

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, a koje pruža HP-Hrvatska pošta d.d. (u daljnjem tekstu: HP d.d.) sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13, te rokovi uručenja, način i uvjeti plaćanja poštanskih usluga, način označavanja plaćanja na poštanskoj pošiljci, kao i odgovornost HP-a d.d. i naknada štete, te postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga.

(2) Ostale poštanske usluge u unutarnjem poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: unutarnji promet) obavljaju se na način i uz uvjete propisane vrijedećim Zakonom o poštanskim uslugama (u daljnjem tekstu: Zakon) i ovim Općim uvjetima, a u međunarodnom poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: međunarodni promet) u skladu s odredbama Konvencije Svjetske poštanske unije i drugih međunarodnih propisa i ugovora.

(3) Korisnik poštanskih usluga je pravna ili fizička osoba koja se koristi poštanskim uslugama kao pošiljatelj ili primatelj poštanske pošiljke.

2. Ostale poštanske usluge

Članak 2.

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

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

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

II. VRSTE POŠILJAKA

Članak 3.

Ostale poštanske pošiljke čiji prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje obavlja HP d.d. su:

1. Paket u međunarodnom prometu mase veće od 10 kilograma
2. Paket 24
3. Pošiljka ubrzane pošte (EMS pošiljka)

4. Tiskanica (knjige i tisak)
5. Izravna pošta
6. Pošiljka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI pošiljaka)
7. Paletizirana pošiljka
8. Praćena pošiljka
9. Mali paket
10. Connect paket

1. Paket u međunarodnom prometu mase veće od 10 kilograma

Članak 4.

(1) Paket u međunarodnom prometu je pošiljka mase iznad 10 do 30 kg (u daljnjem tekstu: Paket) koja sadrži robu i predmete i za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku, a primatelju se uručuje uz potpis.

(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.

(4) Paket može biti bez označene vrijednosti i s označenom vrijednosti.

(5) U cijeni Paketa bez označene vrijednosti sadržana je osigurana vrijednost do najviše 1.600,00 kuna.

(5) Najveća označena vrijednost Paketa je do najviše 10.000,00 kuna.

(6) Paket za kojeg korisnik označi veću vrijednost od 1.600,00 kuna, poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

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

(8) Dimenzije Paketa ne smiju biti veće od 3.000 mm u zbroju dužine i opsega Paketa na najširem dijelu poprečno, s tim da najveća dimenzija može biti do 1.500 mm. Paket ne smije biti manjih dimenzija 90 mm x 140 mm, odnosno, ako je u obliku valjka 170 mm u zbroju dužine i dva promjera, s tim da dužina nije manja od 100 mm. Adresna strana ima najmanje dimenzije 90 mm x 140 mm.

(9) 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 ostale pakete. Na Premium pakete se stavlja naljepnica „PRIORITAIRE / PAR AVION – PRIORITETNO / ZRAKOPLOVOM“.

2. Paket 24

Članak 5.

(1) Paket 24 je pošiljka u unutarnjem prometu, a preuzima se na adresi koju odredi pošiljatelj ili se predaje u poštanskom uredu/sortirnici. Preuzimanje pošiljke na adresi pošiljatelja obavlja se na temelju njegovog posebnog zahtjeva/naloga (postavljen telefonom, mail-om ili na neki drugi način). Neovisno o načinu preuzimanja 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 uručenjem pošiljke, uručenje pošiljke u roku i vremenu koji odredi pošiljatelj prema Općim uvjetima, i/ili ugovorom, te postupanje prema naknadnom nalogu pošiljatelja.

(2) Paket 24 ne smije sadržavati novac. Pošiljatelju se izdaju odgovarajuće potvrde o primitku, a primatelju se uručuje uz potpis.

(3) Paket 24 je mase do 30 kilograma, odnosno, do 20 kilograma kada se predaje u poštanskom uredu.

(4) Paket 24 može se predati s označenom vrijednosti ili bez označene vrijednosti, a vrijednost sadržaja mora biti označena brojkama i slovima u donjem lijevom dijelu adresne strane pošiljke. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti ili značenju sadržaja za pošiljatelja, a može biti do 100.000,00 kn.

(5) U cijeni Paketa 24 sadržana je osigurana vrijednost do najviše 500,00 kuna i jedan pokušaj dostave na adresu za pošiljke koje su tako adresirane.

(6) Paket 24 uručuje se u roku od jednog radnog dana od dana preuzimanja pošiljke (D+1) za naselja koja se nalaze na popisu www.posta.hr, za sva ostala naselja rokovi uručivanja produljuju se za jedan radni dan (D+2), a za otoke dva radna dana (D+3). Za naselja u koja se Paket 24 dostavlja u rokovima D+2 i D+3 naplaćuje se dodatak prema Cjeniku.

Radnim danima se smatraju dani na način kako je to uređeno važećim Zakonom o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj.

(7) S korisnikom se može i posebno ugovoriti:

- vrijeme uručivanja (do 9.00 ili do 11.00 sati),

- preuzimanje/uručivanje subotom i

- dodatno osiguranje za pošiljke koje je korisnik označio s vrijednošću većom od 500,00 kuna, 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) Najmanje dimenzije Paketa 24 su 90 mm x 140 mm. Najveća dužina jedne stranice iznosi 2000 mm, a u zbroju dužine, širine i visine ne smije prelaziti 3500 mm.

(10) Paket 24 čije maksimalno kombinirane dimenzije u zbroju dužine, širine i visine prelaze 2000 mm HP d.d. može primijeniti volumetričku obračunsku masu (ako je veća od njezine stvarne mase). Volumetrička obračunska masa se izračunava na način da se umnožak visine, dužine i širine pošiljke u cm podijeli sa brojem 5000 ($d \times \text{š} \times v / 5000$). Dobiveni iznos će se smatrati masom pošiljke u kilogramima. Tako dobivena masa može biti i veća od 30 kilograma. HP d.d. ima pravo primijeniti i zaračunati naručitelju usluge volumetrički obračun mase za bilo koji Paket 24 kod kojeg je volumetrički obračun mase veći od stvarne mase pošiljke.

