pošiljke koje su u plastificiranom zaštitnom omotu i one kod kojih bi ostavljanje otiska žigom moglo oštetiti sadržaj pošiljke.

### 2. ADRESIRANJE

Članak 34.

(1) Na adresnoj strani svake pošiljke čitljivo i jasno ispisuje se adresa primatelja.

(2) Pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku mogu biti adresirane samo na jednog primatelja, te se naznačuje samo jedan pošiljatelj.

(3) Izravna pošta i Tiskanica mogu biti adresirani na više primatelja s tim da se primatelji moraju nalaziti na istoj adresi.

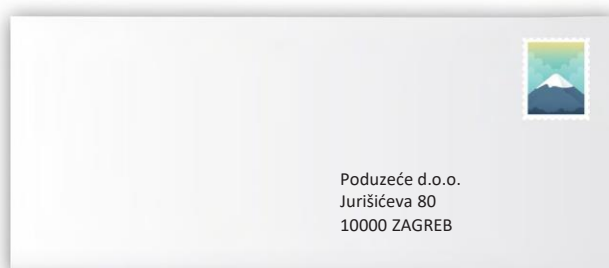
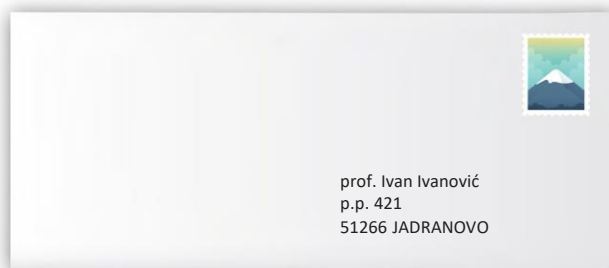
(4) Adresa primatelja nalazi se u donjem desnom dijelu adresne strane pošiljke i paralelna je s njezinom dužom stranom. Iznimno, kod oмотnica s prozirnim dijelom adresa može biti u donjem desnom ili lijevom dijelu adresne strane pošiljke. Kroz prozirni dio smije se vidjeti adresa primatelja, kao i OIB tvrtke, oznaka kupca, datum i sl. ako se nalaze iznad ili ispod imena i prezimena/naziva primatelja.

(5) U donjem desnom dijelu adresne strane pošiljke dopušteno je nalijepiti ili pričvrstiti ispisanu adresu primatelja. Za pošiljke na kojima nije moguće upisati adresu primatelja može se upotrijebiti adresnica, koja je napravljena od čvrstoga kartona ili nekoga drugog prikladnog materijala, najmanjih dimenzija 9 x 14 cm.

1. titula, ime i prezime ili naziv primatelja
2. naselje (selo ili zaselak) - ako je primatelj u naselju čiji je naziv identičan s nazivom poštanskog ureda, naziv naselja se ne naznačuje
3. broj kata i stana – naznačiti samo ako je neophodno
4. ulica, kućni broj, slovna oznaka ulaza (ako postoji, slovnu oznaku upisati uz kućni broj bez razmaka) ili poštanski pretinac s brojem, ili vojna pošta s brojem, ili oznaka poste restante.
5. poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda. Broj poštanskog ureda mora biti upisan bez razmaka, a naziv u pravilu velikim slovima.
6. naziv države za pošiljke u međunarodnom prometu.

#### **Primjeri pravilnog adresiranja:**

##### **- unutarnji promet**



#### **Primjeri pravilnog adresiranja:**

##### **- međunarodni promet**



(7) Za pošiljke koje se zaprimaju i/ili uručuju putem Paketomata adresom primatelja smatra se broj telefona, broj Paketomata i adresa Paketomata, a tim se redosljedom naznačuju na adresnoj strani pošiljke



(8) Za pošiljke koje se zaprimaju u poštanskom uredu, na adresi pošiljatelja ili putem Paketomata uz prethodnu registraciju u web aplikaciji, a adresiraju se na Paketomat, adresom primatelja smatra se ime i prezime primatelja, broj telefona, broj Paketomata i adresa Paketomata, a tim se redosljedom naznačuju na adresnoj strani pošiljke.



(9) Ispod adrese primatelja ne stavlja se nikakav upis ili grafički znak.

(10) Na pošiljci koja glasi za primatelja koji je podstanar u adresi, osim imena i prezimena primatelja, naznačuje se ime i prezime stanodavca (npr. Tomislav Kralj kod Petra Josipovića).

(11) Pošiljka u međunarodnom prometu može biti adresirana i pismom države odredišta uz uvjet da su latinicom upisani naziv mjesta i naziv odredišne države.

(12) Pošiljke kojima adresa pošiljatelja nije na području Republike Hrvatske, a adresirane su za primatelje u Republici Hrvatskoj nije dopušten prijam više od pet (5) pošiljaka bez prethodne suglasnosti HP-a d.d.

(13) Za međunarodni promet, u slučaju kada se radi o pošiljateljima na proputovanju ili posjetu Republici Hrvatskoj, dopušten je prijam pošiljaka na kojima adresa pošiljatelja nije na području Republike Hrvatske.

(14) Pošiljatelj upisuje, osim adrese primatelja, i svoju punu adresu na Paket 24, Box pošiljku, EMS pošiljku, Paket, Paletiziranu pošiljku, Connect paket, PostPak pošiljku i Pračenu pošiljku osim kada je na njima naznačeno: „Za

natječaj“, „Licitacija“, „Public procurement“, „Öffentliches Auftragswesen“ ili sl. te kad se zaprimaju putem Paketomata. Pošiljatelj upisuje svoju adresu na sve pošiljke koje se predaju putem ugovora i na pošiljke oslobođene od plaćanja poštarine. Preporučljivo je upisivanje adrese pošiljatelja na ostalim pošiljkama.

(15) Adresa pošiljatelja nalazi se u gornjem lijevom dijelu adresne strane pošiljke ili na poleđini pošiljke.

(16) Pošiljke adresirane na poste restante moraju sadržavati ime i prezime odnosno naziv primatelja, oznaku: „POSTE RESTANTE“ te poštanski broj i naziv odredišnoga poštanskog ureda.

(17) Pošiljke adresirane na poštanski pretinac sadrže puni naziv ili ime i prezime korisnika poštanskog pretinca, broj poštanskog pretinca te poštanski broj i naziv odredišnoga poštanskog ureda.

(18) Pošiljke adresirane tako da se u prvom retku nalazi naziv pravne osobe, a u drugom retku ime i prezime fizičke osobe uručuju se pravnoj osobi. Pošiljke adresirane tako da se u prvom retku nalazi ime i prezime fizičke osobe, a u drugom retku naziv pravne osobe uručuju se fizičkoj osobi.

### 3. PAKIRANJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

#### 3.1. Opće odredbe o pakiranju i zatvaranju

Članak 35.

(1) Pošiljatelj je obavezan pošiljke pakirati na način da se zaštititi sadržaj, spriječi oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke, zaštite druge pošiljke i radnici HP-a d.d. koji rukuju s pošiljkama, a obavezan je zatvoriti pošiljku odgovarajućim ljepljivim sredstvima.

(2) Pod pakiranjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot (omotnicu, kutiju ili sl.). Pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke te uvjetima i duljini relacije na kojoj se pošiljka prenosi.

(3) Za poštanske pošiljke za međunarodni promet upakirane u drvenu ambalažu prihvaća se isključivo drveni materijal tretiran od strane ovlaštene tvrtke i označen službenom oznakom. Nepridržavanje ovog propisa može dovesti do zabrane izvoza, odnosno zapljene ili uništenja pošiljke u odredišnoj državi.

