



Uvjeti korištenja samouslužnih aparata Paketomata

Uvjeti korištenja samouslužnih aparata **Paketomata**

HP – Hrvatske pošte d.d.

1. **Primjena Uvjeta korištenja samouslužnih aparata Paketomata**

Uvjeti korištenja samouslužnih aparata Paketomata (u daljnjem tekstu također: Uvjeti korištenja ili ovi uvjeti), kao i sve njihove izmjene i dopune, primjenjuju se na usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka - putem samouslužnih aparata Paketomata (u daljnjem tekstu također: Paketomat/-i) dopunski uz Opće uvjete za obavljanje ostalih poštanskih usluga HP – Hrvatske pošte d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, MBS: 080266264, OIB: 87311810356 (u daljnjem tekstu također: Opći uvjeti), te su sastavni dio ugovora s korisnicima.

2. **Značenje pojmova - definicije**

2.1. **Paketomat** – samouslužni uređaj koji služi za prijam i uručenje poštanskih pošiljaka na način kako je to propisano ovim uvjetima, a koji su korisnicima dostupni na Internet stranicama

2.2. **Korisnik** – primatelj ili pošiljatelj pošiljke čiji se prijam i/ili uručenje obavlja putem Paketomata.

2.3. **Pošiljka** – svaka pošiljka čiji prijam i uručenje se obavlja sukladno ovim uvjetima i Općim uvjetima za obavljanje ostalih usluga putem Paketomata. Putem Paketomata pošiljke je moguće slati i primiti 24 sata dnevno svaki dan.

2.4. **Pošiljatelj pošiljke** – fizička ili pravna osoba koja, predaje pošiljku putem Paketomata. Pošiljatelj ove uvjete prihvaća započinjanjem postupka predregistracije u smislu tč. 3.10. ovih uvjeta ili započinjanjem postupka predaje pošiljke na Paketomatu bez prethodno provedene predregistracije.

2.5. **Primatelj pošiljke** – fizička ili pravna osoba koja preuzima pošiljku putem Paketomata. Primatelj ove uvjete prihvaća započinjanjem postupka preuzimanja pošiljke na Paketomatu.

2.6. **HP – Hrvatska pošta d.d.**, Zagreb, Jurišićeva 13, MBS: 080266264, OIB: 87311810356 – pružatelj usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja Pošiljaka putem Paketomata sukladno ovim uvjetima (u daljnjem tekstu također: HP).

3. **Predaja/slanje pošiljke**

3.1. **Pošiljatelj** pošiljke čiji je prijam obavljen putem Paketomata jest ona pravna ili fizička osoba koja posjeduje potvrdu o prijemu pošiljke putem Paketomata, odnosno račun izdan povodom predaje pošiljke putem Paketomata.

3.2. Pošiljka čiji je prijam obavljen putem Paketomata uručuje se u roku od četiri (4) radna dana (D+4) od dana prijama pošiljke. Rok za uručenje pošiljke računa se od dana ulaganje pošiljke u Paketomat od strane Pošiljatelja. Krajnji rok za prijam pošiljaka je svaki radni dan do 12.00 sati. Za pošiljke čiji je prijam napravljen iza tog roka HP može produljiti propisani rok uručenja za jedan dan. Trenutak prijama pošiljke u sustav HP-a smatra se zatvaranje pretinca Paketomata od strane Pošiljatelja i u tom trenutku generira se status pošiljke: „Zaprimljeno.“ Račun se ispisuje, odnosno upućuje elektroničkom poštom Pošiljatelju prema podacima unesenim od strane Pošiljatelja, neposredno nakon zatvaranja pretinca Paketomata.

3.3. U odnosu na pošiljke čiji prijam se obavlja putem Paketomata i/ili koje se uručuju putem Paketomata adresom primatelja smatra se broj telefona, (e-mail), broj Paketomata i adresa Paketomata.

3.4. U odnosu na pošiljke čiji prijam se obavlja 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, (e-mail), broj Paketomata i adresa Paketomata.