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

3. Pošiljka ubrzane pošte (EMS pošiljka)

Članak 6.

(1) EMS je posebno žurna pošiljka u međunarodnom prometu koja se prenosi najbržim putem i primatelju uručuje uz potpis.

(2) Rokovi prijena EMS 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 EMS pošiljkama je zabranjeno slati novac, vrijednosne papire koji glase na donositelja, plemenite metale, drago kamenje i slične predmete;

(4) EMS pošiljka može biti mase do 30 kilograma. Najmanje su dimenzije pošiljke 176 mm x 250 mm, a najveće 1500 mm, u bilo kojoj veličini, ili 3000 mm u zbroju dužine i opsega najšireg mjesta u poprečnom smislu.

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

4. Tiskanica

Članak 7.

(1) Tiskanica je adresirana 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 (tvrdi 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). Na svakom primjerku novina i časopisa moraju biti otisnuti podatci o nakladniku/izdavaču, glavnom uredniku i tiskari te razdoblje na koje se odnosi navedeno izdanje ili broj izdanja.

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

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

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

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

(8) Dimenzije Tiskanica s prilogom iz stavka 7. ovog članka ne smiju prelaziti propisane dimenzije:

1. najmanje – 90 mm x 140 mm,

2. najveće – 900 mm u zbroju dužine, širine i visine, s tim da ni jedna od te tri dimenzije pojedinačno nije veća od 600 mm,

3. najmanje u obliku valjka – 170 mm u zbroju dužine i dva promjera, s tim da dužina nije manja od 100 mm,

4. najveće u obliku valjka – 1040 mm u zbroju dužine i dva promjera, s tim da dužina nije veća od 900 mm.

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

(10) Tiskanica može biti mase do 2 kilograma.

(11) Tiskanice s nedovoljno plaćenom poštarinom otpremaju se na odredište ako udovoljavaju ostalim propisanim uvjetima, s tim da se

od primatelja naplaćuje poštarina ili razlika u poštarini prema Cjeniku.

(12) Tiskanice koji ne udovoljavaju uvjetima za prijam i uručenje vraćaju se pošiljatelju bez otisnutog žiga. Ako na tim pošiljkama ne postoji adresa pošiljatelja, pošiljke se smatraju neuručivima.

(13) Prilikom sklapanja ugovora o predaji novina i časopisa, nakladnik / izdavač obavezan je priložiti primjerak novina i časopisa kojima dokazuje da su ispunjeni svi propisani uvjeti za predaju novina i časopisa.

(14) 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.

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

(16) Ukupna masa „M“-vreće može biti do najviše 20 kilograma.

(17) Svaka „M“-vreća mora biti opremljena pravokutnom adresnom naljepnicom (adresnica), čije dimenzije ne smiju biti manje od 90 mm x 140 mm, uz dopušteno odstupanje do dva (2) milimetra. Adresnicu predaje pošiljatelj s upisanim podacima o primatelju i pošiljatelju.

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

5. Izravna pošta

Članak 8.

(1) Izravna pošta je adresirana 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. Pojam „jednokratno“ može se definirati posebnim pisanim ugovorom s korisnicima. Računi za komunalne i druge usluge, kao i drugi računi, financijska i druga izvješća ne smatraju se izravnom poštom.

(2) Pošiljke izravne pošte mogu sadržavati prilog (promidžbeni uzorci, kartice vjernosti i sl.), a mogu biti mase do dva (2) kilograma i dimenzija navedenih u stavku 8. članku 7. ovih Općih uvjeta.

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

6. Pošiljka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI pošiljka)

Članak 9.

(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 pisanim 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 stavku 8. članku 7. ovih Općih uvjeta, dok Pošiljka s plaćenim odgovorom u obliku dopisnice ima najmanje dimenzije 90 mm x 140 mm, a najveće 120 mm x 235 mm, uz dopušteno odstupanje od 2 mm.

(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 prihvataju ovu uslugu, a masa pošiljke može biti veća od 50 grama ako je takav bilateralni ugovor sklopljen s poštanskom upravom druge države.

7. Paletizirana pošiljka

Članak 10.

(1) Svaka pošiljka mase veće od 30 kg, pošiljka mase manje od 30 kg koju pošiljatelj otprema ili zahtijeva otpremu na paletu koja je sastavni dio pošiljke od zaprimanja pa do uručjenja, te pošiljka koja se ne nalazi na paleti (npr. bijela tehnika, sprave za vježbanje i sl.) kojom jedan radnik ne može samostalno manipulirati te je za njezinu manipulaciju potrebna transportna tehnologija poput paletarnog viličara i sl. smatraju se Paletiziranom pošiljkom.

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

Paletizirana pošiljka za koju korisnik označi vrijednost veću od 3.000,00 kuna poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti ili značenju sadržaja za pošiljatelja, a može biti do najviše 100.000,00 kuna.

(3) Paletizirana pošiljka može biti mase do 700 kg, maksimalne širine i dužine 1.200 mm x 800 mm i visine 1.500 mm.

(4) Uručenje Paletizirane pošiljke obavlja se u roku od dva (2) radna dana (D+2), do 20.00. sati.

(5) Korisnik Paletizirane pošiljke dužan je, prije nego što odabere ovu uslugu, upoznati se sa mjestima prikupa i uručjenja koji je dostupan na www.posta.hr.

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

(6) Prikup i uručjenje Paletizirane pošiljke obavlja se na lokacijama do kojih je moguće pristupiti vozilom HP d.d.-a.

(7) Nakon što HP d.d. preuzme Paletiziranu pošiljku od pošiljatelja, HP d.d. pošiljku mjeri (težina, dimenzije i/ili volumen) i na temelju toga cijenu naplaćuje prema Cjeniku.

