

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 Velikoj Gorici, Poštanska ulica 9, OIB 87311810356.

(2) Ostale poštanske usluge u unutarnjem poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: unutarnji promet) obavljaju se na način i uz uvjete propisane važećim 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. iznimno u slučajevima velike opterećenosti svojih sustava dostave, a koja velika opterećenost podrazumijeva iznadprosječnu količinu pošiljaka u referentnom razdoblju, zadržava pravo da pošiljke kojih su pošiljatelji korisnici s kojima HP d.d. ima sklopljen pisani ugovor uručuje primatelju putem drugih kanala dostave predviđenih ovim Općim uvjetima. Iz ovog su izuzete pošiljke za koje dopunska usluga podrazumijeva uručenje na adresi primatelja.

(4) HP d.d. može ugovoriti s korisnikom povrat Europaleta na kojoj je bila zaprimljena pošiljka, i to samo ako su preuzete odmah na dostavi. Za sve ostale vrste paleta HP d.d. nije dužan izvršiti povrat niti pošiljatelj za takve palete može tražiti bilo kakvu drugu vrstu naknade. Povrat praznih Europaleta se naplaćuje po Cjeniku.

3. Paletizirana pošiljka
4. Tiskanica (knjige i tisak)
5. Izravna pošta
6. Pošiljka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI pošiljaka)
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 davatelja poštanskih usluga.

(3) Rokovi za prijenos Paketa uređeni su aktima Svjetske poštanske unije i nalaze se na internetskim stranicama 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 218,00 eura. Paket za kojeg korisnik označi veću vrijednost od 218,00 eura, a najviše do 1.330,00 eura, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(5) Uvjeti prijma Paketa za svaku pojedinu državu navedeni su u Vodiču za međunarodne usluge koji je korisnicima dostupan na internetskim stranicama www.posta.hr.

(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 koja obuhvaća pošiljke Paket 24, Box pošiljku i Paket 24 International (EMS pošiljka).

(2) Prijam i uručjenje 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) Pošiljke obuhvaćene uslugom Paket 24 moraju biti zapakirane u odgovarajuću ambalažu i to: kutiju, omotnicu (kovertu) i transportnu vrećicu, a koja ambalaža mora biti isključivo u obliku

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. Box pošiljka
 - 2.3. Paket 24 International (EMS pošiljka)

kvadra ili kocke, dimenzija i mase kako je propisano za svaku pojedinu pošiljku.

(4) Sve pošiljke koje izlaze izvan okvira uvjeta odnosno izvan propisane mase i dimenzije za pošiljke Paket 24 i Box pošiljke smatrat će se Paletiziranom pošiljkom iz članka 9. ovih Općih uvjeta.

(5) U slučaju da nakon zaprimanja pošiljke Paket 24 ili Box pošiljke odnosno tijekom tehnološke obrade pošiljke, HP d.d. utvrdi da ista odstupa od uvjeta za masu i dimenziju propisanu za pojedinu pošiljku ove usluge, takva će se pošiljka smatrati Paletiziranom pošiljkom iz članka 9. ovih Općih uvjeta u odnosu na koju će se primjenjivati uvjeti propisani za tu uslugu te će biti naplaćena cijena Paletizirane pošiljke prema Cjeniku.

(6) U slučaju da nakon zaprimanja pošiljke Paket 24, Box pošiljke, Paket 24 International (EMS pošiljka) ili Connect Paketa, odnosno tijekom tehnološke obrade navedenih pošiljaka, HP d.d. utvrdi da postoje nedostaci (što uključuje, ali se ne ograničava na: repakiranje pošiljke radi zaštite sadržaja, izmjena/dopuna neispravno napisane adrese, nemogućnost strojne obrade i sl.) koji priječe daljnje manipuliranje s pošiljkom po redovitom tijeku stvari, a zbog kojih nedostataka je potrebno poduzimanje dodatnih radnji od strane HP d.d. kako bi pošiljka mogla biti uručena na propisani način, za navedene dodatne radnje HP d.d. ima pravo naplatiti dodatnu cijenu Ručne obrade sukladno Cjeniku. U tom slučaju rokovi dostave produžuju se za dva radna dana.

(7) U slučaju da nakon zaprimanja pošiljke Paket 24 International (EMS Pošiljka) ili Connect Paketa odnosno tijekom tehnološke obrade pošiljke, HP d.d. utvrdi da odstupa od uvjeta propisanih za navedenu uslugu, a nije moguće primijeniti prethodni stavak ovog članka, takva će se pošiljka vratiti pošiljatelju pri čemu mu se vraća i naplaćeni iznos za poštansku uslugu umanjen za 50%.

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

(9) 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 uručivanja na Paketomatu, čime se smatra da je pošiljka uručena.

