

Opći uvjeti za obavljanje brzojavnih i uputničkih usluga

I. OPĆE ODREDBE

1. SADRŽAJ

Članak 1.

(1) Općim uvjetima za obavljanje brzojavnih i uputničkih usluga (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti, način i postupak obavljanja brzojavnih i uputničkih usluga koje pruža HP-Hrvatska pošta d.d. (u daljnjem tekstu: HP d.d.) sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13, te rokovi uručjenja, način i uvjeti plaćanja, postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika brzojavnih i uputničkih usluga, kao i odgovornost za naknadu štete.

(2) Odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se:

1. na brzojavne usluge u unutarnjem brzojavnom prometu i međunarodnom brzojavnom prometu ako preporukama Međunarodne telekomunikacijske udruge (ITU) nije drukčije određeno;

2. na uputničke usluge prijenosa novca poštanskom uputnicom (u daljnjem tekstu: poštanska uputnica ili uputnica) u unutarnjem prometu te na uputničke usluge prijenosa novca poštanskom uputnicom u međunarodnom prometu ako aktima Svjetske poštanske unije (UPU) ili bilateralnim ugovorom nije drugačije određeno.

(3) HP d.d. i korisnik mogu ugovarati drugačije uvjete obavljanja usluga od uvjeta navedenih u ovim Općim uvjetima.

(4) Pod prometom u daljnjem tekstu ovih Općih uvjeta smatra se pružanje brzojavnih usluga u unutarnjem i međunarodnom brzojavnom prometu, pružanje uputničkih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu.

2. BRZOJAVNE I UPUTNIČKE USLUGE

Članak 2.

(1) Pod brzojavnim i uputničkim uslugama podrazumijeva se prijam, usmjeravanje, prijenos i uručjenje brzojava, faksimil-priopćenja i poštanskih uputnica u unutarnjem i međunarodnom prometu.

(2) Brzojav i uputnica vlasništvo su pošiljatelja sve dok brzojav nije uručen ili uputnica nije isplaćena primatelju osim kada su zaplijenjeni na temelju posebnog zakona.

(3) Za sadržaj brzojava i faksimil-priopćenja i sve eventualne prijepore koji se u vezi s istim mogu javiti, a vezano za kršenje pozitivnih propisa Republike Hrvatske i prava trećih osoba, odgovoran je isključivo pošiljatelj.

3. POJMOVNIK

Članak 3.

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. Brzojav je pisano priopćenje koje se elektronički prenosi od pošiljatelja do primatelja uz posredovanje poštanskog ureda.

2. Cjenik je Cjenik ostalih usluga u kojem se nalazi popis brzojavnih i uputničkih cijena prema kojem se naplaćuju usluge.

3. Faksimil-priopćenje je pisano priopćenje u obliku teksta, crteža, plana, grafikona i sl., dimenzija i ostalih pojedinosti sličnih izvorniku, koje se prenosi telefaksom iz poštanskog ureda do preplatničkog telefaksa primatelja i obratno.

4. Korisnik – Pošiljatelj i/ili Primatelj.

5. Pošiljatelj je pravna ili fizička osoba koja predaje brzojav i/ili uputnice i nositelj je svih prava i obveza do propisnog uručjenja brzojava i/ili isplate uputnice.

6. Potvrda o primitku brzojava je potvrda koja se daje pošiljatelju za svaki brzojav ili faksimil-priopćenje primljeno u poštanskom uredu. Za brzojave primljene telefonom pošiljatelju se umjesto potvrde o primitku priopćava broj brzojava i vrijeme njegova prijma.

7. Primatelj je pravna ili fizička osoba na koju je brzojav i/ili uputnica adresirana i kojoj se brzojav ili uputnica treba uručiti/isplatiti na temelju naloga pošiljatelja, i na koju u trenutku uručjenja/isplate prelaze sva prava i obveze vezana uz navedeni brzojav/uputnicu.

8. Rokovi za prijenos, uručjenje i isplatu su rokovi u kojima HP d.d. osigurava vrijeme prijenosa i uručjenja brzojava i isplatu uputnica.

9. Šire dostavno područje obuhvaća naselja/kućanstva izuzeta od obveze svakodnevne dostave brzojava (dostava najmanje jednom tjedno).

10. Uže dostavno područje obuhvaća naselja u kojima se nalazi sjedište dostavnog distribucijskog područja / poštanskog ureda s organiziranom svakodnevnom dostavom brzojava (dostava pet (5) radnih dana u tjednu, od ponedjeljka do petka).