(8) Nakon što uruči Paletiziranu pošiljku primatelju, HP d.d. nije dužan pričekati kako bi primatelj obavio kontrolu isporučene pošiljke. U slučaju da primatelj pošiljke uvjetuje prihvrat takve pošiljke prisustvom djelatnika HP d.d.-a prilikom postupka kontrole pošiljke, smatrat će se da je primatelj odbio prihvatiti 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.

8. Praćena pošiljka

Članak 11.

(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 kovčežić primatelja.

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

(3) Rokovi za prijenos Praćene pošiljke uređeni su aktima Svjetske poštanske unije i nalaze se na internetskim stranicama www.posta.hr.

9. Mali paket

Članak 12.

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

10. Connect paket

Članak 13.

(1) Connect paket je paket u međunarodnom prometu namijenjen isključivo korisnicima s kojima je sklopljen pisani ugovor i za koji se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku, a primatelju se uručuje uz potpis. Connect paket sadrži robu i predmete.

(2) Rokovi za prijenos uređuju se pisanim ugovorom s korisnikom.

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

Dimenzije Connect paketa su:

1. najmanje u obliku kvadra - 150 mm x 110 mm x 10 mm, a najveće - 1200 mm x 600 mm x 600 mm,
2. najmanje u obliku valjka - promjer 10 mm – 500 mm, a najveća duljina 2000 mm,
3. koji ne odgovara niti obliku kvadra niti obliku valjka:
 - najveća duljina 2000 mm
 - najveća širina 1200 mm
 - najveća visina 800 mm
 - zbroj dužine, 2x visine i 2x širine može biti najviše 3600 mm.

(4) Connect paket je pošiljka koja se može predati sa označenom vrijednosti ili bez označene vrijednosti. Najveća označena vrijednost je 10.000,00 kuna. U cijeni Connect paketa bez označene vrijednosti sadržana je osigurana vrijednost do najviše 3.700,00 kuna. Ako korisnik naznači vrijednost veću do 3.700,00 kn, dodatna poštarina se naplaćuje sukladno Cjeniku.

Connect paket koji se predaje sa označenom vrijednosti cijena se naplaćuje sukladno Cjeniku.

(5) Connect paket može se predati s dopunskom uslugom „Plaćanje pouzećem“ i „Nestandardni format“.

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

(6) Connect paket može biti adresiran na adresu primatelja ili na poštanski ured.

III. DOPUNSKE USLUGE

1. Osnovne dopunske usluge

Članak 14.

(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“
4. „Consignment“ (grupiranje pošiljaka)
5. „Nestandardni format“
6. „Plus“
7. „Povrat ovjerenog dokumenta“

(3) Korištenje dopunskih usluga u međunarodnom prometu ovisi o uvjetima za prijam pošiljaka svake pojedine države, a informacije o

uvjetima prijma dostupne su na www.posta.hr ili u poštanskim uredima.

1.1. Povratnica

Članak 15.

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

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

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

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

1.2. Plaćanje pouzećem

Članak 16.

(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, ukoliko takav način i uvjeti nisu nepovoljniji za primatelja pošiljke.

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

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

(5) S dopunskom uslugom „Plaćanje pouzećem“ može se predati Paket, Paket 24, Paletizirana pošiljka i Connect paket.

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

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

(8) Pošiljatelj koji želi poslati pošiljku s dopunskom uslugom „Plaćanje pouzećem“ ne može staviti poste restante kao svoju adresu na pošiljci i uplatnom dokumentu za doznačavanje naznačenog iznosa.

1.3. Uručiti osobno primatelju

Članak 17.

(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.

1.4. Consignment (grupiranje pošiljaka)

Članak 18.

(1) Dopunska usluga „Consignment“ u međunarodnom prometu nudi mogućnost skupne otpreme većeg broja poštanskih pošiljaka upućenih od istog pošiljatelja za jednog ili više primatelja.

(2) Uvjete za obavljanje usluge grupiranja pošiljaka uređuju sporazumom HP d.d. i davatelji poštanskih usluga određene države u skladu s aktima Svjetske poštanske unije.

1.5. Nestandardni format

Članak 19.

(1) S dopunskom uslugom „Nestandardni format“ predaje se svaki Paket, Paket 24 i Connect paket nepravilnog oblika odnosno, ako njima nije moguće sigurno manipulirati tijekom tehnoloških procesa (npr. pošiljke oštih rubova). Uz dopunsku uslugu „Nestandardni format“ obvezno se prima pošiljka koja se zbog svog oblika ili sastava ne uklapa među ostale pošiljke (kabasta, nepravilnog oblika, npr. stožac, bregasta osovina, ispušna cijev, bicikl, motor, poklopac motornog vozila itd.).

(2) S dopunskom uslugom „Nestandardni format“ predaje se svaki Paket i Paket 24 čije su dimenzije veće od 1200 x 600 x 600 mm.

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

1.6. Plus

Članak 20.

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

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

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

1.7. Povrat ovjerenog dokumenta

Članak 21.

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

(2) Primatelj mora odmah nakon pravovaljanog uručenja 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.

2. Ostale dopunske usluge

2.1. Ostale dopunske usluge koje može zahtijevati pošiljatelj

Članak 22.

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

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

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

(3) Prigodom podnošenja zahtjeva pošiljatelj je obavezan dokazati svoj identitet te dati na uvid potvrdu o primitku pošiljke ako je riječ o pošiljci za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke.

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

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

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

2.2. Ostale dopunske usluge koje može zahtijevati primatelj

Članak 23.

(1) Primatelj može prije uručenja pošiljke zahtijevati:

1. zadržavanje prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadoslanje na drugu adresu koju odredi,
2. uručenje pošiljaka osobno primatelju,
3. izdavanje preslike poštanske isprave.
4. ponovnu dostavu pošiljke za koju je ostavljena obavijest o prispijeću 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 navodi podatke potrebne za postupanje prema zahtjevu.

