

**UVJETI KORIŠTENJA  
PAKETOMATA**



## 1. Primjena Uvjeta korištenja Paketomata

Uvjeti korištenja Paketomata (u daljnjem tekstu također: Uvjeti korištenja ili ovi uvjeti), kao i sve njihove izmjene i dopune, primjenjuju se na usluge prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka - putem samouslužnih aparata Paketomata (u daljnjem tekstu također: Paketomat/-i) dopunski uz Opće uvjete za obavljanje ostalih poštanskih usluga HP – Hrvatske pošte d.d., Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica, MBS: 080266264, OIB: 87311810356 te su sastavni dio ugovora s korisnicima.

## 2. Značenje pojmova - definicije

- 2.1. Paketomat – samouslužni aparat koji služi za prijam i uručenje poštanskih pošiljaka na način kako je to propisano ovim uvjetima. Putem Paketomata pošiljke je moguće slati i primiti 24 sata dnevno svaki dan.
- 2.2. Korisnik – primatelj ili pošiljatelj pošiljke čiji se prijam i/ili uručenje obavlja putem Paketomata.
- 2.3. Pošiljka – svaka pošiljka čiji prijam i uručenje se obavlja putem Paketomata, sukladno ovim uvjetima i Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga (u daljnjem tekstu također: Opći uvjeti).
- 2.4. Pošiljatelj pošiljke – fizička ili pravna osoba koja predaje pošiljku putem Paketomata te posjeduje potvrdu o primitku pošiljke putem Paketomata, odnosno račun koji je izdan prilikom predaje pošiljke putem Paketomata. Pošiljatelj ove uvjete prihvaća započinjanjem postupka predaje pošiljke na Paketomatu.
- 2.5. Primatelj pošiljke – fizička ili pravna osoba koja preuzima pošiljku putem Paketomata. Primatelj ove uvjete prihvaća započinjanjem postupka preuzimanja pošiljke na Paketomatu.
- 2.6. HP – Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, MBS: 080266264, OIB: 87311810356 (u daljnjem tekstu također: HP) – pružatelj usluge prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka putem Paketomata sukladno ovim uvjetima i Općim uvjetima.
- 2.7. Notifikacija – usluga kojom primatelj može putem web aplikacije, a nakon što od HP-a dobije e-mail, SMS ili sličnu elektroničku obavijest o dostavi pošiljke, izmijeniti adresu uručenja.

## 3. Predaja/slanje pošiljke

- 3.1. Putem Paketomata mogu se predati/poslati pošiljke u unutarnjem prometu. Pošiljatelj pošiljke koja se šalje putem Paketomata obvezan je pošiljku zapakirati i adresirati sukladno odredbama Općih uvjeta.
- 3.2. Trenutak prijama pošiljke u sustav HP-a smatra se zatvaranje pretinca Paketomata u koji je uložena pošiljka od strane pošiljatelja, i u tom trenutku generira se status pošiljke: „Zaprimljeno.“ U jedan pretinac Paketomata dozvoljeno je uložiti samo jednu pošiljku. Krajnji rok za prijam pošiljaka je svaki radni dan do 12.00 sati. Za pošiljke čiji je prijam napravljen iza tog roka HP može produljiti propisani rok uručenja za jedan dan. Neposredno nakon zatvaranja pretinca Paketomata prema podacima unesenim od strane pošiljatelja ispisuje se, odnosno upućuje elektroničkom poštom pošiljatelju, račun/potvrda o primitku pošiljke putem Paketomata. Na potvrdi o primitku pošiljke putem Paketomata ispisuje se datum i vrijeme prijama pošiljke. Pošiljka čiji je prijam obavljen putem Paketomata uručuje se u rokovima koji su određeni Općim uvjetima. Rok za uručenje pošiljke računa se od dana ulaganja pošiljke u Paketomat od strane pošiljatelja.
- 3.3. Za pošiljke čiji prijam se obavlja u poštanskom uredu, na adresi pošiljatelja ili putem Paketomata, a koje se uručuju putem Paketomata, adresom primatelja smatra se broj telefona korisnika, broj Paketomata i adresa Paketomata.
- 3.4. Pošiljke s dopunskom uslugom plaćanje pouzecom na Paketomat može poslati isključivo korisnik koji ima sklopljen pisani ugovor s HP-om (dalje u tekstu: ugovorni korisnik), na način propisan ugovorom.
- 3.5. Pošiljatelj ugovorni korisnik koji koristi web-aplikaciju HP-a može prilikom slanja pošiljke radi informiranja primatelja o statusu ili prispjeću pošiljke, zahtijevati uslugu „SMS obavijest prema zahtjevu pošiljatelja“. SMS obavijest sadrži informaciju o mjestu i datumu uručenja pošiljke, naznačeni iznos koji primatelj plaća pouzecom ili neku drugu sličnu informaciju prema izboru pošiljatelja.