(4) Odredbe navedene u stavcima 1., 2. i 3. ovog članka ne primjenjuju se na tisak te na one pošiljke za koje, po njihovoj prirodi, pakiranje nije potrebno.

(5) Tiskanica se može predati u otvorenoj ili zatvorenoj omotnici tako da se sadržaj pošiljke može provjeriti bez oštećenja omotnice, a tisak koji sadrži jedan ili više primjerala novina ili časopisa upućenih na istu adresu mora biti

upakiran u ovitak ili povezan u svežanj na kojem je naznačena adresa primatelja.

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

(7) Ako tisak sadrži dva primjerka novina i časopisa ili više primjeraka novina i časopisa adresiranih na pretplatnike u pojedinim pravnim osobama, ustanovama ili državnim tijelima i sl., ti primjerci trebaju biti pakirani u poseban svežanj, a svežanj adresiran na pravnu osobu, ustanovu ili državno tijelo.

### 3.2 Posebne odredbe o pakiranju i zatvaranju

Članak 36.

(1) Ovisno o sadržaju, poštanske pošiljke moraju se pakirati na sljedeći način:

1. osjetljivi predmeti moraju biti pojedinačno upakirani u čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom koji će spriječiti oštećenje sadržaja.
2. tekućine i lako topljive tvari moraju biti zatvorene u nepropusnim posudama koje, prema potrebi, moraju biti smještene u posebnu čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom koji može upiti tekućinu u slučaju loma posude.
3. masne i teško topljive tvari moraju se prvo staviti u kutiju, platnenu vreću, plastiku i slično (prvo pakiranje), a zatim u čvrstu kutiju koja mora spriječiti istjecanje sadržaja ako dođe do oštećenja pošiljke i njezina sadržaja.

(2) Pošiljke koje sadrže predmete koji se pakiraju prema drugim zakonima i propisima te propisima Svjetske poštanske unije (opojne droge, zarazni mikrobiološki materijali, plazme i sl.) moraju biti upakirane u skladu s tim propisima. Ispravnost pakiranja tih predmeta mora na samoj pošiljci potvrditi ovlašteno tijelo.

(3) Pošiljke iz stavka 2. ovog članka, mogu se razmjenjivati samo između službeno priznatih i ovlaštenih laboratorija.

(4) Otprema radioaktivnih tvari u unutarnjem i međunarodnom prometu obavlja se prema aktima Svjetske poštanske unije.

### 3.3. Pakiranje i zatvaranje paketa

Članak 37.

(1) Korisnik je obvezan informirati se na Internet strani-

cama HP-a d.d. o odgovarajućem načinu pakiranja paketa ovisno o njihovom sadržaju, te ih zapakirati na navedeni način.

## 4. OTVARANJE I PREPAKIRANJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

Članak 38.

(1) HP d.d. može otvoriti pošiljku i pregledati sadržaj bez pristanka pošiljatelja ili primatelja i zapisnikom utvrditi stanje, u sljedećim slučajevima:

1. kada se poštanska pošiljka ne može uručiti primatelju ni vratiti pošiljatelju (neuručiva pošiljka),
2. kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni sadržaji,
3. kada je poštanska pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj,
4. kada poštanska pošiljka u međunarodnom prometu podliježe carinskom pregledu u skladu s carinskim propisima.

(2) HP d.d. će pošiljku odmah otvoriti, pregledati i zapisnikom utvrditi stanje i sadržaj pošiljke te pošiljku prepakirati ako se:

1. po vanjskom izgledu poštanske pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjen sadržaj pošiljke;
2. nakon prijma, a prije uručjenja pošiljke, utvrdi da je sadržaj pošiljke pokvaren ili pošiljka nije propisno pakirana tako da je ugrožen njezin sadržaj ili ostale pošiljke.

## 5. RAZLOZI ZA ODBITAK PRIJAMA POŠILJKE

Članak 39.

(1.) HP d.d. ima pravo odbiti preuzeti pošiljku u svakom od sljedećih slučajeva:

- ako smatra da pošiljka nije zapakirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
- ako pošiljka nije adresirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
- ako pošiljci nedostaje ili je nepotpuna, nečitljiva, oštećena ili na bilo koji drugi način neupotrebljiva prateća odgovarajuća dokumentacija,
- ako, na temelju svoje diskrecijske odluke, odluči da ne može pružiti uslugu,
- ako HP d.d. smatra da bi preuzimanjem pošiljke mogao ugroziti svoje poslovanje, život i/ili zdravlje svojih radnika ili trećih osoba ili da bi mogla nastati šteta na njegovoj imovini ili imovini trećih osoba,
- ako pošiljka ne odgovara uvjetima za prijem i
- ako u trenutku zaprimanja zahtjeva po ugovoru za kojom od usluga koje HP d.d. nudi na tržištu postoji

dospjelo a nepodmireno potraživanje HP d.d –a prema predmetnom ugovornom korisniku.

## V. PLAĆANJE POŠTANSKIH USLUGA

### 1. OPĆE ODREDBE

Članak 40.

(1) Poštarina se, u pravilu, naplaćuje od pošiljatelja. Pošiljatelj može zahtijevati da poštarinu za Paket 24 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 i poštarine za povrat pošiljke sukladno Cjeniku.

(2) Za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, HP d.d. od primatelja naplaćuje poštarinu određenu Cjenikom (porto-poštarina), odnosno od pošiljatelja ako mu se pošiljka vraća.

(3) Prigodom preuzimanja pošiljke adresirane na poste re-stante primatelj plaća poštarinu određenu Cjenikom.

(4) Za Paket 24 koji je primljen na adresi pošiljatelja i za koji poštarinu plaća pošiljatelj, a za koji se provjerom mase u prostorima HP-a d.d. ustanovi da prijavljena masa pošiljke ne odgovara stvarnoj masi pošiljke za jedan ili više obračunskih razreda, HP d.d. će bez odgode kontaktirati pošiljatelja radi daljnjih uputa o postupanju s pošiljkom i plaćanja poštarine.

(5) U međunarodnom prometu plaćanje poštarine može se obaviti zamjenom međunarodnog kupona za odgovor. Međunarodni kupon za odgovor prodaje se prema Cjeniku. Međunarodni kupon za odgovor može se zamijeniti za poštanske marke u visini poštarine po cijeni propisanoj Cjenikom za prioritarno pismo prve stope mase u međunarodnom prometu bez obzira na to za koju državu glasi.

### 2. OZNAČAVANJE POŠTARINE

Članak 41.

(1) Za označavanje poštarine mogu se upotrebljavati poštanske marke, oznake iz sustava šalterske aplikacije, te oznake propisane aktima Svjetske poštanske unije i ovim Općim uvjetima.

#### 2.1. Poštanske marke

Članak 42.

(1) Poštanske marke Republike Hrvatske upotrebljavaju se za plaćanje poštanskih usluga.

(2) Ako je na poštanskoj pošiljci nalijepljena nevažeća poštanska marka Republike Hrvatske, smatra se da poštanska usluga nije plaćena.

(3) Uvjeti, način izdavanja i uporaba poštanskih maraka uređuju se Pravilnikom o poštanskim markama.

### 2.2. OZNAKE NA POŠILJCI O PLAĆENOJ POŠTARINI

Članak 43.

(1) Za označavanje poštarine na pošiljkama mogu se upotrebljavati oznake propisane aktima Svjetske poštanske unije i ovim Općim uvjetima.