- 3.5. Pošiljatelj ugovorni korisnik koji koristi web-aplikaciju HP-a može prilikom slanja pošiljke radi informiranja primatelja o statusu ili prispijeću pošiljke, zahtijevati uslugu „SMS obavijest“. SMS obavijest sadrži informaciju o mjestu i datumu uručenja pošiljke, naznačeni iznos koji primatelj plaća pouzećem ili neku drugu sličnu informaciju prema izboru pošiljatelja. Primatelj može putem web aplikacije, a nakon što dobije SMS ili e-mail obavijest o dostavi pošiljke od HP, izmijeniti adresu uručenja, datum uručenja te tražiti da pošiljku preuzme osobno u poštanskom uredu (notifikacija). Ako je primatelj putem web aplikacije zatražio izmjenu uvjeta uručenja, ugovoreni rok uručenja pošiljke produljuje se za najdulje dva radna dana.
- 3.6. Na Paketomatu se mogu predavati predregistrirane pošiljke, kao i pošiljke bez predregistracije (potonje također u daljnjem tekstu: obično slanje pošiljke putem Paketomata).
- 3.7. Kod slanja pošiljaka putem Paketomata Korisnik je obavezan slijediti upute koje se prikazuju na zaslonu Paketomata u padajućem izborniku, kao i izvršiti potrebne izbore između ponuđenih mogućnosti.
- 3.8. Poštarina se na Paketomatu plaća kartičnim putem, a moguće je koristiti Master Card i Visa kartice. Kod običnog slanja pošiljke putem Paketomata poštarina se plaća pri slanju pošiljke na Paketomatu. Kod upućivanja predregistrirane pošiljke Pošiljatelj poštarinu može platiti prilikom postupka predregistracije ili kasnije na Paketomatu.
- 3.9. Izabranu veličinu pretinca moguće je promijeniti samo kod običnog slanja pošiljke putem Paketomata i to jednom u trenutku otvaranja pretinca nakon unosa svih podataka o pošiljatelju i primatelju, time da je moguće izabrati samo pretinac većih dimenzija u odnosu na prvotno izabrani pretinac. Promjena veličine pretinca kod slanja pošiljke nakon predregistracije nije moguća, već je nužno predregistraciju reklamirati putem kontakt-centra HP-a i poništiti, te zahtijevati povrat uplaćene poštarine. Pošiljku je u tom slučaju moguće poslati putem običnog slanja pošiljke putem Paketomata.
- 3.10. Predregistrirane pošiljke upućuje Pošiljatelj koji je prethodno proveo svoju registraciju na portalu Pošta.hr, što uključuje unos za to potrebnih podataka o pošiljatelju. Kod plaćanja pošiljke u okviru predregistracije Pošiljatelju se odmah izdaje račun. Po dovršetku predregistracije Pošiljatelju se izdaje prijamni broj pošiljke u obliku adresnice s bar kodom. Ako Pošiljatelj nije u mogućnosti adresnicu ispisati u realnom vremenu, tada će na Paketomatu pri predaji pošiljke upisati prijamni broj pošiljke. U slučaju ispisa adresnice pri predregistraciji, na Paketomatu će se očitati bar kod sadržan na adresnici. Adresnica sadrži podatke o polazištu i odredištu pošiljke. Po unosu prijamnog broja pošiljke na bilo koji od prethodno naznačenih načina na Paketomatu će se otvoriti odgovarajući pretinac.