(10) Popis Paketomata u kojima HP d.d. zaprima i uručuje pošiljke nalazi se na internet stranicama www.posta.hr

2.2. Paket 24

Članak 6.

(1) Paket 24 je pošiljka iz unutarnjeg poštanskog prometa koja podrazumijeva prijam poštanske pošiljke na adresi koju odredi pošiljatelj, u poštanskom uredu/sortirnici, te uručenje na adresi ili poštanskom uredu/sortirnici. Prijam 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 prijama Paket 24 podrazumijeva brži prijenos, online praćenje pošiljke tijekom prijenosa, mogućnost izravne komunikacije s radnikom HP-a d.d. radi davanja dodatnih uputa u vezi s uručivanjem 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 najduže stranice: 60 cm,
- max. zbroj stranica 180 cm,
- min dimenzija 9 x 14 cm.

Dozvoljena max. masa Paketa 24 je 30 kg (20 kg ako se predaje u poštanskom uredu).

(3) U cijeni Paketa 24 sadržana je osigurana vrijednost do najviše 70,00 eura.

(4) Paket 24 za kojeg korisnik označi veću vrijednost od 70,00 eura, a najviše do 13.300,00 eura, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(5) Paket 24 podrazumijeva slanje SMS obavijesti ili slične elektroničke obavijesti o mjestu i vremenu uručivanja, a prema sadržajnom predlošku HP-a d.d.

(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, dok se u odnosu na sva ostala naselja rokovi uručivanja produljuju za jedan radni dan (D+2), a za otoke dva radna dana (D+3). Za preuzimanje i uručivanje u naseljima izvan prethodno navedenog popisa te na otocima, 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 uručivanja - do 9.00 ili do 11.00 sati i
- prijam/uručivanje subotom

a sve se naplaćuje sukladno Cjeniku.

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

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

(10) 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.

(11) Ako se tijekom naknadne tehnološke obrade skupne pošiljke opisane u stavku 10. utvrdi da određena pojedinačna pošiljka (ili više njih) ne odgovara uvjetima propisanim za skupne pošiljke odnosno za pošiljku Paket 24, tada se ta pojedinačna pošiljka (ili više njih) izdvaja iz skupne pošiljke te se u odnosu na istu obavještava korisnika (pošiljatelja) sa svrhom ishođenja upute o daljnjem postupanju s predmetnom pojedinačnom pošiljkom. Preostale pojedinačne pošiljke koje udovoljavaju uvjetima skupne pošiljke Paket 24, biti će uručene sukladno uvjetima iste.

U slučaju da korisnik pristane na nove uvjete koji su primjenjivi na izdvojenu pojedinačnu pošiljku, ista će biti uručena prema navedenim uvjetima. U slučaju da korisnik ne pristane na nove uvjete koji su primjenjivi na izdvojenu pojedinačnu pošiljku, predmetna pojedinačna pošiljka će se vratiti korisniku (pošiljatelju), pri čemu mu se naplaćuje 50 % iznosa cijene za tu pošiljku.

2.3. Box pošiljka

Članak 7.

(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 jednog radnog dana (D+1) od dana zaprimanja pošiljke za naselja koja se nalaze na popisu 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).

(3) Dozvoljene maksimalne dimenzije Box pošiljke su:

- XS (9x16x64 cm),
- S (9x38x64 cm),
- M (19x38x64 cm) i
- L (39x38x64 cm).

Dozvoljena max. masa Box pošiljke je 30 kg (20 kg ako se predaje u poštanskom uredu).

Poštarina se naplaćuje sukladno Cjeniku.

(4) U cijeni Box pošiljke sadržana je osigurana vrijednost do najviše 70,00 eura, neovisno o mjestu prijma.

(5) Za Box pošiljku, čiji je prijam na adresi ili u poštanskom uredu, korisnik može označiti veću vrijednost od 70,00 eura, a najviše do 13.300,00 eura. Poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(6) Box pošiljka podrazumijeva slanje SMS obavijesti ili slične elektroničke obavijesti o mjestu i vremenu uručjenja, a prema sadržajnom predlošku HP-a d.d..

(7) 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.

(8) 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 33. stavkom 7. ovih Općih uvjeta, smatra se pravna ili fizička osoba koja posjeduje PIN ili bar kod potreban za otvaranje pretinca na dostavnom Paketomatu.

2.4. Paket 24 International (EMS pošiljka)

Članak 8.

(1) Paket 24 International (EMS pošiljka) (dalje u tekstu Paket 24 International) 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 unosenje PIN-a ili očitavanje bar koda kod uručjenja na Paketomatu, čime se smatra da je pošiljka uručena.

(2) Rokovi prijenosa Paket 24 International pošiljke uređeni su multilateralnim ili bilateralnim sporazumima i nalaze se na internetskim stranicama www.posta.hr. Sve što nije uređeno tim ugovorima podliježe odgovarajućim odredbama akata Svjetske poštanske unije.