(2) Na pošiljke korisnika koji šalje veći broj poštanskih pošiljaka, u gornji desni dio adresne strane pošiljke stavlja se oznaka o plaćenju poštarine „Poštarina plaćena Hrvatskoj pošti“ za unutarnji promet, a za međunarodni promet: „CROATIAN POST - TAXE PERÇUE/POSTAGE PAID“.

Osim navedenih oznaka, moguće je koristiti i druge oznake o plaćenju poštarine kao što su:

„Poštarina plaćena HP-u d.d. u poštanskom uredu\_\_\_\_\_“,  
„Poštarina plaćena u poštanskom uredu\_\_\_\_\_“,  
„Poštarina plaćena u Sortirnici\_\_\_\_\_“ i sl.

### 3. OSLOBOĐENJE OD PLAĆANJA POŠTARINE

Članak 44.

(1) Na poštanskim pošiljkama oslobođenim od plaćanja poštarine u unutarnjem prometu, pošiljatelj je obavezan, u gornjem desnom dijelu adresne strane pošiljke, staviti oznaku: „Oslobođeno poštarine“ odnosno oznaku propisanu aktima Svjetske poštanske unije za pošiljke u međunarodnom prometu.

### 4. LEŽARINA

Članak 45.

(1) Primatelj Tiskanice, Izravne pošte, Paketa, EMS pošiljke, Paketa 24, Malog paketa, PostPak pošiljke i Praćene pošiljke plaća ležarinu u iznosu prema Cjeniku, ako poštansku pošiljku nije preuzeo u poštanskom uredu/sortirnici u roku od jednog dana nakon ostavljene obavijesti o prispijeću pošiljke. U rok se ne uračunava dan kada je ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke, dan kada je pošiljka uručena te dani kada poštanski ured/sortirnica ne radi.

(2) Naplata ležarine za pošiljke za koje je poštanski ured carinjenja poslao poziv o podnošenju isprava za carinski pregled, počinje u roku od 10 (deset) dana od dana slanja poziva.

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

(4) Za sve pošiljke mase veće od 500 grama koje se prema zahtjevu korisnika čuvaju u poštanskom uredu/sortirnici naplaćuje se ležarina u skladu sa stavkom 3. ovog članka.

## 5. VRAĆANJE POŠTARINE

Članak 46.

(1) HP d.d. će vratiti dio naplaćene poštarine u slučaju kada se Paket ili EMS pošiljka vraćaju pošiljatelju zbog toga što ne udovoljavaju uvjetima predviđenim carinskim propisima, odnosno, kada ne udovoljavaju sigurnosnim uvjetima za otpremu u međunarodnom prometu. U tom slučaju, pošiljatelju se vraća iznos koji se dobije kada se naplaćena poštarina umanjí za cijenu slanja Paketa 24 sukladno Cjeniku.

## 6. PLAĆANJA U MEĐUNARODNOM DOLAZNOM PROMETU

Članak 47.

(1) Za pošiljke prispjele iz zemalja izvan Europske unije, osim poštarina naplaćenih sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i Cjenika, carinska uprava može, sukladno posebnim propisima, odrediti plaćanje carine, posebnog poreza ili trošarina, te poreza na dodanu vrijednost. Primatelju pošiljke se, putem HP-a, ispostavlja odgovarajući obrazac za naplatu ovih potraživanja. Osim navedenih potraživanja, od primatelja će se naplatiti i:

1. naknada za izvršenu uplatu putem ispostavljenog obrasca,
2. naknada za podnošenje pošiljke na carinski pregled,
3. naknada za slanje poziva za dostavu dokaza carinarnici, ako se šalje kao preporučena pošiljka s dopunskom uslugom „Plus“
4. ležarinu,
5. naknada za kontrolni pregled pošiljaka koje sadrže robu.

(2) Primatelj ima pravo, prije uplate carine, posebnog poreza ili trošarina, te poreza na dodanu vrijednost, zahtijevati da bude upoznat sa sadržajem carinske deklaracije koja prati pošiljku te iznosom kojim je pošiljka terećena.

## VI. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

### 1. OPĆE ODREDBE O URUČENJU POŠTANSKIH POŠILJAKA

Članak 48.

(1) Pod uručenjem poštanskih pošiljaka podrazumijeva se dostava i isporuka poštanskih pošiljaka s tim da „dostava“ podrazumijeva uručenje pošiljaka na adresu primatelja, u kućni kovčežić ili poslovne prostorije korisnika, a „isporuka“ podrazumijeva uručenje pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici, Paketomatu ili u poštanski pretinac.

(2) Obične poštanske pošiljke uručuju se, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić.

(3) Poštanske pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku uručuju se osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku ili punomoćniku.

(4) Ako poštansku pošiljku za koju se izdaje potvrda o primitku nije moguće uručiti osobama iz stavka 3. ovog članka, uručuje se odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ili ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe kod koje je primatelj zaposlen. Navedenim osobama mogu se uručiti i obične poštanske pošiljke.

(5) Ako uručenje nije moguće u skladu s odredbama stavka 3. i 4. ovog članka, primatelja se obavještava o prispjeću pošiljke s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke. Obavijest se može ostaviti u kućnom kovčežiću primatelja ili ako je isti poštaru nedostupan, na vratima stana/obiteljske kuće ili na vratima zgrade. Primatelja se može obavijestiti i putem SMS-a ili mail-a. Ako primatelj u roku iz obavijesti ne preuzme pošiljku, pošiljka se vraća pošiljatelju.

(6) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest u skladu sa stavkom 5. ovog članka i člankom 52. ovih Općih uvjeta, datum obavještavanja korisnika smatra se datumom uručenja.

(7) Osobe iz stavka 3. i 4. ovog članka mogu odbiti primitak poštanske pošiljke. HP d.d. pošiljku s naznakom odbijanja primitka („NE PRIMA“) i datumom odbijanja primitka pošiljke, vraća pošiljatelju.

(8) Pošiljke koje se uručuju putem Paketomata uručuju se osobi koja na uređaju sa svog mobilnog telefona očita PIN ili bar kod potreban za otvaranje pretinca na Paketomatu HP d.d. nije odgovorna za nepravilno uručenje pošiljke ako korisnik PIN ili bar kod ustupi trećim osobama.

(9) Ako pošiljku nije moguće uručiti primatelju niti je vratiti pošiljatelju, HP d.d. obvezan je s takvim pošiljkama postupiti na način propisan za neuručive pošiljke.

(10) Primatelj, kao i pošiljatelj u slučaju vraćanja pošiljke, može odbiti primitak pošiljke.



(11) U svim posebnim slučajevima kojima se uređuje uručenje pošiljka, a koji nisu propisani ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge.

## 2. PUNOMOĆ

Članak 49.

(1) Korisnici mogu za korištenje svih poštanskih usluga opunomoćiti druge osobe na način kako je to propisano Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

## 3. DOKAZ IDENTITETA

Članak 50.

(1) Pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba dokazuje svoj identitet sljedećim ispravama:

1. osobnom iskaznicom,
2. iskaznicom odnosno vojnom knjižicom pripadnika Hrvatske vojske i iskaznicom MUP-a,
3. putovnicom,
4. nacionalnom osobnom iskaznicom stranih državljana,
5. stalnom pograničnom dozvolom – propusnicom,
6. biometrijskom boravišnom iskaznicom,
7. biometrijskom vozačkom dozvolom izdanom u zemlji članici europskog gospodarskog prostora.