4. Uručenje pošiljke putem Paketomata/poštanskog ureda

- 4.1. Primateljem pošiljke, a koje se uručuju putem Paketomata, smatra se pravna ili fizička osoba na koju je poštanska pošiljka adresirana. Iznimno, primateljem pošiljke namijenjene za isporuku putem Paketomata, a koje su adresirane brojem telefona Primatelja, brojem Paketomata i adresom Paketomata, smatra se pravna ili fizička osoba koja posjeduje PIN ili bar kod potreban za otvaranje pretinca na dostavnom Paketomatu. Primatelj pošiljke obavezan je u svakom trenutku i neprekidno osigurati raspolaganje ispravnim mobilnim uređajem s aktivnim priključkom na mobilnu mrežu.
- 4.2. Uručenje pošiljke obavlja se na način da HP telefonom, SMS-om ili mail-om obavijesti primatelja da je za njega u poštanski ured ili u Paketomat prispjela pošiljka. Ako primatelj ne preuzme pošiljku u roku od 72 sata ako je pošiljka adresirana na Paketomat, računajući od primitka obavijesti putem SMS-om ili elektroničkom poštom, pošiljka će se bez odgode vratiti pošiljatelju.
- 4.3. Osim pošiljaka adresiranih na Paketomat, putem Paketomata se isporučuju i pošiljke koje su bile upućena na dostavu, ali Primatelj nije bio zatečen, ili ako pošiljka iz nekog drugog razloga nije mogla biti uručena na adresi Primatelja te pošiljke koje su putem notifikacije preusmjerene na Paketomat. Primatelja će se putem SMS-a ili elektroničke pošte obavijestiti o adresi Paketomata na kojem i o roku u kojem može podići

pošiljku. Ova obavijest sadrži PIN ili bar kod, koji će Korisnik očitati na Paketomatu. Pošiljke se putem Paketomata isporučuju osobi koja na Paketomatu sa svojeg mobilnog uređaja unese PIN ili očita bar kod potreban za otvaranje pretinca na Paketomatu.

4.4. Ako primatelj koji pošiljku preuzima na Paketomatu pri otvaranju pretinca utvrdi, da je pošiljka oštećena, odnosno kada otvori pošiljku i utvrdi, da sadržaj pošiljke ili njegov dio nedostaje, odnosno da je sadržaj oštećen, primatelj može unutar roka od jednog sata od trenutka kada je otvorio pretinac Paketomata i preuzeo pošiljku putem web forme na link <https://www.posta.hr/vasa-pitanja-prijedlozi-pohvale-i-prigovori/7307> podnijeti prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja. Nakon podnošenja prigovora korisnik je obvezan u najkraćem mogućem roku s pošiljkom doći u njemu najbliži poštanski ured HP-a radi izrade zapisnika kojim se utvrđuje stanje pošiljke i nastala šteta.

5. Odgovornost pošiljatelja pri korištenju Paketomata za predaju pošiljaka

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

6. Odgovornost primatelja

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

7. Odgovornost davatelja:

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

8. Preusmjeravanje pošiljke

Preusmjeravanje pošiljke moguće je pod uvjetima i na način propisan odredbama tč. 3.5. ovih uvjeta.

9. Zaštita osobnih podataka

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

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

HP će ustupiti osobne podatke korisnika tijelima ovlaštenim za provođenje carinskog i/ili poreznog postupka te drugim ovlaštenim tijelima i drugim poštanskim operatorima, uključujući i međunarodne poštanske uprave prema adresi primatelja (uključujući i treće zemlje ili međunarodne organizacije), u skladu sa važećim propisima.

Prilikom obavljanja poštanske usluge u međunarodnom prometu HP ne snosi odgovornost za obradu osobnih podataka u zemljama odredišta.

HP primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka korisnika. Izjava o zaštiti osobnih podataka sadrži opisane tehničke i organizacijske mjere, te opis svih prava ispitanika i način njihova ostvarivanja, sukladno važećim propisima (pravo na pristup, pravo na ispravak ili brisanje, pravo na

ograničavanje obrade, pravo na prigovor i na prenosivost podataka). Izjava o zaštiti osobnih podataka dostupna je na www.posta.hr.

10. Stupanje na snagu; početak primjene ovih uvjeta

Ovi uvjeti na snagu stupaju i primjenjuju se od 01.03.2021.

HP - Hrvatska pošta d.d.
Predsjednik Uprave

Ivan Čulo, v. r.