(4) Rok do kojeg se može postupati prema zahtjevu ne može biti dulji od trideset (30) dana odnosno dulji od devedeset (90) dana u

slučaju kada se radi o nadoslanju. Zahtjev iz stavka 1. točka 5. ovog članka podnosi se jednokratno za svaku pošiljku i vrijedi unutar 5 radnih dana, do kada se pošiljka čuva u poštanskom uredu/sortirnici.

(5) Zahtjev primatelja ne prima se ako je prije uručenja pošiljke na koju se zahtjev odnosi u poštanski ured prispio zahtjev pošiljatelja u smislu članka 23. ovih Općih uvjeta.

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

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

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

3. Ostale usluge povezane s poštanskim uslugama

3.1. SMS obavijest

Članak 24.

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

(2) SMS obavijest može sadržavati informaciju o mjestu i datumu preuzimanja pošiljke, naznačeni iznos koji primatelj plaća pouzecom ili neku drugu sličnu informaciju koju zahtjeva pošiljatelj.

(3) Usluga se plaća sukladno Cjeniku.

3.2. Notifikacija

Članak 25.

(1) Primatelj može putem web aplikacije, a nakon što dobije SMS ili e-mail obavijest o dostavi pošiljke od HP d.d., izmijeniti adresu uručenja, datum uručenja te tražiti da pošiljku preuzme osobno u poštanskom uredu.

(2) SMS ili e-mail obavijest sadrži informaciju da će pošiljka biti dostavljena sljedećeg radnog dana, te adresu dostave i eventualni iznos za naplatu plaćanja pouzecom.

3.3. HP otpremništvo

Članak 26.

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

3.4. Ubrzani postupak carinskog pregleda

Članak 27.

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

3.5. Sigurnosni pregled pošiljaka

Članak 28.

(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 zahtjeva pregled, te da li se pregled obavlja za sve ili dio pošiljaka te ostale uvjete za obavljanje usluge.

3.6. Produkcija dokumenata

Članak 29.

(1) Pošiljatelj – ugovorni korisnik - može prije predaje pošiljke zahtijevati uslugu produkcije dokumenata (ispis i kuvertiranje). Pod produkcijom dokumenata (ispis i kuvertiranje) podrazumijeva se informatička priprema dokumenata i njihov ispis pomoću odgovarajuće informatičke opreme za sadržaj pošiljke te umetanje u odgovarajuću omotnicu ili kutiju, ako je potrebno, s obzirom na vrstu poštanske pošiljke koja se priprema za predaju. Za uslugu produkcije dokumenata (ispis i kuvertiranje) te za utrošeni materijal naplaćuje se cijena prema Cjeniku.

3.7. Servis

Članak 30.

(1) Pošiljatelj/primatelj može s HP-om d.d. ugovoriti prijam/uručenje pošiljaka iz članka 3. ovih Općih uvjeta, osim Paketa 24, EMS pošiljaka, Connect paketa i Paletizirane pošiljke, tako da radnik HP-a d.d. preuzima i/ili uručuje pošiljke u pošiljateljvim/primateljvim poslovnim prostorijama uslugom „Servis“.

(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.

3.8. Poštanski pretinci

Članak 31.

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

(2) Paket 24 i EMS pošiljke uručuju se putem poštanskog pretinca isključivo ako su adresirane na pretinac, a Connect paket, Praćena 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, a na pošiljci se naznačuje dan kada je u pretincu ostavljena obavijest. Ako primatelj ne preuzme pošiljku u roku od 5 radnih dana poštanskog ureda od ostavljanja obavijesti, pošiljka se vraća 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 uručenja primatelju. Pošiljke se mogu primiti od korisnika u poštanskom uredu/sortirnici, posredstvom poštanskih kovčežića 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 informatički 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 uručenja se produljuje za jedan dan. Pošiljatelj je odgovoran za istinitost i točnost dostavljenih podataka.

(3) Paket 24, Paletiziranu pošiljku, Praćenu pošiljku, Paket, Connect paket 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 sljedeći 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.

3. 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.

(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 omoćnica 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 90 mm x 140 mm.


(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, slovna oznaka ulaza (ako postoji, slovnu oznaku upisati uz kućni broj bez razmaka) ili poštanski pretinac s brojem, ili vojna pošta s brojem, ili oznaka poste restante.
5. poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda. Broj poštanskog ureda mora biti upisan bez razmaka, a naziv u pravilu velikim slovima.
6. naziv države za pošiljke u međunarodnom prometu.


Primjeri pravilnog adresiranja:

- unutarnji promet


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



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

(8) 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).

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

(10) 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.

(11) 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.

(12) Pošiljatelj upisuje, osim adrese primatelja, i svoju punu adresu na Paket 24, Pakete, Paletiziranu pošiljku, Connect paket i Pračenu pošiljku osim kada je na njima naznačeno: „Za natječaj“, „Licitacija“, „Public procurement“, „Öffentliches Auftragswesen“ ili sl. 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.

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

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

(15) 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.

(16) 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 zatvoriti odgovarajućim ljepljivim sredstvima.

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

(3) Za poštanske pošiljke za međunarodni promet upakirane u drvenu ambalažu prihvaća se isključivo drveni materijal tretiran od

strane ovlaštene tvrtke i označen službenom oznakom. Nepodržavanje 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 unutaršnjem 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 njihovom sadržaju, te ih zapakirati na navedeni način.

4. Otvaranje i prepakiranje 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 pošiljki nalaze zabranjeni sadržaji,
3. kada je poštanska pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj,
4. kada poštanska pošiljka u međunarodnom prometu podliježe carinskom pregledu u skladu s carinskim propisima.