(2) Iznimno od odredaba stavka 1. ovog članka, identitet se može utvrditi i izjavom svjedoka čiji se identitet može utvrditi ispravama iz stavka 1. ovog članka.

(3) Ako radnik HP-a d.d. posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja isprave ili istinitost izjave svjedoka, odbit će uručenje pošiljke ili druga postupanja kod kojih treba utvrditi identitet.

(4) Vrsta i broj identifikacijske isprave kojom je utvrđen identitet osobe iz stavka 1. ovog članka, upisuje se na odgovarajućem mjestu poštanske isprave.

## 4. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

Članak 51.

(1) Poštanske pošiljke dostavljaju se, sukladno ovim Općim uvjetima, na adresu primatelja osim onih koje se prema odredbama ovih Općih uvjeta isporučuju u poštanskom uredu/sortirnici i Paketomatu.

## 4.1. OBAVIJEST O PRISPIJEĆU POŠILJKE

Članak 52.

(1) Obavijest o prispijeću pošiljke dostavlja se primatelju:

1. ako se pošiljka ne može uručiti dostavom,
2. kada primatelj stavi prigovor na ispravnost pošiljke ili na iznos carinskih pristojbi,
3. za Paket 24 i Box pošiljku koji se prema zahtjevu pošiljatelja isporučuje u poštanskom uredu,
4. za oštećene i prepakirane pošiljke,
5. ako se obične pošiljke zbog veličine i/ili oblika ne mogu uručiti ubacivanjem u kućni kovčežić,
6. za pošiljke koje se uručuju putem Paketomata.

(2) Obavijest o prispijeću pošiljke uručuje se na način propisan za uručenje obične pošiljke ili telefonom, mail-om ili na neki drugi elektronički način.

## 4.2. Uručenje Paketa i Connect paketa

Članak 53.

(1) HP d.d. obavezan je obaviti uručenje Paketa i Connect paketa na način propisan ovim Općim uvjetima, međunarodnim aktima i ugovorima.

(2) Za uručenje Paketa i Connect paketa propisan je jedan pokušaj dostave na adresu primatelja. Ako iz bilo kojeg razloga nije bilo moguće uručiti ovu pošiljku, primatelju se ostavlja obavijest o prispijeću pošiljke te će pošiljku moći preuzeti u poštanskom uredu u roku od petnaest (15) radnih dana poštanskog ureda od dana ostavljene obavijesti o prispijeću pošiljke ili u Paketomatu u roku od 72 sata od dostavljene obavijesti.

(3) Ako primatelj ne preuzme pošiljku u rokovima iz stavka 2. ovog članka, pošiljka će se bez odgode vratiti pošiljatelju.

## 4.3. Uručenje EMS pošiljke, PostPak pošiljke, Paketa 24 i Box pošiljke

Članak 54.

(1) HP d.d. obavezan je obaviti uručenje EMS pošiljke, PostPak pošiljke, Paketa 24 i Box pošiljke u roku, vremenu i na način koji je odabrao pošiljatelj, a sukladno informacijama i popisima iz članka 67. stavka 5. ovih Općih uvjeta.

(2) Ako Paket 24 zbog bilo kojeg razloga nije mogao biti dostavljen, primatelju se ostavlja obavijest o prispijeću pošiljke te će pošiljku moći preuzeti u poštanskom uredu u roku od 5 (pet) radnih dana poštanskog ureda od dana ostavljene obavijesti o prispijeću pošiljke ili u Paketomatu u roku od 72 sata od dostavljene obavijesti. Nakon ostav-

ljene obavijesti o prispjeću pošiljke, radnik HP-a d.d. će telefonom, SMS-om ili mail-om kontaktirati primatelja odnosno pošiljatelja radi dobivanja naputka o daljnjem postupku s pošiljkom. Ako primatelj ne preuzme pošiljku u roku 5 (pet) radnih dana poštanskog ureda od ostavljane obavijesti, radnik HP-a d.d. će ponovno kontaktirati primatelja/pošiljatelja o daljnjem postupanju s pošiljkom. Ako se s primateljem/pošiljateljem ne uspije stupiti u kontakt, pošiljka će se bez odgode vratiti pošiljatelju.

(3) Ako PostPak pošiljka zbog bilo kojeg razloga nije mogla biti dostavljena, primatelju se ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke te će pošiljku moći preuzeti u poštanskom uredu u roku od 7 (sedam) radnih dana poštanskog ureda od dana ostavljene obavijesti o prispjeću pošiljke ili u Paketomatu u roku od 72 sata od dostavljene obavijesti. Ako primatelj ne podigne pošiljku u navedenom roku, pošiljka se vraća pošiljatelju.

(4) Uručenje Box pošiljke obavlja se na način da HP d.d. telefonom, SMS-om ili mail-om obavijesti primatelja da je za njega u poštanski ured ili u Paketomat prispjela Box pošiljka. Ako primatelj ne preuzme pošiljku koja je adresirana na poštanski ured u roku od pet (5) radnih dana poštanskog ureda ili u roku od 72 sata ako je pošiljka adresirana na Paketomat, računajući od obavješćivanja, pošiljka će se bez odgode vratiti pošiljatelju.

(5) Dostava EMS pošiljke obavlja se na način da HP d.d. telefonom kontaktira primatelja s kojim dogovara termin dostave. Ako se primatelja ne uspije kontaktirati dostava će se pokušati obaviti u vrijeme koje odredi HP d.d. Ako se pošiljka ne uruči u prvom pokušaju dostave, HP d.d. će ponovno pokušati telefonski obavijestiti primatelja o drugom pokušaju dostave. Ako se primatelja opet ne uspije kontaktirati, drugi pokušaj dostave obavlja se slijedeći radni dan nakon prvog pokušaja dostave. Ako se dostava ne može obaviti ni u drugom pokušaju, primatelju se ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke, koju može podići u poštanskom uredu u roku od sedam (7) radnih dana poštanskog ureda od dana ostavljanja obavijesti ili u Paketomatu u roku od 72 sata od dostavljene obavijesti. Ako primatelj ne preuzme pošiljku u navedenom roku, pošiljka se vraća pošiljatelju.

## 5. ROKOVI URUČENJA

### Članak 55.

(1) Pod rokom uručenja poštanskih pošiljaka podrazumijeva se razdoblje od dana prijma pošiljke do njezina uručenja primatelju. Vrijeme prijma pošiljke utvrđuje se na temelju otiska žiga na potvrdi o primitku pošiljke odnosno na pošiljci kada se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke. HP d.d. osigurava uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem pro-

metu roku ugovorenom s korisnicima ili određenom ovim općim uvjetima. Ako rokovi nisu određeni na gore opisani način HP d.d. će takvu pošiljku uručiti primatelju u roku od sedam (7) radnih dana od dana prijma.

(2) Pošiljka se smatra uručenom u roku iz stavka 1. ovog članka u trenutku kada je uručena primatelju ili kada je pokušano uručenje na adresi primatelja ili drugom ugovorenom mjestu.

(3) Kada je korisnik tražio uručenje u poštanski pretinac, putem Paketomata, putem poste restante ili u drugi poštanski ured, pošiljka se smatra uručenom u trenutku kada je prispjela u odredišni poštanski ured ili Paketomat.

(4) Iznimno, ako je primatelj tražio uslugu zadržavanja prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadoslanje na drugu adresu koju odredi, pošiljka se smatra uručenom kada je prispjela u odredišni poštanski ured koji je naveo pošiljatelj.