- 3.6. Primatelj može putem web aplikacije, a nakon što dobije notifikaciju - obavijest o dostavi pošiljke od HP-a, izmijeniti adresu uručenja, te tražiti da pošiljku preuzme osobno u poštanskom uredu. Ako je primatelj putem web aplikacije zatražio izmjenu uvjeta uručenja, ugovoreni rok uručenja pošiljke produljuje se za najdulje dva radna dana.
- 3.7. Kod slanja pošiljaka putem Paketomata Korisnik je obvezan slijediti upute koje se prikazuju na zaslonu Paketomata u padajućem izborniku, kao i izvršiti potrebne izbore između ponuđenih mogućnosti.
- 3.8. Korisnik može pozivom na telefonski broj Službe za upravljanje korisničkim iskustvom (u daljnjem tekstu: Korisnička služba) 072 303 304 najaviti pošiljku koju želi poslati putem Paketomata (predregistrirana pošiljka). Podatke o pošiljatelju i primatelju te ostale podatke potrebne za slanje pošiljke korisnik daje Korisničkoj službi koja podatke unosi u sustav te po unosu podataka potrebnih za predregistraciju pošiljke izdaje pošiljatelju prijamni broj pošiljke, kojeg pošiljatelj unosi prilikom predaje predregistrirane pošiljke na Paketomatu. Po unosu prijamnog broja pošiljke i nakon uspješno izvršenog plaćanja poštarine na Paketomatu otvorit će se odgovarajući pretinac u koji pošiljatelj ulaže pošiljku.
- 3.9. Poštarina se na Paketomatu plaća pri slanju pošiljke, kartičnim putem, a moguće je koristiti Maestro, Master Card i Visa kartice.
- 3.10. Izabranu veličinu pretinca moguće je promijeniti samo jednom u trenutku otvaranja pretinca nakon unosa svih podataka o pošiljatelju i primatelju, s time da je moguće izabrati samo pretinac većih dimenzija u odnosu na prvotno izabrani pretinac.
- 3.11. Primatelji pošiljaka koji koriste uslugu besplatnog povrata pošiljke ugovornim korisnicima (ERS), pošiljku s pravilno ispunjenom adresnicom mogu predati na Paketomatu.

#### **4. Uručenje pošiljke putem Paketomata/poštanskog ureda**

- 4.1. Primateljem pošiljke, a koje se uručuju putem Paketomata, smatra se pravna ili fizička osoba na koju je poštanska pošiljka adresirana. Iznimno, primateljem pošiljke namijenjene za isporuku putem Paketomata, a koje su adresirane brojem telefona primatelja, brojem Paketomata i adresom Paketomata, smatra se pravna ili fizička osoba koja posjeduje PIN ili bar kod potreban za otvaranje pretinca na dostavnom Paketomatu. Primatelj pošiljke obvezan je u svakom trenutku i neprekidno osigurati raspolaganje ispravnim mobilnim uređajem s aktivnim priključkom na mobilnu mrežu.
- 4.2. Uručenje pošiljke obavlja se na način da HP telefonom, e-mailom, SMS-om ili sličnom elektronskom obavijesti, obavijesti primatelja da je za njega u poštanski ured ili u Paketomat prispjela pošiljka. Ako primatelj ne preuzme pošiljku u roku od pet (5) dana, ako je pošiljka adresirana na Paketomat, računajući od primitka obavijesti, pošiljka će se bez odgode vratiti pošiljatelju, a od pošiljatelja će se naplatiti povratna poštarina prema Cjeniku poštanskih usluga.
- 4.3. Osim pošiljaka adresiranih na Paketomat, putem Paketomata se isporučuju i pošiljke koje su bile upućene na dostavu, ali primatelj nije bio zatečen, ili ako pošiljka iz nekog drugog razloga nije mogla biti uručena na adresi primatelja te pošiljke koje su putem notifikacije preusmjerene na Paketomat. Primatelja će se putem e-maila, SMS-a ili slične elektronske obavijesti, obavijestiti o adresi Paketomata na kojem i o roku u kojem može podići pošiljku. Ova obavijest sadrži PIN ili bar kod, koji će Korisnik upisati ili očitati na Paketomatu. Pošiljke se putem Paketomata isporučuju osobi koja na Paketomatu unese PIN ili očita bar kod potreban za otvaranje pretinca na Paketomatu.
- 4.4. Iznos pouzeća plaća se na Paketomatu kartičnim putem, a moguće je koristiti Maestro, Master Card i Visa kartice.
- 4.5. Ako primatelj koji pošiljku preuzima na Paketomatu, pri otvaranju pretinca utvrdi da je pošiljka oštećena, odnosno kada otvori pošiljku i utvrdi da sadržaj pošiljke ili njegov dio nedostaje, odnosno da je sadržaj oštećen, primatelj može unutar roka od jednog sata od trenutka kada je otvorio pretinac Paketomata i preuzeo pošiljku, putem web forme na link <https://www.posta.hr/vasa-pitanja-prijedlozi-pohvale-i-prigovori/7307> podnijeti prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke. Nakon podnošenja prigovora korisnik je obvezan u najkraćem mogućem roku s pošiljkom doći u njemu

najbliži poštanski ured HP-a radi izrade zapisnika kojim se utvrđuje stanje pošiljke i nastala šteta.