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

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

5. Razlozi za odbitak prijama pošiljke

Članak 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 neupotreblijiva 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 _____ kn“. Ako primatelj odbije platiti poštarinu, pošiljka se vraća pošiljatelju uz naplatu poštarine i poštarine za povrat pošiljke sukladno Cjeniku.
- (2) Za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, HP d.d. od primatelja naplaćuje poštarinu određenu Cjenikom (porto-poštarina), odnosno od pošiljatelja ako mu se pošiljka vraća.
- (3) Prigodom preuzimanja pošiljke adresirane na poste 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 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, strojevi za označavanje poštarine 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. Strojevi za označavanje poštarine

Članak 42.

- (1) Za označavanje poštarine mogu se upotrebljavati strojevi za označavanje poštarine.
- (2) Uvjeti za uporabu stroja za označavanje poštarine te način plaćanja poštarine i drugo u vezi s uporabom ovih strojeva određuju se ugovorom sklopljenim između HP-a d.d. i korisnika.

2.3. Oznake na pošiljci o plaćenju poštarine

Članak 43.

- (1) Za označavanje poštarine na pošiljkama mogu se upotrebljavati oznake propisane aktima Svjetske poštanske unije i ovim Općim uvjetima.
- (2) Na pošiljke korisnika koji šalje veći broj poštanskih pošiljaka, u gornji desni dio adresne strane pošiljke stavlja se oznaka o plaćenju poštarine „Poštarina plaćena Hrvatskoj pošti“ za unutarnji promet, a za međunarodni promet: „CROATIAN POST - TAXE PERÇUE/POSTAGE PAID“. Osim navedenih oznaka, moguće je koristiti i druge oznake o plaćenju poštarine kao što su „Poštarina plaćena HP-u d.d. u poštanskom uredu _____“, „Poštarina plaćena u poštanskom uredu _____“, „Poštarina plaćena u Sortirnici _____“ i sl.

3. Oslobođenje od plaćanja poštarine

Članak 44.

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

4. Ležarina

Članak 45.

(1) Primatelj Tiskanice, Izravne pošte, Paketa, EMS pošiljke, Paketa 24, Malog paketa 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 prispieću pošiljke. U rok se ne uračunava dan kada je ostavljena obavijest o prispieću 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 prispieća pošiljke, s tim da se ne naplaćuje za dane kada poštanski ured/sortirnica ne radi i dan uručenja pošiljke.

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

5. Vraćanje poštarine

Članak 46.

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

6. Plaćanja u međunarodnom dolaznom prometu

Članak 47.

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

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

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

VI. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

1. Opće odredbe o uručenju poštanskih pošiljaka

Članak 48.

(1) Pod uručenjem poštanskih pošiljaka podrazumijeva se dostava i isporuka poštanskih pošiljaka s tim da „dostava“ podrazumijeva uručenje pošiljaka na adresu primatelja, u kućni kovčežić ili poslovne prostorije korisnika, a „isporuka“ podrazumijeva uručenje pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici 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) Pod odraslim članom kućanstva podrazumijeva se bračni/izvanbračni drug, roditelj i dijete, brat i sestra stariji od 15 godina te svaki drugi srodnik stariji od 15 godina koji s primateljem živi u zajedničkom kućanstvu.

(6) Pod zaposlenom osobom podrazumijeva se svaka osoba starija od 15 godina koja je stalno zaposlena u kućanstvu ili u poslovnoj prostoriji primatelja.

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

(8) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest u skladu sa stavkom 7. ovog članka i člankom 52. ovih Općih uvjeta, datum ostavljanja obavijesti smatra se datumom uručenja.

(9) Osobe iz stavka 3. i 4. ovog članka mogu odbiti primitak poštanske pošiljke ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno. HP d.d. pošiljku s naznakom odbijanja primitka („NE PRIMA“) i datumom odbijanja primitka pošiljke, vraća pošiljatelju.

(10) Pošiljke za pravnu osobu uručuju se osobi ovlaštenoj za primitak pošiljaka za tu pravnu osobu ili osobi koju je primatelj opunomoćio. Ako pravna osoba prestane postojati, pošiljke se uručuju njezinu pravnom slijedniku na temelju rješenja ovlaštenog tijela.

(11) Pošiljke adresirane za fizičku osobu koja obavlja registriranu djelatnost (obrtnici, trgovci pojedinci, liječnici, javni bilježnici i sl.) uručuju se osobno primatelju ili osobi ovlaštenoj za preuzimanje pošiljaka.

(12) Pošiljke adresirane na odvjetnika mogu se uručiti i osobi zaposlenoj u odvjetničkom uredu.

(13) Poštanske pošiljke za fizičke osobe koje u adresi imaju naziv pravne osobe (kao što su hoteli, odmarališta, bolnice, ustanove i sl.) mogu se uručiti toj pravnoj osobi, koja se nalazi na adresi primatelja.

(14) Pravnoj osobi iz stavka 13. ovog članka uručuju se obične pošiljke, te se mogu uručiti i ostale poštanske pošiljke adresirane za fizičke osobe pod uvjetom da HP d.d. s tom pravnom osobom sklopi ugovor o uvjetima i načinu uručenja tih pošiljaka.

(15) Pošiljke adresirane za osobe:

1. pod skrbništvom – uručuju se njihovu skrbniku
2. u pritvoru – uručuju se istražnom tijelu
3. koje se nalaze na izdržavanju kazne zatvora – uručuju se ravnatelju zatvora, kazneno-popravne ustanove ili odgojno-popravnog doma u kojem se primatelj nalazi ili osobi koju je ravnatelj opunomoćio za primitak pošiljaka.

(16) Pripadnicima vojnih i policijskih snaga pošiljke se uručuju preko njihovih zapovjedništava, odnosno neposrednog zapovjednika.

(17) 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.

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

2. Punomoć

Članak 49.

(1) Korisnici mogu za korištenje svih poštanskih usluga opunomoćiti druge osobe.