(5) Za pošiljke s dopunskom uslugom „Plus“, primjenjuju se slijedeći rokovi:

1. u unutarnjem poštanskom prometu, uručenje 85% poštanskih pošiljaka u roku od jednoga radnog dana (D+1), odnosno 95% u roku od dva radna dana (D+2);
2. u međunarodnom prometu s državama članicama Europske unije uručenje 85% poštanskih pošiljaka u roku od tri radna dana (D+3), odnosno 97% u roku od pet radnih dana (D+5), a za druge države u okviru rokova propisanih aktima Svjetske poštanske unije.

(6) Za uručenje poštanskih pošiljaka iz stavka 5. točke 1. ovog članka za koje je istom odredbom propisan rok uručenja D+1 krajnji rok uručenja je pet radnih dana (D+5), a za ostale pošiljke za koje je propisan rok D+2 krajnji rok uručenja je sedam radnih dana (D+7). Pod rokom uručenja podrazumijeva se razdoblje definirano stavkom 1. ovog članka.

(7) Za poštanske pošiljke adresirane za primatelje na otocima ili zaprimljene na otocima rokovi uručenja iz stavka 5. točka 1. ovog članka produljuju se za jedan dan, kao i u posebnim zemljopisnim uvjetima ili drugim okolnostima koje utvrđuje Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Agencija).

(8) Ako je pošiljka zaprimljena (PU ili Paketomat) ili ubačena u poštanski kovčežić, nakon krajnjeg roka navedenog za prijam ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa pošiljaka, rokovi se produljuju za jedan dan.

(9) U rokove uručenja pošiljaka ne uračunava se:

1. dan prijma pošiljke,
2. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja,
3. vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu

- nastalog bez krivnje HP-a d.d.,
4. neradni dani i dani kada se ne obavlja uručenje poštanskih pošiljaka.
  5. dani provedeni na carinskom postupku.

## 6. POTVRĐIVANJE PRIMITKA NA DOSTAVI

### Članak 56.

- (1) Primateelj pošiljke koji je fizička osoba, a za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke, potvrđuje primitak svojim potpisom na odgovarajućoj ispravi za uručenje ili elektronskom komunikatoru ili očitanjem PIN-a ili bar kod-a na Paketomatu.
- (2) Kada je primatelj nepismen ili se nije u stanju potpisati zbog tjelesnog nedostatka, radnik HP-a d.d. u odgovarajućoj dostavnoj ispravi ispisuje slovima njegovo ime i prezime te stavlja napomenu zašto primatelj nije stavio svoj potpis. U elektronskom komunikatoru primatelj potvrđuje primitak pošiljke upisivanjem slova "x".
- (3) Kada pošiljku u ime primatelja preuzima njegov punomoćnik, član kućanstva ili kod primatelja zaposlena osoba u kućanstvu potvrditi će primitak svojim potpisom na odgovarajućoj ispravi za uručenje ili elektronskom komunikatoru, a radnik HP-a d.d. ispisuje njegovo ime i prezime te označuje i odnos prema primatelju.
- (4) Primitak pošiljke za državna i druga tijela potvrđuje ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak pečata ili štambilja tog tijela. Otisak pečata ili štambilja nije potreban kada se pošiljke uručuju punomoćniku ili preko elektronskog komunikatora.
- (5) Primitak pošiljke za pravne osobe i fizičke osobe koje obavljaju registriranu djelatnost (obrtnici, trgovci pojedinci, liječnici, odvjetnici i sl.) potvrđuje osobno primatelj ili ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak pečata ili štambilja. Otisak pečata ili štambilja nije potreban kada se pošiljke uručuju punomoćniku ili preko elektronskog komunikatora.
- (6) Ukoliko HP d.d. dostavu pošiljke obavlja osobama iz stavka 5. ovog članka, a primatelj ili ovlaštena osoba primatelja ne posjeduje pečat ili štambilj, smatrat će se da je primatelj ili ovlaštena osoba potpisom u odgovarajućoj ispravi za uručenje potvrdio primitak pošiljke. Radnik HP-a d.d. upisuje njegovo ime i prezime, stavlja napomenu „Pečat ne posjeduje“, te se time smatra da je HP d.d. svoju obvezu u cijelosti izvršio. U elektronskom komunikatoru nije potrebno staviti napomenu „Pečat ne posjeduje.“
- (7) Primitak Paketa 24 i Paletizirane pošiljke za koju je pošiljatelj zahtijevao povrat ovjerenog dokumenta, potvrđuje primatelj odmah po uručanju. Iznimno, primatelj može iz opravdanih razloga, ovjereni dokument vratiti najkasnije

slijedeći radni dan. Povrat ovjerenog dokumenta ne podrazumijeva kontrolu sadržaja preuzete pošiljke. Jedan primjerak ovjerenog dokumenta/otpremnice ostaje primatelju, a ostali se vraćaju HP-u d.d.

## 7. ISPORUKA U POŠTANSKOM UREDU

### Članak 57.

- (1) U poštanskom uredu/sortirnici isporučuju se:
  1. Paket, Paket 24, Box pošiljka i Connect paket za koje je pošiljatelj zahtijevao da se uručuju u poštanskom uredu,
  2. Paket 24 koji u adresi ima samo naziv i adresu poštanskog ureda, broj poštanskog pretinca ili poste restante. U tom slučaju pošiljatelj je obavezan obavijestiti primatelja da ga pošiljka čeka u poštanskom uredu i da ju može preuzeti u roku iz članka 58. ovih Općih uvjeta,
  3. pošiljke koje su adresirane za primatelje – korisnike poštanskih pretinaca – bez obzira na to imaju li te pošiljke u adresi oznaku broja pretinca ili tu oznaku nemaju te koje su adresirane na poste restante,
  4. pošiljke za koje je primatelj podnio zahtjev za zadržavanjem prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu,
  5. pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke,
  6. pošiljke za koje je primatelj notifikacijom zahtijevao uručenje u poštanskom uredu.
- (2) Pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, isporučuju se primatelju, punomoćniku, zakonskom zastupniku ili drugoj ovlaštenoj osobi primatelja. Ovlaštena osoba primatelja koji je pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom i otiskom pečata ili žiga, ako ga posjeduje, u odgovarajućoj isporučnoj ispravi.
- (3) Paket, Paket 24, Box pošiljka i Connect paketi mogu se isporučiti donositelju obavijesti o prispjeću uz obvezno utvrđivanje identiteta donositelja (upisuje se ime i prezime donositelja, vrsta i broj identifikacijske isprave). Donositelj obavijesti potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom.
- (4) Mali paket, Praćena pošiljka i Tiskanica isporučuju se donositelju obavijesti o prispjeću.
- (5) Pošiljke adresirane na poste restante isporučuju se primatelju u poštanskim uredima koje odredi HP d.d. Popis poštanskih ureda u kojima se isporučuju pošiljke adresirane na poste restante nalazi se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

## 8. ROKOVI ZA PREUZIMANJE U POŠTANSKOM UREDU

### Članak 58.

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

1. pet (5) radnih dana poštanskog ureda navedenog u obavijesti – 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 odredbe iz stavka 1. ovog članka, Paket i Connect paket se mogu preuzeti u roku od 15 radnih dana.

(3) Rokovi utvrđeni odredbama stavka 1. i 2. ovog članka počinju teći idućeg dana od dana ostavljanja obavijesti o prispijeću pošiljke, odnosno za pošiljke adresirane na poste restante od dana prispijea.