(3) U Paket 24 International pošiljkama je zabranjeno slati novac, vrijednosne papire koji glase na donositelja, plemenite metale, drago kamenje i slične predmete;

(4) Paket 24 International pošiljka može biti mase do 31,5 kilograma. Najmanje su dimenzije pošiljke 17,6 cm x 25,0 cm, a najveće 1,50 m, u bilo kojoj veličini, ili 3 m u zbroju dužine i opsega izmjenjenog na najširoj plohi.

(5) U cijeni Paket 24 International pošiljke sadržana je osigurana vrijednost do najviše 165,00 eura. Paket 24 International pošiljka za koju korisnik označi vrijednost veću od 165,00 eura, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku. Označena vrijednost može biti najviše do 1.330,00 eura.

3. Paletizirana pošiljka

Članak 9.

(1) Paletizirana pošiljka je pošiljka iz unutarnjeg poštanskog prometa, dimenzija i mase propisanih u stavku 4. ovog članka, a

koja pošiljka se zbog svojih karakteristika zaprima na paleti obzirom da navedenom pošiljkom jedan radnik ne može samostalno manipulirati i/ili je za njezinu manipulaciju potrebna upotreba transportne tehnologije.

(2) U cijeni Paletizirane pošiljke bez označene vrijednosti sadržana je osigurana vrijednost do najviše 400,00 eura i podrazumijeva jedan pokušaj uručjenja.

(3) Paletizirana pošiljka za koju korisnik označi vrijednost veću od 400,00 eura, a najviše 13.300,00 eura, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(4) Dozvoljene dimenzije Paletizirane pošiljke su:

- max širina 1,2 m,
- max dužina 0,8 m,
- max visina 1,8 m,
- a mase max 500 kg.

Dostava Paletizirane pošiljke iznad 500 kg je moguća u slučaju postojanja tehničko-tehnoloških mogućnosti u kojem slučaju se takva dostava naplaćuje dodatno sukladno Cjeniku.

(5) S obzirom na rok uručjenja razlikuje se standardna paletizirana pošiljka i žurna paletizirana pošiljka.

(6) Standardna paletizirana pošiljka uručuje se u roku do 15 radnih dana od dana zaprimanja pošiljke.

(7) Žurna paletizirana pošiljka uručuje se u roku do 4 radna dana od dana zaprimanja pošiljke.

(8) Popis mjesta u kojima HP d.d. obavlja prijam i uručenje Paletizirane pošiljke dostupan je na mrežnim stranicama HP d.d. 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, a u kojem slučaju se rok uručjenja iz st. 6. i 7. ovog članka produljuje za još dva radna dana.

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

(10) 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. Ako prilikom prijema pošiljka nije spremna za preuzimanje, naplaćuje se dolazak na lokaciju sukladno Cjeniku.

(11) Nakon uručjenja Paletizirane pošiljke primatelju, HP d.d. nema obvezu čekati da primatelj obavi kontrolu pošiljke. U slučaju da primatelj pošiljke uvjetuje uručenje pošiljke prisustvom radnika HP-a d.d. 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. Jedan pokušaj uručjenja uračunat je u cijenu, dok se svaki sljedeći pokušaj dostave dodatno naplaćuje smatrat će se novom dostavom.

(12) Paletizirana pošiljka ne može se plaćati gotovinom već isključivo virmanski na temelju predračuna/računa.

(13) Nije dopušten prijem pošiljaka koje sadrže opasne stvari ili zahtijevaju poseban temperaturni režim.

(14) U slučaju čekanja na istovar duže od 15 minuta pošiljka će se smatrati neuručivom te će se vratiti pošiljatelju.

(15) Pošiljka se dostavlja do najbližeg kolnog prilaza te se ne unosi u prostor korisnika, osim ako je drugačije ugovoreno. Ako se pošiljka ne može istovariti korištenjem istovarne rampe zbog dimenzija i/ili mase, primatelj je dužan osigurati istovar pošiljke sa dostavnog vozila.

(16) Pošiljka prilikom utovara mora biti spremna za utovar, ispravno zapakirana za siguran prijevoz i propisno označena. Korisnik mora osigurati pristup dostavnom vozilu koje preuzima pošiljku.