## 5. Odgovornost pošiljatelja pri korištenju Paketomata za predaju pošiljaka

- 5.1. Pošiljatelj pri predaji pošiljaka mora koristiti Paketomat sukladno njegovoj namjeni i sukladno odredbama ovih uvjeta te Općih uvjeta, prema Paketomatu postupati na način da ni Paketomat, niti druge pošiljke ne oštećuje, te postupak predaje pošiljaka u cijelosti dovršiti, što uključuje i zatvaranje vrata pretinca Paketomata nakon predaje pošiljke. Ako pošiljatelj ne postupi skladno naputcima na Paketomatu, ovim uvjetima te Općim uvjetima, bit će odgovoran za štetu koja zbog takvog njegovog postupanja nastane na imovini HP-a i drugim pošiljkama.
- 5.2. Pošiljatelj je odgovoran za istinitost i točnost podataka o adresi primatelja koji su navedeni na pošiljci. Ukoliko podaci na pošiljci nisu navedeni ili su nepotpuni, HP će kod pružanja poštanskih usluga postupati prema podacima s kojima raspolaže te nije odgovoran za eventualno neizvršenje ili nepotpuno izvršenje traženih poštanskih usluga.
- 5.3. Pošiljatelj je obavezan pošiljke pakirati na način da se zaštiti sadržaj, spriječi oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke, zaštite druge pošiljke, imovina i radnici HP-a koji rukuju s pošiljkama. Pod pakiranjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot ( omotnicu, kutiju ili sl. ).
- 5.4. Ako pošiljatelj utvrdi da je greškom poslao pošiljku na krivu adresu ili je poslao pošiljku nepotpunog sadržaja ili je poslao krivi sadržaj u pošiljci, pošiljatelj nema pravo na povrat iznosa naplaćene poštarine za slanje spornih pošiljaka.
- 5.5. Ako je pošiljatelj platio uslugu slanja pošiljke te greškom nije stavio pošiljku u Paketomat, pošiljatelj ima pravo na povrat iznosa naplaćene poštarine za slanje pošiljke s Paketomata. Pošiljka se ne smatra poslanom / zaprimljenom ukoliko fizički nije uložena u pretinac Paketomata.

## 6. Odgovornost primatelja

Primatelj Paketomat pri preuzimanju pošiljaka mora koristiti sukladno njegovoj namjeni i sukladno odredbama Općih uvjeta te ovih uvjeta, prema Paketomatu postupati na način da ni Paketomat, niti druge pošiljke ne oštećuje, postupak preuzimanja pošiljaka u cijelosti dovršiti što uključuje i zatvaranje vrata pretinca Paketomata nakon preuzimanja pošiljke. Ako primatelj ne postupi skladno naputcima na Paketomatu, ovim uvjetima te Općim uvjetima, bit će odgovoran za štetu koja zbog takvog njegovog postupanja nastane na imovini HP-a i drugim pošiljkama.

## 7. Odgovornost davatelja

Davatelj usluge odgovara za štetu na način i u opsegu, kako je to propisano Zakonom o poštanskim uslugama i Općim uvjetima. Davatelj usluge neće biti odgovoran za štetu koja je nastala ako je Korisnik postupao suprotno uputama za korištenje Paketomata odnosno ovim uvjetima.

## 8. Preusmjeravanje pošiljke

Preusmjeravanje pošiljke moguće je pod uvjetima i na način propisan odredbama tč. 3.6. ovih uvjeta.

## 9. Zaštita osobnih podataka

Paketomat se neprekidno nalazi pod sustavom videonadzora HP-a u svrhu zaštita osoba i imovine. Sustavu videonadzora imaju pristup ovlaštene osobe.

HP 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 će ustupiti osobne podatke korisnika tijelima ovlaštenim za provođenje 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 ne snosi odgovornost za obradu osobnih podataka u zemljama odredišta.

HP 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**.

## **10. Stupanje na snagu; početak primjene ovih uvjeta**

Ovi uvjeti na snagu stupaju i primjenjuju se od 1.1.2024. godine te s istim danom prestaju vrijediti Uvjeti korištenja samouslužnih aparata Paketomata HP-Hrvatske pošte d.d. od 1.3.2021. godine.

Broj: HP-16/1- 038013/23

HP-Hrvatska pošta d.d.

Članica Uprave

Ivana Mrkonjić

Predsjednik Uprave

Ivan Čulo