(4) EMS pošiljka i PostPak pošiljka može se preuzeti u roku od sedam (7) radnih dana.

(5) Iznimno od odredaba iz stavka 1. točka 1. ovog članka, s korisnicima se može dogovoriti i drugačiji rok zadržavanja Paketa 24.

## 9. ISPORUKA I ROKOVI ZA PREUZIMANJE POŠILJAKA U PAKETOMATU

### Članak 59.

(1) U Paketomat se isporučuju pošiljke adresirane na Paketomat i pošiljke koje su bile na dostavi, ali primatelj nije zatečen ili ako iz nekog drugog razloga pošiljka nije mogla biti uručena na adresi, te pošiljke koje su putem notifikacije preusmjerene na Paketomat. Primatelja će se obavijestiti putem SMS-a ili mail-a o mjestu gdje može podići svoju pošiljku i roku unutar kojeg je može podići. Ova obavijest sadržavati će PIN ili bar kod koji će korisnik očitati na Paketomatu

(2) Pošiljke koje se isporučuju putem Paketomata isporučuju se osobi koja na Paketomatu sa svog mobilnog uređaja očita PIN ili bar kod potreban za otvaranje pretinca na Paketomatu.

(3) Iz Paketomata pošiljke se mogu preuzeti u roku od 72 sata od zaprimanja SMS-a ili mail-a iz stavka 2 ovog članka. Pristup Paketomatima korisniku je omogućen dvadesetičetiri (24) sata dnevno sedam (7) dana u tjednu.

## 10. NADOSLANJE

### Članak 60.

(1) HP d.d. nadošilje poštanske pošiljke za primateljem na novu adresu, prema pisanom zahtjevu pošiljatelja ili pri-

matelja, podnesenim prije uručjenja pošiljke, i naplaćuje prema Cjeniku u smislu dopunske usluge iz članka 24. i 25. ovih Općih uvjeta.

## 11. VRAĆANJE POŠILJAKA

### Članak 61.

(1) Poštanska pošiljka vraća se pošiljatelju u sljedećim slučajevima:

1. kada je primatelj odbio prijam pošiljke,
2. kada je primatelj obaviješten, ali nije podigao pošiljku,
3. kada je primatelj odselio,
4. kada je primatelj nepoznat,
5. kada je primatelj umro,
6. kada je na pošiljci nepotpuna adresa,
7. kada pravna osoba više ne postoji,
8. kada primatelj koristi uslugu besplatnog povrata pošiljke (ERS),
9. kada je sadržaj pošiljke zabranjen,
10. kada ne udovoljava uvjetima predviđenim carinskim propisima,
11. kada ne udovoljava uvjetima za prijem pošiljka u međunarodnom prometu.

(2) Osim slučajeva iz stavka 1. ovog članka, pošiljka se vraća i u slučajevima neplaćene ili nedovoljno plaćene poštarine.

(3) Iznimno, Tiskanica i Izravna pošta mogu se uručiti članu kućanstva umrlog primatelja i u tom slučaju ne podliježu vraćanju.

(4) Za Paket, Paket 24, Box pošiljku i Paletiziranu pošiljku koji se vraćaju pošiljatelju zbog nemogućnosti uručjenja primatelju, od pošiljatelja se naplaćuje povratna poštarina prema Cjeniku, kao i moguća druga zaduženja (ležarina i dr.). Ako je poštarinu za uslugu uručjenja trebao platiti primatelj pošiljke, od pošiljatelja se osim povratne poštarine naplaćuje i poštarina za obavljenju uslugu.

(5) HP d.d. na omotu pošiljke naznačuje razlog vraćanja pošiljke.

(6) Primatelji pošiljaka koji koriste uslugu besplatnog povrata pošiljke (ERS) iz stavka 1. točka 8. ovog članka, pošiljku s pravilno ispunjenom adresnicom mogu predati u bilo kojem poštanskom uredu.

## 12. NEURUČIVE POŠILJKE

### Članak 62.

(1) Neuručive pošiljke su poštanske pošiljke koje HP d.d. ne može uručiti primatelju ni vratiti pošiljatelju.

(2) HP d.d. može sadržaj takve pošiljke, nakon proteka roka

od jedne godine od dana pokušaja uručjenja, uništiti ili prodati na javnoj prodaji.

(3) HP d.d. neuručive pošiljke može otvoriti radi eventualnog pronalaska adrese primatelja i pošiljatelja, te u slučajevima propisanim člankom 38. ovih Općih uvjeta.

(4) Za neuručive pošiljke u međunarodnom prometu primjenjuje se postupak određen aktima Svjetske poštanske unije i carinskim propisima.

## VII. PRIGOVORI

### 1. PODNOŠENJE PRIGOVORA ZA POŠTANSKE POŠILJKE

Članak 63.

(1) Korisnik može podnijeti prigovor u slučaju:

1. gubitka pošiljke,
2. prekoračenja roka za prijenos i uručjenje poštanske pošiljke,
3. kada usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti,
4. oštećenja poštanske pošiljke ili umanjenja njezina sadržaja.

(2) Za slučajeve iz stavka 1. točke 1., 2. i 3. prigovor se podnosi u roku od 3 (tri) mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu odnosno u roku od 6 (šest) mjeseci u međunarodnom prometu.

(3) Za slučaj iz stavka 1. točka 4. ovog članka rok za podnošenje prigovora je odmah pri uručjenju pošiljke, nakon čega se pošiljka, uz nazočnost primatelja, otvara i pregledava njezino stanje i sadržaj, koje se upisuje u zapisnik. Zapisnik nije potrebno popunjavati ako je već sastavljen prije pokušaja uručjenja pošiljke, sukladno članku 38. ovih Općih uvjeta. Iznimno, prigovor se može podnijeti i nakon isteka gornjeg roka, odnosno nakon uručjenja poštanske pošiljke, ukoliko primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručjenja.

(4) Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja, kad se pošiljka uručuje putem Paketomata, podnosi se najkasnije u roku od jednog sata od trenutka kad je korisnik otvorio pretinac Paketomata i preuzeo pošiljku. Prigovor se podnosi putem web forme na link <https://www.posta.hr/vasa-pitanja-prijedlozi-pohvale-i-prigovori/7307> ili na način propisan u stavku 7. ovog članka. Nakon podnošenja prigovora iz ovog stavka korisnik je obvezan u najkraćem mogućem roku, a najkasnije do kraja prvog sljedećeg radnog dana poštanskog ureda, doći sa pošiljkom u poštanski ured radi popunjavanja zapisnika u kojem se utvrđuje stanje pošiljke i nastala šteta.

(5) Prigovor na usluge HP d.d.-a može se podnijeti pisanim putem izravno u svakom poštanskom uredu, poštom te na link <https://www.posta.hr/vasa-pitanja-prijedlozi-pohvale-i-prigovori/7307>. Pisani prigovor podnesen poštom ne naplaćuje se ako je predan kao pismo na kojem je napomena „PRIGOVOR“, dok se za sve druge vrste usluga poštarina naplaćuje u skladu s Cjenikom.

(6) Podnositelj prigovora uz prigovor prilaže presliku potvrde o primitku pošiljke za pošiljke za koje se izdaje ta potvrda ili drugi dokaz o plaćenju cijeni poštanske usluge (račun/faktura) odnosno drugi dokaz da je korisnik usluge.