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 tiskalice pošiljatelj je obavezan staviti oznaku „TISKANICA“ („IMPRIME“).
- (5) Tiskanica može sadržavati prilog/priloge, koji se dodatno ne naplaćuju, nego postaju sastavni dio ukupne mase tiskalice.
- (6) Dimenzije Tiskalice 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) Tiskalice s nedovoljno plaćenom poštarinom otpremaju se na određeno mjesto ako udovoljavaju ostalim propisanim uvjetima, s tim da se od primatelja naplaćuje poštarina ili razlika u poštarini prema Cjeniku.
- (8) Tiskalice koji ne udovoljavaju uvjete koji propisuju dimenzije, masu, adresu i sl. vraćaju se pošiljatelju bez otisnutog žiga. Ako na tim pošiljkama ne postoji adresa pošiljatelja, pošiljke se smatraju neuračivima.
- (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 tiskalice koje isti pošiljatelj otprema u većim količinama na adresu istog primatelja mogu se staviti u jednu ili više posebnih vreća (M-vreće i prioritetne M-vreće).
- (11) Ukupna masa svake 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 cm x 14 cm.
- (13) Pošiljatelj prioritetne 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.

6. 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.

7. 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 cm x 14 cm, a najveće 12 cm 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.

8. 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 ili u paketomat.
- (2) Sadržaj Praćene pošiljke mogu biti pisana priopćenja i roba.
- (3) Dimenzije Praćene pošiljke moraju odgovarati uvjetima za Tiskalice 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

9. Mali paket

Članak 14.

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

10. Connect paket

Članak 15.

- (1) Connect paket je paket u međunarodnom prometu 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 uručjenja 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 2 m

- max širina 1,2 m

- 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 500,00 eura.

(4) Connect paket za kojeg korisnik označi veću vrijednost od 500,00 eura, a najviše do 1.330,00 eura, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

(5) Connect paket podrazumijeva slanje SMS obavijesti ili slične elektroničke obavijesti o mjestu i vremenu uručjenja, a prema sadržajnom predlošku HP – a d.d.

(6) Connect paket u polaznom međunarodnom prometu, nepravilnog oblika (koji ne odgovara obliku, kvadra niti valjka) ili/i koji se ne može strojno sortirati smatra se Paletiziranom pošiljkom iz članka 9. ovih Općih uvjeta i naplatit će se sukladno Cjeniku kao za Paletiziranu pošiljku.

11. 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 uručjenja na Paketomatu, čime se smatra da je pošiljka uručena.

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

(3) Rokovi prijenosa PostPak pošiljke uređeni su bilateralnim sporazumom i nalaze se na internetskim stranicama 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 218,00 eura.

(6) PostPak pošiljka za koju korisnik označi veću vrijednost od 218,00 eura, a najviše do 1.330,00 eura, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

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

12. Hibridna pošta

Članak 17.

(1) Usluga Hibridna pošta (u daljnjem tekstu: Hibridna pošta) je elektronički temeljena poštanska usluga u unutarnjem i 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 definiranim standardu i protokolu, a koja se zatim elektronički obrađuje i pretvara u pošiljku za fizičko uručjenje primatelju.

(2) Fizičko uručjenje pošiljke iz stavka 1. ovog članka, obavlja se uručivanjem u kućni kovčežić, a rokovi uručjenja propisani su člankom 54. 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 uručjenja 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, prijenosa i uručjenja 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“
5. „Povrat ovjerenog dokumenta“
6. „Osjetljiv sadržaj“

(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 ili u poštanskim uredima.

1.1. Povratnica

Članak 19.

(1) Dopunska usluga „Povratnica“ je usluga kojom se potvrđuje pošiljatelju da je dostava obavljena. Odmah nakon uručjenja primatelj mora povratnicu vratiti HP-u d.d., a onda HP d.d. povratnicu vraća pošiljatelju. Korisnici dopunske usluge „Servis“ obvezni su vratiti povratnicu isti dan ili najkasnije sljedeći radni dan. HP d.d. je obavezan povratnicu uručiti pošiljatelju u rokovima propisanim člankom 54. ovih Općih uvjeta.

Ispunjeni obrazac povratnice pošiljatelj predaje zajedno s pošiljkom, a obrazac može biti i sastavni dio omotnice pošiljke.

(2) Povratnicu potpisuje primatelj ili druga osoba ovlaštena za primitak pošiljke kojoj je pošiljka uručena, te upisuje dan, mjesec i godinu primitka.

(3) S dopunskom uslugom „Povratnica“ može se predati Paket 24 i Paket 24 International 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. doznati 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 pouzecom“ 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 pouzecom“ može se predati Paket, Paket 24 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 13.300,00 eura 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.

1.5. Povrat ovjerenog dokumenta

Članak 22.

(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.

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

1.6. Osjetljiv sadržaj

Članak 23.

(1) Dopunskom uslugom „Osjetljiv sadržaj“ pošiljatelj zahtijeva da se s pošiljkom postupa uz povećanu pozornost.

(2) S ovom dopunskom uslugom pošiljatelj može predati Paket 24 i Box pošiljku.

(3) S ovom dopunskom uslugom pošiljatelj je obavezan predati Paket 24 i Box pošiljku čiji sadržaj su osjetljivi predmeti (lomljivi, tekućine, rasuti teret i sl.) i ostali sadržaji koji zahtijevaju, sukladno posebnim propisima, postupanje s povećanom pažnjom, te sve pošiljke čiji bi sadržaj mogao nanijeti štetu ljudima i imovini HP d.d. ili imovini drugih korisnika.