11. Uputnica u unutarnjem i međunarodnom prometu je pisani nalog na obrascu ili u mobilnoj aplikaciji kojim pošiljatelj doznaju određeni iznos novca primatelju.

12. Viša sila je stvarni događaj koji se nije mogao predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a posljedica kojeg je nemogućnost obavljanja brzojavnih i uputničkih usluga sukladno ovim Općim uvjetima.

II. BRZOJAVNE USLUGE

1. VRSTE BRZOJAVA

Članak 4.

Brzjavi se mogu predati kao:

1. brzjavi koji se odnose na sigurnost ljudskih života i imovine;
2. ostali brzjavi.

1.1. Brzjav koji se odnosi na sigurnost ljudskih života i imovine

Članak 5.

(1) Brzjav koji se odnosi na sigurnost ljudskih života i imovine upućuje se državnim tijelima u cilju traženja pomoći ili izvješćivanja o događajima koji ugrožavaju ljudske živote i imovinu, kao što su teške nesreće, potres, vremenske nepogode, požari, poplave, epidemije i sl.

(2) Brzjav iz stavka 1. ovog članka ima prednost u prijenosu i uručanju pred svim drugim brzjavima, može ga predati pravna ili fizička osoba, a prima se i uručuje bez naplate.

1.2. Ostali brzjavi

Članak 6.

(1) Ostali brzjavi su brzjavi koje predaju fizičke i pravne osobe, a nisu navedeni u članku 5. ovih Općih uvjeta.

(2) U ostale brzjave spadaju i webbrzjavi.

(3) Web-brzjav je pisano priopćenje primljeno od pošiljatelja putem službene internetske stranice HP-a d.d., koji se elektronički prenosi do primatelja posredstvom poštanskog ureda.

III. POŠTANSKE UPUTNIČKE USLUGE

1. OPĆE ODREDBE

Članak 7.

(1) Poštanske uputničke usluge, u smislu odredaba ovih Općih uvjeta, jesu usluge prijenosa gotovog novca koje podrazumijevaju uplatu na pristupnim točkama HP d.d., prijenos, preuzimanje i isplatu gotovog novca u poštanskim uredima/sortirnicama.

(2) Pristupne točke su fizička mjesta pristupa uputničkoj usluzi na kojima korisnik može predati i primiti poštansku uputnicu i virtualna mjesta pristupa na kojima korisnik može predati poštansku uputnicu. Pristupne točke HP – a d.d. su:

- poštanski uredi i sortirnice u unutarnjem i međunarodnom prometu, te

- mobilna aplikacija u međunarodnom prometu (u daljnjem tekstu: PostCash aplikacija).

Način pružanja usluge, te pristupa i korištenja mobilnoj PostCash aplikaciji kao i prava i obveze korisnika i HP-a d.d. propisan je u Uvjetima korištenja PostCash aplikacije koji su dostupni korisnicima na Internet stranicama www.posta.hr i putem same Postcash aplikacije i sastavni su dio ugovora s korisnicima zajedno s ovim Općim uvjetima.

(3) Poštanska uputnica (gotovinska) je usluga plaćanja kojom pošiljatelj predaje novčani iznos na pristupnoj točki HP-a d.d. i traži da se primatelju isplati puni iznos u gotovini bez odbitka u unutarnjem i međunarodnom prometu.

(4) Pošiljatelju se izdaje potvrda o uplati uputnice, a primatelju se uputnički iznos isplaćuje uz potpis i uručenje kupona/potvrde o isplati uputnice u papirnatom obliku.

(5) Jednom poštanskom uputnicom u unutarnjem prometu može se doznačiti najviše 25.000,00 kuna (slovima: dvadeset i pet tisuća kuna). U međunarodnom prometu može se doznačiti najveći iznos novaca u kunskoj protuvrijednosti od 1500 (tisuću i petsto) eura (prodajni tečaj HPB-a na dan slanja uplatnice). Iznimno, propisani najveći iznos iz ovog stavka može biti i manji ako je tako ugovoreno međunarodnim multilateralnim i bilateralnim sporazumima. Mobilnom PostCash aplikacijom može se doznačiti najveći iznos novca u kunskoj protuvrijednosti od 950 (devetsto i pedeset) eura prodajni tečaj HPB-a na dan slanja uputnice.