(7) Osim prigovora navedenih u stavku 1. ovog članka, korisnik može HP-u d.d. podnijeti i prigovor s drugih osnova u pisanom obliku, telekomunikacijski ili usmeno (poštanskom uredu/sortirnici, Kontakt centru i dr.).

(8) HP d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 1. ovog članka, u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 (šezdeset) dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.

(9) Na pisani odgovor HP-a d.d. iz stavka 8. ovog članka korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri HP-u d.d. u roku od trideset (30) dana od dana primitka pisanog odgovora. Pritužba se može podnijeti u svakom poštanskom uredu pisanim putem, poštom te na pritužbe.povjerenstvo@posta.hr. Pritužba se ne naplaćuje ako je predana kao pismo na kojem je napomena „PRITUŽBA“, dok se za sve druge vrste usluga poštarina naplaćuje u skladu s Cjenikom. Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP-u d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

(10) U slučaju spora između korisnika i HP-a d.d. u vezi s rješavanjem prigovora iz ovog članka, korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanjem spora Agenciji u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka pisanog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača iz stavka 9. ovog članka.

## VIII. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

### 1. OSTVARIVANJE NAKNADE ŠTETE I DRUGA POTRAŽIVANJA U UNUTARNJEM PROMETU

#### Članak 64.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete i odmah pri podnošenju prigovora iz članka 63. ovih Općih uvjeta.

(2) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz stavka 8. članka 63. ovih Općih uvjeta ili prihvaćene pritužbe iz stavka 9. istog članka ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika.

Pošiljatelj se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist primatelja ili druge osobe.

(3) HP d.d. pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplaćuje naknadu štete, a najviše do iznosa navedenih u tablici 1.

(4) U slučajevima kad je propisano da se naknada štete isplaćuje u visini vrijednosti izgubljenog, potpuno ili djelomično umanjenog ili oštećenog sadržaja pošiljke korisnik će tu vrijednost dokazati računom ili drugim sličnim dokumentom, osim za pošiljke s označenom vrijednosti za koje se gubitak, potpuno oštećenje ili potpuno umanjenje sadržaja isplaćuje u visini označene vrijednosti.

(5) Korisnicima, izuzev fizičkih osoba koje ne djeluju na tržištu, račun iz stavka 4. ovog članka će biti umanjen za iznos PDV-a, ako se radi o iznosu nabavne vrijednosti robe. Ako se radi o iznosu prodajne cijene robe račun će biti umanjen za 5% i PDV.

(6) HP d.d. može diskrecijskom odlukom, uz dokaz (račun ili neki drugi dokument), a s osnove naknade štete, za Usluge Paket 24 isplatiti maksimalan iznos do 3.000,00 kuna.

(7) U slučaju kada je naplaćena poštarina viša od poštarine određene Cjenikom, korisniku se vraća više naplaćeni iznos.

(8) U slučajevima prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke HP d.d., osim naknade štete, vraća i iznos naplaćene poštarine za poštanske usluge pri čemu ne vraća onaj dio poštarine za poštanske usluge koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti.

(9) U slučaju prekoračenja roka za prijenos i uručenje skupnih Paketa 24 (kada nije prekoračen rok svim pošiljkama), ne vraća se ukupni iznos naplaćene poštarine, već samo iznos poštarine koja se u skladu s Cjenikom definira za pojedinačnu pošiljku unutar skupine.

(10) Osim iznosa naknade štete i vraćanja poštarine (kad je propisano), HP d.d. pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplaćuje i zakonske zatezne kamate računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadom štete. U slučaju kada korisnik istovremeno podnosi prigovor i zahtjev za naknadu štete, dan zaprimanja zahtjeva za naknadu štete smatrat će se danom kada je korisnik potvrdio primitak pisanog odgovora na prigovor.

(11) Ako se izgubljena pošiljka ili njezin dio nađe nakon isplate naknade štete, HP d.d. o tome izvješćuje pošiljatelja ili drugu ovlaštenu osobu, koja vraća iznos primljene naknade štete ako zahtijeva uručenje naknadno nađene pošiljke. U protivnom, HP d.d. za navedenu pošiljku ne odgovara ni po kojoj osnovi odnosno HP d.d. ima pravo raspolagati s navedenom pošiljkom bez ograničenja.

(12) Usluga hibridne pošte smatra se neobavljenom kad nije obavljena u jednom ili svim segmentima te usluge i to od trenutka zaprimanja originalne poruke u elektroničkom obliku pa sve do uručjenja primatelju.

(13) HP d.d. ne odgovara za izmaklu korist ni za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke te prekoračenja roka za prijenos ili uručenje poštanske pošiljke te u slučaju kada usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti (Tablica 1.)

### 2. OSTVARIVANJE NAKNADE ŠTETE I DRUGA POTRAŽIVANJA U MEĐUNARODNOM PROMETU

#### Članak 65.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete i odmah pri podnošenju prigovora iz članka 63. ovih Općih uvjeta.

(2) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od trideset (30) dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz stavka 8. članka 63. ovih Općih uvjeta ili prihvaćene pritužbe iz stavka 9. istog članka ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika. Pošiljatelj se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist primatelja ili druge osobe.

(3) HP d.d. odgovara za gubitak, potpuno ili djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja Paketa, PostPak pošiljke, EMS pošiljke, Connect paketa kao i „M“-vreće za koju je pošiljatelj zahtijevao da se uruči primatelju uz pisanu potvrdu.

(4) HP d.d. pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplaćuje naknadu štete, a najviše do iznosa navedenih u tablici 2.

(5) Odredbe iz članka 64. stavak 4., 5., 10., 11. i 12. ovih Općih uvjeta primjenjuju se i u međunarodnom prometu.

(6) HP d.d. osim naknade iz stavka 4. ovog članka za Pakete vraća i iznos naplaćene poštarine pri čemu ne vraća onaj dio poštarine za poštanske usluge koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti.

## VRSTA POŠILJKE

Tablica 1.

	Paket 24 Box pošiljka	skupni Paket 24	Paletizirana pošiljka	Hibridna pošta
<b>OPIS ŠTETE</b>				
gubitak, potpuno oštećenje ili potpuno umanjeno sadržaja	<p><b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos označene vrijednosti;</p> <p><b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti izgubljenog, potpuno oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 500,00 kuna. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se trostruki iznos naplaćene poštarine.</p>	<p><b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos označene vrijednosti pojedinačne pošiljke unutar skupine;</p> <p><b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti izgubljenog, potpuno oštećenog ili umanjenog sadržaja pojedinačne pošiljke unutar skupine, a najviše do 500,00 kuna. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se trostruki iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine.</p>	<p><b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos označene vrijednosti;</p> <p><b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti izgubljenog, potpuno oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 3.000,00 kuna. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se trostruki iznos naplaćene poštarine.</p>	u visini peterostrukog iznosa naplaćene poštarine
djelomično oštećenje ili djelomično umanjeno sadržaja	<p><b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do označene vrijednosti;</p> <p><b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 500,00 kuna. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se iznos naplaćene poštarine.</p>	<p><b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja pojedinačne pošiljke unutar skupine a najviše do označene vrijednosti;</p> <p><b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja pojedinačne pošiljke unutar skupine, a najviše do 500,00 kuna. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine. Sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine.</p>	<p><b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do označene vrijednosti;</p> <p><b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 3.000,00 kuna. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se iznos naplaćene poštarine.</p>	u visini peterostrukog iznosa naplaćene poštarine
prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke	u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine	u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine	u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine	u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine
neobavljena usluga	iznos naplaćene poštarine	iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine	iznos naplaćene poštarine	iznos naplaćene poštarine

## VRSTA POŠILJKE

Tablica 2.