(2) Punomoć kojom fizička osoba opunomoćuje drugu osobu za korištenje poštanskih usluga ovjerava mjerodavno državno tijelo, javni bilježnik ili HP d.d. Punomoć kojom pravna osoba opunomoćuje drugu osobu za korištenje poštanskih usluga, u pravilu, ovjerava ovlaštena osoba u toj pravnoj osobi.

(3) U slučaju kada punomoć ovjerava HP d.d., primjenjuje se sljedeći postupak:

1. opunomoćitelj može dati punomoć poslovno sposobnoj i pismenoj osobi. Ako je opunomoćitelj nepismen ili se zbog bilo kojeg razloga ne može potpisati, izdavanje Punomoći potpisat će svjedok, a radnik poštanskog ureda/sortirnice će na Punomoć upisati podatke iz isprave za utvrđivanje identiteta opunomoćitelja i svjedoka,

2. opunomoćitelj može istodobno izdati više punomoći, a s jednom punomoći može ovlastiti najviše 3 osobe,

3. opunomoćitelj koji ovlašćuje drugu osobu za podizanje pošiljaka iz poštanskog pretinca može izdati punomoć isključivo za primitak svih vrsta pošiljaka,

4. ako opunomoćitelj koji je opunomoćio 2 ili više osobe želi promijeniti neku od opunomoćenih osoba, mora opozvati punomoć u cijelosti i izdati novu punomoć,

5. punomoć se izdaje na jednu godinu i vrijedi do isteka tog roka, a opunomoćitelj ju može opozvati i prije isteka tog roka,

6. punomoć se izdaje u 2 primjerka od kojih jedan zadržava poštanski ured/sortirnica, a drugi se daje punomoćniku,

7. ako opunomoćitelj opozove izdanu punomoć, obavezan je o tome izvijestiti poštanski ured/sortirnicu kod koje se punomoć nalazi,

8. radnik poštanskog ureda/sortirnice ovjerava punomoć u poštanskom uredu/sortirnici ili na adresi koju odredi korisnik, a za ovjeru punomoći naplaćuje cijenu usluge sukladno Cjeniku.

(4) U slučaju kada punomoć ovjerava mjerodavno državno tijelo, javni bilježnik ili ovlaštena osoba u pravnoj osobi, punomoćnik kad god je moguće, izvornik ili ovjerenu presliku punomoći predaje radniku poštanskog ureda/sortirnice kod kojeg će ostvarivati prava iz punomoći. Kad to nije moguće punomoćnik izvornik ili ovjerenu presliku punomoći daje radniku na uvid. Ove punomoći vrijede do opoziva punomoći ili do isteka roka iz punomoći.

(5) Pri ostvarivanju prava iz punomoći punomoćnik je obavezan na zahtjev radnika HP-a d.d. pokazati punomoć i dokazati svoj identitet.

(6) Ukoliko pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost ne posjeduje pečat ili štambilj, punomoć će izdati na poslovnom papiru (memorandumu) pravne osobe potpisanom od strane osobe ovlaštene prema podacima iz odgovarajućeg registra. Memorandumu je potrebno priložiti izvadak iz odgovarajućeg registra (sudskog, obrtničkog i sl.). Punomoć mora sadržavati ime i prezime osobe koja daje punomoć (ovlaštena osoba), potpis ovlaštene osobe, ime i prezime i broj osobne iskaznice osobe koju

se opunomoćuje (punomoćnik), i sadržaj ovlasti danih punomoćniku.

3. Dokaz identiteta

Članak 50.

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

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

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

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

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

4. Uručenje poštanskih pošiljaka

Članak 51.

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

4.1. Obavijest o prispjeću pošiljke

Članak 52.

(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 Pakete koji se u skladu s odredbama članka 53. ovih Općih uvjeta ne dostavljaju primatelju
4. za Paket 24 koji se prema zahtjevu pošiljatelja isporučuje u poštanskom uredu, ako s ugovornim korisnikom nije drugačije dogovoreno,
5. za oštećene i prepakirane pošiljke,
6. ako se obične pošiljke zbog veličine i/ili oblika ne mogu uručiti ubacivanjem u kućni kovčežić.

(2) Obavijest o prispjeću pošiljke uručuje se na način propisan za uručenje obične pošiljke.

(3) HP d.d., može za obavještanje primatelja koristiti sredstva elektroničke komunikacije (npr. SMS, e-mail i dr.).

4.2. Uručenje Paketa i Connect paketa

Članak 53.

(1) HP d.d. obavlja uručenje Paketa i Connect paketa, a popis naselja u kojima HP d.d. obavlja dostavu paketa čini sastavni dio ovih Općih uvjeta. Popis naselja treba istaknuti u prostoru poštanskog ureda koji je namijenjen korisnicima.

(2) U naseljima u kojima se ne obavlja dostava Paketa i Connect paketa primatelj se obavještava o prispjeću pošiljke, a primatelj može paket preuzeti na lokaciji naznačenoj na obavijesti, na način i u roku propisanom ovim Općim uvjetima.

4.3. Uručenje EMS pošiljaka i Paketa 24

Članak 54.

- (1) HP d.d. obavezan je obaviti uručenje EMS pošiljaka i Paketa 24 u roku, vremenu i na način koji je odabrao pošiljatelj sukladno informacijama i popisima iz članka 66. stavak 5. ovih Općih uvjeta.
- (2) Ako Paket 24 zbog bilo kojeg razloga nije mogao biti dostavljen, primatelja se obavještava o prispjeću pošiljke s tim da pošiljku može preuzeti u poštanskom uredu u roku od 5 (pet) radnih dana poštanskog ureda od dana ostavljene obavijesti o prispjeću pošiljke. Nakon ostavljene obavijesti o prispjeću pošiljke, radnik HP-a d.d. će 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, radnik HP-a d.d. će kontaktirati primatelja/pošiljatelja o daljnjem postupanju s pošiljkom. Ako se s korisnikom ne uspije stupiti u kontakt, pošiljka će se bez odgode vratiti pošiljatelju.
- (3) Dostava EMS pošiljaka obavlja se na način da HP d.d. nakon ostavljene obavijesti traži naputak od primatelja o daljnjem postupku s pošiljkom. Ako se takav naputak ne može dobiti EMS pošiljka se dostavlja ponovno sljedeći radni dan. 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. Ako se s korisnikom ne uspije stupiti u kontakt, pošiljka će se bez odgode vratiti pošiljatelju.