(6) Poštanska uputnica može sadržavati priopćenje za primatelja.

(7) Kada pošiljatelj kod dopunske usluge „Plaćanje pouzecem“, koja usluga je pobliže propisana Općim uvjetima HP d.d. za obavljanje univerzalne usluge i Općim uvjetima HP d.d. za obavljanje ostalih poštanskih usluga, koristi obrazac poštanske uputnice kojim mu se doznačuje iznos pouzeća, od primatelja se pored naznačenog iznosa naplaćuje i naknada za uplatu tog iznosa.

(8) U međunarodnom prometu poštanska uputnica prima se samo za države i od država s kojima je HP d.d. sklopio sporazum o razmjeni poštanske uputnice. Popis država s kojima je dogovorena razmjena međunarodne poštanske uputnice dostupan je na službenoj internetskoj stranici HP d.d. www.posta.hr.

(9) Uplata i isplata međunarodnih uputnica moguća je samo u HRK.

IV. POSEBNE, DOPUNSKE I OSTALE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

1. POSEBNE USLUGE

Članak 8.

(1) Posebne usluge su usluge koje pošiljatelju omogućuju da prilikom predaje brzjava zahtijeva poseban način prijenosa i uručnja brzjava.

(2) Pošiljatelj brzjava može, zahtijevati sljedeće posebne usluge:

1. uručenje brzjava na prigodnom obrascu (LXx);..
2. priopćenje brzjava primatelju telefonom (TFx);
3. predaju brzjava primatelju telefaksom (FAXx);
4. uručenje brzjava primatelju određenog dana (URUČITIX).

(3) Pošiljatelj web-brzjava može zahtijevati sljedeće posebne usluge:

1. uručenje brzjava na prigodnom obrascu (LXx);
2. uručenje brzjava primatelju određenog dana (URUČITIX).

(4) Posebna usluga uručenje brzjava primatelju određenog dana (URUČITIX) obavlja se u skladu s rasporedom organizirane dostave i rokovima iz članka 35. ovih Općih uvjeta.

(5) U međunarodnom prometu brzjavi s posebnim uslugama mogu se primati samo za one države koje tu uslugu prihvaćaju. Popis tih država dostupan je na službenoj internetskoj stranici HP d.d. www.posta.hr.

2. DOPUNSKE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

Članak 9.

(1) Dopunske usluge podrazumijevaju usluge kojima pošiljatelj ili primatelj zahtijevaju dopunski postupak u vezi s brzjavom.

(2) Nakon predaje brzojava pošiljalatelj može pisanim ili usmenim putem zahtijevati poništenje brzojava i to samo u slučaju ako brzojav još nije odaslan iz polaznog poštanskog ureda.

(3) Primatelj brzojava može pisanim putem zahtijevati sljedeće dopunske usluge:

1. provjeru točnosti sadržaja primljenog brzojava;
2. priopćenje brzojava telefonom;
3. predaju brzojava telefaksom;
4. uručenje brzojava osobno primatelju ili određenoj osobi;
5. uručenje brzojava putem *poste restante*;
6. uručenje brzojava na određenu adresu na području poštanskog ureda;
7. priopćenje podataka o adresi pošiljalatelja brzojava.

(4) Kada primatelj zahtjeva dopunsku uslugu obavezan je predati poštanskom uredu popunjeni obrazac Zahtjev primatelja u svezi s uručanjem brzojava.

(5) U zahtjevu iz stavka 4. ovog članka, a koji se odnosi na dopunske usluge iz stavaka 3. točka 4., 5., 6. i 7. ovih Općih uvjeta primatelj obavezno upisuje rok, datum do kojeg će se po njemu postupati, s tim da navedeni rok ne može biti dulji od trideset (30) dana ako se odnosi na pohranu brzojava, na *poste restante* ili devedeset (90) dana ako se odnosi na ostale zahtjeve. Po zahtjevu iz stavka 3. točke 2. i 3. postupa se do opoziva.

(6) Primatelj *web*-brzojava može pisanim putem zahtijevati dopunske usluge iz stavka 3. točka 1. do 6. ovog članka.

2. OSTALE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

Članak 10.

(1) Ostale usluge podrazumijevaju usluge koje može zahtijevati pošiljalatelj ili primatelj u vezi s brzojavom, a obavljaju se kako je propisano ovim Općim uvjetima.