	EMS pošiljka	Paket/PostPak pošiljka	Connect paket	“M” vreća za knjižice pošiljatelj zahtijevao da se uruči primatelju uz pisanu potvrdu	Hibridna pošta
<b>OPIS ŠTETE</b>					
Gubitak, potpuno oštećenje ili potpuno umanjeње sadržaja	<b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> – iznos označene vrijednosti; <b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> – iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti, a najviše do 1.300,00 kuna	<b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> – iznos označene vrijednosti; <b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> – iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti, a najviše do 1600,00 kuna.	<b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos označene vrijednosti; <b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - kunska protuvrijednost u iznosu od 8,3 DTS-a po kilogramu, a najviše do 3.700,00 kuna	najviše do 1300,00 kuna	u visini od 300 kuna
Djelomično oštećenje ili djelomično umanjeње sadržaja	<b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> – u visini stvarnog oštećenja ili umanjeња sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; <b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> – u visini stvarnog oštećenja ili umanjeња sadržaja, a najviše do 1300,00 kuna	<b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> – u visini stvarnog oštećenja ili umanjeња sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; <b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> – u visini stvarnog oštećenja ili umanjeња sadržaja, a najviše do 1600,00 kuna	<b>a) za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - u visini stvarnog oštećenja ili umanjeња sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; <b>b) za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - u visini stvarnog oštećenja ili umanjeња sadržaja, a najviše do 3.700,00 kuna	u visini stvarnog oštećenja ili umanjeња sadržaja, a najviše do 1300,00 kuna	u visini od 300 kuna

(7) Iznos kunske protuvrijednosti DTS-a utvrđuje se procedurom određenom prema aktima Svjetske poštanske unije, a donosi ga Uprava HP-a d.d. Odluka Uprave o tečaju DTS – HRK objavljuje se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr)

(8) HP d.d. nema nikakvu odgovornost glede postupka s pošiljkom u odredišnoj državi koja sadrži predmete zabranjene za uvoz ili čiji je uvoz ograničen u odredišnoj državi ako to nije bilo objavljeno u uvjetima za prijam pošiljaka odredišne države do trenutka slanja pošiljke.

### 3. ODGOVORNOST POŠILJATELJA

#### Članak 66.

(1) Pošiljatelj je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka izazvala na ostalim pošiljkama, objektima i opre-

mi HP-a d.d. ili trećih osoba te za ozljede ili smrt radnika HP-a d.d. i drugih osoba ako su one nastupile zbog sljedećih razloga:

1. ako je pošiljka sadržavala predmete zabranjene Zakonom,
2. ako se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci i ovih Općih uvjeta,
3. ako pošiljka i njezin unutarnji sadržaj nisu bili zapakirani na način propisan ovim Općim uvjetima bez obzira na to što je HP d.d. preuzeo pošiljku.

(2) HP d.d. ne snosi odgovornost za štetu koja nastane na pošiljci i/ili njezinom sadržaju iz razloga što pošiljatelj nije prilikom pakiranja koristio odgovarajući materijal ili iz razloga što se pošiljatelj nije pridržavao uputa za pakiranje navedenih u ovim Općim uvjetima.



(3) Pošiljatelj je odgovoran za istinitost i točnost dostavljenih podataka potrebnih za pružanje poštanskih usluga, neovisno o načinu dostave (telefonski, elektronski ili pisanim putem). Ukoliko podaci nisu navedeni ili su nepotpuni, HP d.d. će kod pružanja poštanskih usluga postupati prema podacima s kojima raspolaže te nije odgovoran za eventualno neizvršenje ili nepotpuno izvršenje traženih poštanskih usluga. Podaci predani u digitalnom obliku moraju odgovarati podacima navedenim na pošiljci i pratećim prijavnim ispravama.

#### Članak 67.

(1) Za sve što nije propisano ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona.

(2) Za popunjavanje poštanskih isprava, kao i podataka na poštanskim pošiljkama, koristi se latinično pismo i arapske brojeve te se za pisanje ne smije upotrebljavati obična olovka.

(3) U međunarodnom prometu pojedine vrste poštanskih pošiljaka, s dopunskim uslugama ili bez dopunskih usluga mogu se primiti samo za one države koje ih prihvaćaju.

(4) HP d.d. može odobriti korisnicima izradu i uporabu omotnica za pošiljke u unutarnjem prometu ili prijavnih knjiga koje ne udovoljavaju uvjetima propisanim odredbama ovih Općih uvjeta.

(5) Informacije i popisi koje se odnose na rokove uručjenja pošiljaka, mjesta prijma ili uručjenja pošiljaka, krajnja vremena za prijam pošiljaka, prijam naloga i sl., objavit će se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

(6) HP d.d. obrađuje osobne podatke u svrhu pružanja poštanske usluge kao i obračuna i naplate obavljene usluge te je takva obrada preduvjet za pružanje usluge. Pošiljatelj jamči da su njegovi i primateljevi osobni podaci točni, te da su prikupljeni na zakonit, pošten i transparentan način. U slučaju da korisnik uskrati spomenute podatke, HP neće pružiti zatraženu poštansku uslugu. HP d.d. će ustupiti osobne podatke korisnika ovlaštenim tijelima za provođe-

nje carinskog i/ili poreznog postupka te drugim ovlaštenim tijelima i drugim poštanskim operatorima, uključujući i međunarodne poštanske uprave prema adresi primatelja (uključujući i treće zemlje ili međunarodne organizacije), u skladu sa važećim propisima. Prilikom obavljanja poštanske usluge u međunarodnom prometu HP d.d. ne snosi odgovornost za obradu osobnih podataka u zemljama odredišta.

(7) HP d.d. primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka korisnika. Izjava o zaštiti osobnih podataka sadrži opisane tehničke i organizacijske mjere, te opis svih prava ispitanika i način njihova ostvarivanja, sukladno važećim propisima (pravo na pristup, pravo na ispravak ili brisanje, pravo na ograničavanje obrade, pravo na prigovor i na prenosivost podataka). Izjava o zaštiti osobnih podataka dostupna je na [www.posta.hr](http://www.posta.hr)

#### Članak 68.

(1) Ovi Opći uvjeti bit će dostupni korisnicima u svakom poštanskom uredu/sortirnici i na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

(2) Na pisane ugovore sklopljene između korisnika i HP d.d. temeljem odredaba dosadašnjih Općih uvjeta od 01. 03. 2019., 19. 06. 2020., 21. 09. 2020., 01. 03. 2021., 01. 05. 2021. i Izmjena i dopuna istih od 01. 07. 2021. primjenjivati će se odredbe tih Općih uvjeta do isteka tih ugovora.

(3) Sve sporove u vezi primjene i izvršenja ovih Općih uvjeta HP d.d. i korisnik nastojat će riješiti sporazumno. Ako u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta HP d.d. i korisnik ne uspiju spor riješiti sporazumno, za njegovo rješavanje bit će mjerodavan sud u Zagrebu.

(4) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti od dana 01. svibnja 2021. godine i njihove Izmjene i dopune od 01. srpnja 2021.

(5) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15. kolovoza 2021. godine.

HP – Hrvatska pošta d.d.

Član Uprave:

Mate Mišetić

Član Uprave:

Hrvoje Parlov