5. Rokovi uručjenja

Članak 55.

- (1) Pod rokom uručjenja poštanskih pošiljaka podrazumijeva se razdoblje od dana prijma pošiljke do njezina uručjenja 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 uručjenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu roku ugovorenom s korisnicima ili određenom ovim općim uvjetima. Ako rokovi nisu određeni na gore opisani način HP d.d. će takvu pošiljku uručiti primatelju u roku od sedam (7) radnih dana od njezina zaprimanja.
- (2) Pošiljka se smatra uručenom u roku iz stavka 1. ovog članka u trenutku kada je uručena primatelju ili kada je pokušano uručjenje na adresi primatelja ili drugom ugovorenom mjestu.
- (3) Kada je korisnik tražio uručjenje u poštanski pretinac, putem poste restante ili u drugi poštanski ured, pošiljka se smatra uručenom u trenutku kada je prispjela u odredišni poštanski ured.
- (4) Iznimno, ako je primatelj tražio uslugu zadržavanja prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadoslanje na drugu adresu koju odredi, pošiljka se smatra uručenom kada je prispjela u odredišni poštanski ured koji je naveo pošiljatelj.
- (5) Za pošiljke s dopunskom uslugom „Plus“, primjenjuju se slijedeći rokovi:
1. u unutarnjem poštanskom prometu, uručenje 85% poštanskih pošiljaka u roku od jednoga radnog dana (D+1), odnosno 95% u roku od dva radna dana (D+2);
 2. u međunarodnom prometu s državama članicama Europske unije uručenje 85% poštanskih pošiljaka u roku od tri radna dana (D+3), odnosno 97% u roku od pet radnih dana (D+5), a za druge

države u okviru rokova propisanih aktima Svjetske poštanske unije.

- (6) Za poštanske pošiljke adresirane za primatelje na otocima ili zaprimljene na otocima rokovi uručjenja iz stavka 5. točka 1. ovog članka produljuju se za jedan dan, kao i u posebnim zemljopisnim uvjetima ili drugim okolnostima koje utvrđuje Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Agencija).
- (7) Ako je pošiljka primljena 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.
- (8) U rokove uručjenja 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 uručjenje poštanskih pošiljaka.
 5. dani provedeni na carinskom postupku.

6. Potvrđivanje primitka na dostavi

Članak 56.

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

Članak 57.

(1) U poštanskom uredu/sortirnici isporučuju se:

1. Paket 24 i Connect paket za koje je pošiljatelj zahtijevao da se uručuju u poštanskom uredu te Paketi u naseljima u kojima nije organizirana dostava,
2. Paket 24 koji u adresi ima samo naziv i adresu poštanskog ureda, broj poštanskog pretinca ili poste restante. U tom slučaju pošiljatelj je obavezan obavijestiti primatelja da ga pošiljka čeka u poštanskom uredu i da ju može preuzeti u roku iz članka 58. ovih Općih uvjeta,
3. pošiljke koje su adresirane za primatelje – korisnike poštanskih pretinaca – bez obzira na to imaju li te pošiljke u adresi oznaku broja pretinca ili tu oznaku nemaju te koje su adresirane na poste restante,
4. pošiljke za koje je primatelj podnio zahtjev za zadržavanjem prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu,
5. pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke.

(2) Pošiljke za koje je primatelju koji je fizička osoba ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke mogu se isporučiti osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku i punomoćniku uz obvezno utvrđivanje identiteta (upisuje se vrsta i broj identifikacijske isprave). Primatelj potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom u odgovarajućoj isporučnoj ispravi.

(3) Pošiljke za koje je primatelju, koji je pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, isporučuju se primatelju ili ovlaštenoj osobi primatelja. Primatelj ili ovlaštena osoba primatelja potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom i otiskom pečata ili žiga u odgovarajućoj isporučnoj ispravi. Ukoliko primatelj ili ovlaštena osoba primatelja ne posjeduje pečat ili štambilj radnik HP-a d.d. u odgovarajućoj isporučnoj ispravi upisuje ime i prezime ovlaštene osobe i napomenu „pečat ne posjeduje“.

(4) Pošiljke za koje je primatelju, koji je državno ili drugo tijelo, ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, isporučuju se ovlaštenoj osobi primatelja. Ovlaštena osoba primatelja potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom i otiskom pečata ili žiga u odgovarajućoj isporučnoj ispravi.

(5) Iznimno od stavka 2., 3. i 4. ovog članka, Paketi, Paket 24 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.

(6) Mali paket, Praćena pošiljka i Tiskanica isporučuju se donositelju obavijesti o prispjeću.

(7) 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) Popis poštanskih ureda u kojima se isporučuju paketi, nalazi se na internetskim stranicama www.posta.hr.

8. Rokovi za preuzimanje u poštanskom uredu

Članak 58.

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

1. pet (5) radnih dana poštanskog ureda navedenog u obavijesti – za pošiljke za koje je ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke,
2. trideset (30) kalendarskih dana – ako je pošiljka adresirana na poste restante.

2) Iznimno od odredbe iz stavka 1. ovog članka, Paket se može preuzeti u roku od 15 radnih dana.

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

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

(5) Iznimno od odredaba iz stavka 1. točka 1. i stavka 4. ovog članka, s korisnicima se može dogovoriti i drugačiji rok zadržavanja Paketa 24.

9. 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 23. i 24. ovih Općih uvjeta.