2. Ostale dopunske usluge

2.1. Ostale dopunske usluge koje može zahtijevati pošiljatelj

Članak 24.

(1) Pošiljatelj može nakon predaje pošiljke, a prije njezina uručjenja, 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 uručjenje 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 25.

(1) Primatelj može prije uručjenja pošiljke zahtijevati:

1. zadržavanje prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadoslanje na drugu adresu koju odredi,
2. uručjenje pošiljaka osobno primatelju,
3. izdavanje preslike poštanske isprave.
4. ponovnu dostavu pošiljke za koju je ostavljena obavijest o prispjehu 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 zahtijeva telefonski, u pravilu, od poštanskog ureda koji mu uručuje pošiljke.

(3) Prigodom podnošenja pisanog zahtjeva, primatelj dokazuje identitet i na 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 prema zahtjevu pošiljatelja

Članak 26.

(1) Pošiljatelj s kojim HP d.d. ima sklopljen pisani ugovor i 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 prema zahtjevu pošiljatelja“.

(2) Usluga iz st. 1. ovog članka sadrži informaciju o mjestu i datumu uručjenja pošiljke, naznačeni iznos koji primatelj plaća pouzecom ili neku drugu sličnu informaciju prema izboru pošiljatelja.

(3) Primatelj može putem web aplikacije, a nakon što od HP –a d.d. dobije e-mail, SMS ili sličnu elektroničku obavijest o dostavi pošiljke, izmijeniti adresu uručjenja (notifikacija).

(4) Ako je primatelj putem web aplikacije zatražio izmjenu uvjeta uručjenja propisanih u stavku 3. ovog članka, ugovoreni rok uručjenja pošiljke produljuje se za najdulje dva radna dana.

(5) Usluga se plaća sukladno Cjeniku.

3.2. HP otpremništvo

Članak 27.

(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 28.

(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 29.

(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 30.

(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 pošiljateljelim/primateljelim 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 31.

(1) Primatelj može s HP-om d.d. ugovoriti da mu se pošiljke uručuju putem poštanskog pretinca otvorenog u odredišnom poštanskom uredu, ako taj ured ima dovoljno prostornih mogućnosti. U poštanski pretinac primatelju će se uručivati pošiljke koje su adresirane na poštanski pretinac i pošiljke koje su adresirane na adresu primatelja.

(2) Paket 24 i Paket 24 International 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, 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 32.

(1) Prijam poštanskih pošiljaka je postupak zaprimanja poštanskih pošiljaka radi uručjenja 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, obavezan 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 66. st. 5. ovih Općih uvjeta. Za Paket 24 za koji je nalog zaprimljen nakon ovdje propisanog roka, rok uručjenja se produljuje za jedan radni dan. Pošiljatelj je odgovoran za istinitost i točnost dostavljenih podataka.

(3) Paket 24, Paket 24 International pošiljku, Paletiziranu pošiljku, Box pošiljku, Praćenu 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 obavezan 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. 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 33.

(1) Na adresnoj strani svake pošiljke čitljivo i jasno ispisi 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 omotnica 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.

(6) Podatci u adresi primatelja naznačuju se jedan ispod drugog, i to sljedećim redoslijedom:

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, slovnna oznaka ulaza (ako postoji, slovnna oznaku upisati uz kućni broj bez razmaka) ili poštanski pretnac 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


prof. Ivan Ivanović Jadranovo II kat, stan 6 Matije Gupca 10K 51260 CRIKVENICA


prof. Ivan Ivanović p.p. 421 51266 JADRANOVO


Poduzeće d.o.o. Jurišićeva 80 10000 ZAGREB


Poduzeće d.o.o. p.p. 421 10001 ZAGREB

- međunarodni promet,


SVEN NILSSON NYBY 10 SE-123 45 LILLBYN SWEDEN

(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 redoslijedom naznačuju na adresnoj strani pošiljke.

385915559999
64801 Koprivnica – Centar
TRG IVANA KUKULJEVIĆA 3
64801 Koprivnica

(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 redoslijedom naznačuju na adresnoj strani pošiljke.

Ivan Ivanović
385915559999
64801 Koprivnica – Centar
TRG IVANA KUKULJEVIĆA 3
64801 Koprivnica

(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, Paket 24 International 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 34.

(1) Pošiljatelj je obavezan pošiljke pakirati na način da se zaštiti 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 transportnu vrećicu sve isključivo pravokutnog ili kockastog oblika, te valjak). 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. Nepriдрžavanje 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 primjeraka 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 primjeraka 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 odredišnoga 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 35.

(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 36.