(2) Ostale usluge obuhvaćaju:

1. davanje na uvid izvornog brzojava;
2. izdavanje prijepisa ili preslike brzojava;
3. davanje na uvid potvrde o uručanju brzojava / dostave knjige ili izdavanje njihove preslike.

(3) Ostale usluge obavljaju se na pisani zahtjev pošiljalatelja ili primatelja brzojava, njihovih zakonskih zastupnika, punomoćnika ili skrbnika uz obvezno utvrđivanje identiteta.

(4) Zahtjev za davanje na uvid izvornog brzojava te izdavanje prijepisa ili preslike brzojava može se podnijeti u roku od šest (6) mjeseci od dana prijma brzojava.

V. DOPUNSKE USLUGE ZA UPUTNIČKE USLUGE

1. DOPUNSKE USLUGE ZA UPUTNIČKE USLUGE

Članak 11.

(1) Uz osnovnu uslugu pošiljalatelj i primatelj mogu dodatno zahtijevati:

1. Isplatu osobno primatelju u unutarnjem prometu i
2. Izdavanje preslike isplaćene poštanske uputnice u unutarnjem i međunarodnom prometu.

(2) Prilikom predaje poštanske uputnice u unutarnjem prometu pošiljalatelj može zahtijevati sljedeće dopunske usluge:

1. CashExpress;
2. isplatu sljedećeg radnog dana;
3. isplatu s povratnicom.

(3) Pošiljalatelj može nakon uplate, a prije isplate poštanske

uputnice u unutarnjem i međunarodnom prometu zahtijevati sljedeće dopunske usluge:

1. izmjenu i dopunu adrese na uputnici (ne podrazumijeva mobilnu PostCash aplikaciju);
 2. vraćanje uputničkog iznosa;
 3. izdavanje naknadne potvrde o uplati uputnice
- (4) Primatelj može prije isplate poštanske uputnice u unutarnjem prometu zahtijevati sljedeće dopunske usluge:

1. zadržavanje prispjele uputnice u poštanskom uredu ili njezino nadoslanje na drugu adresu;
2. isplatu poštanske uputnice putem poštanskog pretinca;
3. ponovnu dostavu uputnice za koju je ostavljena obavijest o prispjeću uputnice.

1.1. Isplata osobno primatelju

Članak 12.

(1) Poštanska uputnica sa dopunskom uslugom „Isplata osobno primatelju“ isplaćuje se osobno primatelju, zakonskom zastupniku, skrbniku ili punomoćniku primatelja, a mogu je zahtijevati i primatelj i pošiljalatelj.

1.2. Izdavanje preslike isplaćene poštanske uputnice

Članak 13.

(1) Primatelj i pošiljalatelj mogu zahtijevati dopunsku uslugu „Izdavanje preslike isplaćene poštanske uputnice“ u poštanskom uredu.

1.3. CashExpress

Članak 14.

(1) Poštanska uputnica sa dopunskom uslugom „CashExpress“ isplaćuje se primatelju isti dan kad je uplaćena. Pošiljalatelj je obavezan o broju uputnice upoznati primatelja koji priopćavanjem broja uputnice realizira isplatu u poštanskom uredu.

(2) Za poštansku uputnicu za koju je pošiljalatelj zahtijevao dopunsku uslugu „CashExpress“ primatelj ne može zahtijevati dopunsku uslugu „Isplata poštanske uputnice putem poštanskog pretinca“ i „Ponovna dostava uputnice za koju je ostavljena obavijest o prispjeću uputnice“

1.4. Isplata sljedećeg radnog dana

Članak 15.

(1) Poštanska uputnica sa dopunskom uslugom „Isplata sljedećeg radnog dana“ isplaćuje se primatelju sljedećeg radnog dana (D+1), od dana uplate.

1.5. Isplata s povratnicom

Članak 16.

(1) Poštanska uputnica s dopunskom uslugom „Isplata s povratnicom“ jest usluga kojom pošiljalatelj prilikom uplate zahtijeva da se uputnički iznos isplati primatelju uz pisanu potvrdu na posebnom obrascu povratnice.

1. OPĆE ODREDBE O PRIJMU BRZOJAVA

Članak 17.