10. 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 zabranjen sadržaj pošiljke i ostalo,
10. kada ne udovoljava uvjetima predviđenim carinskim propisima,
11. kada ne udovoljava sigurnosnim uvjetima za otpremu u međunarodnom prometu
12. 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 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 obavljenu uslugu.

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

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

11. 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 na javnoj prodaji.

(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 uručenje poštanske pošiljke,
3. kada usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti,
4. više naplaćene poštarine,
5. oštećenja poštanske pošiljke ili umanjenja njezina sadržaja.

(2) Za slučajeve iz stavka 1. točke 1., 2., 3. i 4. 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 5. 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 na usluge HP d.d.-a može se podnijeti pisanim putem izravno u svakom poštanskom uredu, poštom te na link <https://www.posta.hr/vasa-pitanja-prijedlozi-pohvale-i-prigovori/7307>. Pisani prigovor podnesen poštom ne naplaćuje se ako je predan kao pismo na kojem je napomena „PRIGOVOR“, dok se za sve druge vrste usluga poštarina naplaćuje u skladu s Cjenikom.

(5) 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).

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

(7) HP d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora 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.

(8) Na pisani odgovor HP-a d.d. iz stavka 7. ovog članka korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri HP-u d.d. u roku od trideset (30) dana od dana primitka pisanog odgovora. Pritužba se može podnijeti u svakom poštanskom uredu pisanim putem, poštom te na prituzbe.povjerenstvo@posta.hr. Pritužba se ne naplaćuje ako je predana kao pismo na kojem je napomena „PRITUŽBA“, dok se za sve druge vrste usluga poštarina naplaćuje u skladu s Cjenikom.

Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP-u d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

(9) U slučaju spora između korisnika i HP-a d.d. u vezi s rješavanjem prigovora iz ovog članka, korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanjem spora Agenciji u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka pisanog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača iz stavka 8. 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 7. članka 62. ovih Općih uvjeta ili prihvaćene pritužbe iz stavka 8. istog članka ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika.

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

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

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

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

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

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

(8) 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.

(9) 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.

(10) 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 zahtjeva uručenje naknadno nađene pošiljke. U protivnom, HP d.d. ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

(11) 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	skupni paket 24	paletizirana pošiljka
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 500,00 kuna. 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 500,00 kuna. 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; izgubljenog, potpuno oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 3.000,00 kuna. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se trostruki iznos naplaćene poštarine.
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 500,00 kuna. 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 pojedinačne pošiljke unutar skupine, a najviše do označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja pojedinačne pošiljke unutar skupine, a najviše do 500,00 kuna. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine.	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 3.000,00 kuna. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se iznos naplaćene poštarine.
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
neobavljena usluga	iznos naplaćene poštarine	iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine	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 7. članka 62. ovih Općih uvjeta ili prihvaćene pritužbe iz stavka 8. istog članka ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika. Pošiljatelj se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist primatelja ili druge osobe.

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

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

Tablica 2:

vrsta pošiljke opis štete	EMS pošiljka	Paket	Connect paket	"M" vreća za koju je pošiljatelj zahtijevao da se uruči primatelju uz pisanu potvrdu
gubitak, potpuno oštećenje ili potpuno umanjenje sadržaja	a) za EMS pošiljku s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti; b) za EMS pošiljku bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti, a najviše do 1.300,00 kuna	a) za Paket s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti; b) za Paket bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti, a najviše do 1600,00 kuna.	a) za Connect paket s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti; b) za Connect paket bez označene vrijednosti - kunska protuvrijednost u iznosu od 8,3 DTS-a p o kilogramu, a najviše do 3.700,00 kuna	najviše do 1300,00 kuna
djelomično oštećenje ili djelomično umanjenje sadržaja	a) za EMS pošiljku s označenom vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; b) za EMS pošiljku bez označene vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do 1300,00 kuna	a) za Paket s označenom vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; b) za Paket bez označene vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do 1600,00 kuna	a) za Connect paket s označenom vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; b) za Connect paket bez označene vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do 3.700,00 kuna	u visini stvarnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, a najviše do 1300,00 kuna

(5) Odredbe iz članka 63. stavak 4., 5., 9., 10. i 11. ovih Općih uvjeta primjenjuju se i u međunarodnom prometu.

(6) HP d.d. osim naknade iz stavka 4. 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 kunske protuvrijednosti DTS-a utvrđuje se procedurom određenom prema aktima Svjetske poštanske unije, a donosi ga Uprava HP-a d.d. Odluka Uprave o tečaju DTS – HRK objavljuje se na internetskim stranicama www.posta.hr.

(8) HP d.d. nema nikakvu odgovornost glede postupka s pošiljkom u određenoj državi koja sadrži predmete zabranjene za uvoz ili čiji je uvoz ograničen u određenoj državi ako to nije bilo objavljeno u uvjetima za prijam pošiljaka određene 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:

- ako je pošiljka sadržavala predmete zabranjene Zakonom,
- ako se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci i ovih Općih uvjeta,
- 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 uručenja pošiljaka, mjesta prijma ili uručenja 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. 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
- (8) Dokumentacija vezana uz obavljenu poštansku uslugu (poštanske isprave) čuvaju se u razdoblju od 24 mjeseca, a druga dokumentacija u rokovima određenim mjerodavnim propisima kojim je uređeno čuvanje arhivske građe.

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

(2) Na pisane ugovore sklopljene između korisnika i HP d.d. temeljem odredaba dosadašnjih Općih uvjeta od 01. 03. 2019. primjenjivati će se odredbe tih Općih uvjeta do isteka tog ugovora ili sklapanja aneksa.

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

(4) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti od dana 02. siječnja 2020. godine, osim za korisnike iz stavka 2. ovog članka.

(5) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 19. lipnja 2020. godine.

HP – Hrvatska pošta d.d.
Predsjednik Uprave

Ivan Čulo

X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 67.