(1) Korisnik je obavezan informirati se na Internet stranicama HP-a d.d. o odgovarajućem načinu pakiranja paketa ovisno o njihovu sadržaju, te ih zapakirati na navedeni način.

4. Otvaranje i repakiranje poštanskih pošiljaka

Članak 37.

(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 repakirati 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 38.

(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 neupotrebliiva 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 39.

(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 _____ eur“. 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 restante 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 prioritetno pismo prve stope mase u međunarodnom prometu bez obzira na to za koju državu glasi.

2. Označavanje poštarine

Članak 40.

(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 41.

(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 plaćenju poštarini

Članak 42.

(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 poštarini „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 43.

(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 44.

(1) Primatelj Tiskalice, Izravne pošte, Paketa, Paket 24 International 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 prispjeću pošiljke. U rok se ne uračunava dan kada je ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, dan kada je pošiljka uručena te dani kada poštanski ured/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/sortirnica ne radi i dan uručjenja 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 45.

(1) HP d.d. će vratiti dio naplaćene poštarine u slučaju kada se Paket ili Paket 24 International 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 umanjuje za cijenu slanja Paketa 24 sukladno Cjeniku.

6. Plaćanja u međunarodnom dolaznom prometu

Članak 46.

(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,

4. ležarinu,

5. troškovi zastupanja pri izradi carinskih deklaracija za pošiljke prispjele bez IOSS broja s javnim davanjima.

(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 uručanju poštanskih pošiljaka

Članak 47.

(1) Pod uručjenjem 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, e-mail-a ili slične elektroničke obavijesti. 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 51. ovih Općih uvjeta, datum obavještanja korisnika smatra se datumom uručjenja.

(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 očitava 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. obavezan je s takvim pošiljkama postupati 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 pošiljaka, a koji nisu propisani ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge.

2. Punomoć

Članak 48.

(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 49.

(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 Europske unije / Europskog gospodarskog prostora,
5. stalnom pograničnom dozvolom – propusnicom,
6. biometrijskom boravišnom iskaznicom,
7. 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 50.

(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 prispjeću pošiljke

Članak 51.

(1) Obavijest o prispjeću 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 kovčević,
6. za pošiljke koje se uručuju putem Paketomata.

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

(3) Na obavijesti o prispjeću pošiljke ispisuju se podaci o primatelju i pošiljatelju (ime i prezime/naziv) ako su poznati HP-u d.d., vrsta

pošiljke i prijamni broj pošiljke ako ga ima, mjesto i vrijeme gdje se pošiljka može podići, rok za podizanje pošiljke, eventualna potraživanja za uslugu ili druga potraživanja vezana uz pošiljku, te po potrebi i druge informacije.

4.2. Uručenje Paketa i Connect paketa

Članak 52.

(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 prispjeću pošiljke te će pošiljku moći preuzeti u poštanskom uredu u roku od petnaest (15) radnih dana poštanskog ureda od dana navedenog na obavijesti o prispjeću pošiljke, uključujući i navedeni dan ili u Paketomatu u roku od tri (3) dana 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 Paket 24 International pošiljke, PostPak pošiljke, Paketa 24 i Box pošiljke

Članak 53.

(1) HP d.d. obavezan je obaviti uručenje Paket 24 International 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 66. stavka 5. ovih Općih uvjeta.

(2) Ako Paket 24 zbog bilo kojeg razloga nije mogao biti dostavljen, primatelju se ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke te će pošiljku moći preuzeti u poštanskom uredu u roku od 5 (pet) radnih dana poštanskog ureda od dana navedenog na obavijesti o prispjeću pošiljke, uključujući i navedeni dan ili u Paketomatu u roku od tri (3) dana od dostavljene obavijesti. Nakon ostavljene obavijesti o prispjeću pošiljke, radnik HP-a d.d. će telefonom, e-mailom, SMS-om ili sličnom elektroničkom obavijesti, 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 navedenog na obavijesti o prispjeću pošiljke ili u Paketomatu u roku od tri (3) dana 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, mail-om ili na neki drugi elektronički način 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 tri (3) dana ako je pošiljka adresirana na Paketomat, računajući od obavješćivanja, pošiljka će se bez odgode vratiti pošiljatelju.

(5) Dostava Paket 24 International 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 tri (3) dana od dostavljene obavijesti. Ako primatelj ne preuzme pošiljku u navedenom roku, pošiljka se vraća pošiljatelju.

5. Rokovi uručenja

Članak 54.

- (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 prometu u roku ugovorenog 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) Ako je pošiljka zaprimljena (PU ili Paketomat) ili ubačena u poštanski kovčević, nakon krajnjeg roka navedenog za prijam ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa pošiljaka, rokovi se produljuju za jedan dan.
- (6) 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 55.

- (1) Primatelj pošiljke 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 opunomoćenik, član kućanstva ili kod primatelja zaposlena osoba u kućanstvu ili druga osoba ovlaštena za primitak pošiljke, 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 Paketa 24 i Paletizirane pošiljke za koju je pošiljatelj zahtijevao povrat ovjerenog dokumenta, potvrđuje primatelj ili druga osoba ovlaštena za primitak pošiljke odmah po uručenju. 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 56.

- (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 57. 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, opunomoćeniku, zakonskom zastupniku ili drugoj osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke uz obvezno utvrđivanje identiteta donositelja (upisuje se ime i prezime donositelja, vrsta i broj identifikacijske isprave).
- (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

8. Rokovi za preuzimanje u poštanskom uredu

Članak 57.

- (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 prispjeću 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 od dana navedenog na obavijesti o prispijeću pošiljke, odnosno za pošiljke adresirane na poste restante od dana prispijeća pošiljke u poštanski ured, uključujući i dan naveden na obavijesti odnosno dan prispijeća pošiljke.

(4) Paket 24 International pošiljka i PostPak pošiljka može se preuzeti u roku od sedam (7) radnih dana od dana navedenog na obavijesti o prispijeću pošiljke, uključujući i navedeni dan.

(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 58.

(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 e-mail-a, SMS-a ili slične elektroničke obavijesti 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 očitava PIN ili bar kod potreban za otvaranje pretinca na Paketomatu.

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

10. Nadoslanje

Članak 59.

(1) HP d.d. nadošilje poštanske pošiljke za primateljem na novu adresu, prema pisanom zahtjevu pošiljatelja ili primatelja, podnesenim prije uručjenja pošiljke, i naplaćuje prema Cjeniku u smislu dopunske usluge iz članka 24. i 25. ovih Općih uvjeta.

11. Vraćanje pošiljaka

Članak 60.

(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) Kad se pošiljka vraća uz Zapisnik o nepravilnosti pošiljke od pošiljatelja se neće naplatiti poštarina za povrat pošiljke.

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

(7) 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 61.

(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.

(3) HP d.d. neuručive pošiljke može otvoriti radi eventualnog pronalaska adrese primatelja i pošiljatelja, te u slučajevima propisanim člankom 37. 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 62.

(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 37. 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. Nakon podnošenja prigovora iz ovog stavka korisnik je obavezan 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 usmeno i pisanim putem izravno u svakom poštanskom uredu, poštom na adresu HP - Hrvatska pošta d.d., Upravljanje korisničkim iskustvom, Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica, telefonom na broj 072 303 304, elektroničkom poštom kontakt.szk@posta.hr, te putem web forme na link <https://obrasci.posta.hr/kontakt>. Pisani prigovor podnesen poštom ne naplaćuje se ako je predan kao pismo na kojem je napomena „PRIGOVOR“, dok se za sve druge vrste poštanskih 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 iz razloga navedenih u stavku 1. ovog članka, korisnik može HP-u d.d. podnijeti i prigovor i iz drugih razloga, na način propisan stavkom 5. ovog članka.

(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) Ako je korisnik podnio prigovor putem web forme ili putem elektroničke pošte, smatra se da je pristao da mu se dostava odgovora HP d.d. obavlja putem elektroničke pošte. Odgovor HP d.d. koji je upućen putem elektroničke pošte smatra se uredno dostavljenim kad je zabilježen na poslužitelju za slanje poruka elektroničke pošte.

(10) Ako je korisnik podnio prigovor u poštanskom uredu, poštom ili telefonom HP d.d. će odgovor korisniku dostaviti preporučenom pošiljkom na adresu koju korisnik navede prilikom podnošenja prigovora ili putem elektroničke pošte ako je korisnik dao prethodnu pisanu suglasnost da mu se odgovor dostavi na takav način. Navedenu suglasnost korisnik ima pravo pisano opozvati u svakom trenutku do zaprimanja odgovora HP d.d.

(11) HP d.d. će bez odgađanja u pisanom obliku potvrditi primitak prigovora iz stavaka 9. i 10. ovog članka.

(12) 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. (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u roku od trideset (30) dana od dana primitka pisanog odgovora. Pritužba se može podnijeti osobno, usmeno i pisanim putem, Povjerenstvu unutar prostorija HP-a d.d., poštom na adresu HP - Hrvatska pošta d.d., Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP – Hrvatska pošta d.d., Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica te elektroničkom poštom 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 poštanskih usluga poštarina naplaćuje u skladu s Cjenikom.

(13) Povjerenstvo dostavlja pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe,

(14) Ako je korisnik podnio pritužbu putem elektroničke pošte, smatra se da je pristao da mu se dostava odgovora Povjerenstva obavlja putem elektroničke pošte. Odgovor Povjerenstva koji je upućen putem elektroničke pošte smatra se uredno dostavljenim kad je zabilježen na poslužitelju za slanje poruka elektroničke pošte.

(15) Ako je korisnik podnio pritužbu poštom ili osobno Povjerenstvu unutar prostorija HP d.d., Povjerenstvo će odgovor korisniku dostaviti preporučenom pošiljkom s povratnicom na adresu koju korisnik navede prilikom podnošenja pritužbe ili putem elektroničke pošte ako je korisnik dao prethodnu pisanu suglasnost da mu se odgovor dostavi na takav način. Navedenu suglasnost korisnik ima pravo pisano opozvati u svakom trenutku do zaprimanja odgovora Povjerenstva.

(16) Povjerenstvo će bez odgađanja u pisanom obliku potvrditi primitak pritužbe iz stavaka 14. i 15. ovog članka.

(17) 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 Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Agencija) u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka pisanog odgovora Povjerenstva iz stavka 13. ovog članka.

VIII. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

1. Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja u unutarnjem prometu

Članak 63.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete i odmah pri podnošenju prigovora iz članka 62. 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 62. ovih Općih uvjeta ili prihvaćene pritužbe iz stavka 9. istog članka ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika.

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist 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 odlučiti drugačije od propisanog odredbama ovih Općih uvjeta.

(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, te u slučaju gubitka, potpunog ili djelomičnog oštećenja i umanjenja sadržaja pošiljaka s označenom vrijednošću, 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) 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:

vrsta pošiljke opis štete	Paket 24 /Box pošiljka	skupni Paket 24	Paletizirana pošiljka	Hibridna pošta
gubitak, potpuno oštećenje ili potpuno umanjenje sadržaja	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti izgubljenog, potpuno oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 70,00 eura. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se trostruki iznos naplaćene poštarine.	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti pojedinačne pošiljke unutar skupine; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti izgubljenog, potpuno oštećenog ili umanjenog sadržaja pojedinačne pošiljke unutar skupine, a najviše do 70,00 eura. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se trostruki iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine.	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti izgubljenog, potpuno oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 400,00 eura. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se trostruki iznos naplaćene poštarine.	u visini peterostrukog iznosa naplaćene poštarine
djelomično oštećenje ili djelomično umanjenje sadržaja	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 70,00 eura. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se iznos naplaćene poštarine.	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 70,00 eura. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine.	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 400,00 eura. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se iznos naplaćene poštarine.	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

2. Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja u međunarodnom prometu

Članak 64.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete i odmah pri podnošenju prigovora iz članka 62. 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 62. ovih Općih uvjeta ili prihvaćene pritužbe iz stavka 9. istog članka ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika. Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist druge osobe.

(3) HP d.d. odgovara za gubitak, potpuno ili djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja Paketa, PostPak pošiljke, Paket 24 International 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.

Tablica 2:

vrsta pošiljke opis štete	Paket 24 International (EMS)	Paket/PostPak pošiljka	Connect paket	Prioritetna "M" vreća za koju je pošiljatelj zahtijevao da se uruči primatelju uz pisanu potvrdu	Hibridna pošta
gubitak, potpuno oštećenje ili potpuno umanjenje sadržaja	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti, a najviše do 165,00 eura	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti, a najviše do 218,00 eura	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - eurska protuvrijednost u iznosu od 8,3 DTS-a p o kilogramu, a najviše do 500,00 eura	najviše do 165,00 eura	u visini od 38,00 eura
djelomično oštećenje ili djelomično umanjenje sadržaja	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do 165,00 eura	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do 218,00 eura	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do 500,00 eura	u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do 165,00 eura	u visini od 38,00 eura

(5) Odredbe iz članka 63. 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.

(7) Iznos eurske 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 – EUR objavljuje se na internetskim stranicama 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 65.

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

IX. POSEBNE ODREDBE

Članak 66.

(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 brojke 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.

(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 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 kao i primatelju na način predviđen ovim Općim uvjetima. 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.

X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 67.

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

(2) Ako korisnik usluga koji s HP d.d. ima sklopljen pisani ugovor u roku od 7 dana od dana objave ovih Općih uvjeta ne otkaže ugovor, smatra se da prihvaća ove Opće uvjete.

(3) Ako je korisnik usluga s HP d.d. sklopio pisani ugovor prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, a koji pisani ugovor obuhvaća uslugu Paletizirane pošiljke sukladno Općim uvjetima od 1.10.2024., takva će se usluga smatrati žurnom Paletiziranom pošiljkom.

(4) 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 prema sjedištu HP d.d.

(5) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti za obavljanje ostalih poštanskih usluga od dana 1. siječnja 2025. godine.

(6) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15. listopada 2025. godine.

HP – Hrvatska pošta d.d.

Članica Uprave:

Ivana Mrkonjić

Predsjednik Uprave:

Ivan Čulo