- (1) Prijam brzojava obavlja se u poštanskom uredu kako je propisano odredbama ovih Općih uvjeta. Radnik poštanskog ureda prilikom prijma brzojava obavještava pošiljatelja o mogućem roku uručenja.
- (2) Brzovav od telefonskih pretplatnika i telefaks-pretplatnika, kao i od korisnika e-pošte prima se na određeni pozivni broj telefona, telefaksa ili elektroničke adrese. Tako se mogu primiti svi brzovavi osim brzojava s ovjerenim sadržajem i potpisom.
- (3) Web brzovav je brzovav primljen putem službene internetske stranice HP d.d. www.posta.hr izravno od pošiljatelja. Kao web brzovav može se primiti svaki brzovav, osim brzojava s ovjerenim sadržajem i potpisom.
- (4) Prijam brzojava telefonom i telefaksom obavlja se od pretplatnika onih telekom operatora koji s HP-om d.d. imaju sklopljen ugovor.

1.1. Adresa primatelja brzojava

Članak 18.

- (1) Pošiljatelj brzojava je obavezan napisati cjelovitu adresu primatelja koja omogućuje brzo i pravilno uručenje brzojava.
- (2) S obzirom na sastav adrese i zahtijevani način uručenja brzojava adresa može biti:
 1. cjelovita adresa;
 2. telefonska adresa;
 3. faksimil-adresa;
 4. adresa elektroničke pošte;
 5. na *poste restante*;
 6. na poštanski pretinac.
- (3) Cjelovita adresa sadrži podatke o primatelju:
 1. ime i prezime ili naziv primatelja;
 2. ulicu i kućni broj, broj ulaza, kat, broj stana;
 3. naselje (selo, zaselak, kvart i sl.);
 4. poštanski broj i naziv poštanskog ureda (odredišni poštanski ured). Naziv poštanskog ureda treba biti upisan velikim slovima;
 5. naziv ili kraticu države za brzovave u međunarodnom prometu.
- (4) Telefonska adresa, faksimil-adresa i adresa elektroničke pošte moraju imati cjelovitu adresu primatelja i broj njegova telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte. Ako pošiljatelj želi da njegov brzovav prilikom prispjeća u odredišni poštanski ured bude priopćen primatelju telefonom, predan telefaksom, ispred adrese stavlja naznaku: „TF“ i telefonski broj, naznaku: „FAX“ i broj telefaksa ili adresu elektroničke pošte.
- (5) Adresa na *poste restante* omogućuje uručenje brzojava u poštanskom uredu, a sadrži:
 1. ime i prezime ili naziv primatelja;
 2. naznaku: „*poste restante*“;
 3. poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.
- (6) Adresa na poštanski pretinac omogućuje uručenje brzojava putem poštanskog pretinca, a sadrži:
 1. ime i prezime ili naziv korisnika poštanskog pretinca;
 2. naznaku: „poštanski pretinac“ i broj poštanskog pretinca;
 3. poštanski broj i naziv poštanskog ureda.
- (7) Adresa primatelja *web*-brzojava mora biti cjelovita.

1.2. Sadržaj brzojava

Članak 19.

- (1) Sadržaj brzojava je priopćenje koje pošiljatelj upućuje primatelju.
- (2) Sadržaj brzojava mora biti napisan latinicom.
- (3) Sadržaj brzojava mora biti razumljiv tako da svaka riječ, broj, skupina ili izraz imaju ono značenje koje im se pridaje na jeziku kojem pripadaju.
- (4) Brzovav bez sadržaja se ne prima.
- (5) Pošiljatelj može kod ovlaštenog tijela ovjeriti sadržaj i potpis na brzojavu te zahtijevati da se s tom ovjerom brzovav uruči primatelju.

1.3. Adresa pošiljatelja brzojava

Članak 20.

- (1) Pošiljatelj je obavezan napisati svoju cjelovitu adresu prilikom predaje brzojava koji se odnose na sigurnost ljudskih života i imovine.
- (2) Pošiljatelj nije obavezan, ali može, napisati svoju adresu i na druge brzovave. Pošiljatelj snosi moguće posljedice nastale zbog toga što nije napisao svoju adresu na brzojavu.

1.4. Zabranjeni sadržaj u brzojavu

Članak 21.

- (1) Zabranjen je prijam, prijenos i uručenje brzojava čiji sadržaj vrijeđa dostojanstvo i čast osobe i javni moral ili smjera protiv sigurnosti i obrane države te sigurnosti života ljudi.
- (2) Ako se nakon primitka utvrdi da je sadržaj brzojava ili web brzojava suprotan stavku 1. ovog članka, neće biti uručen, a pošiljatelj nema pravo na povrat iznosa za plaćenu uslugu.
- (3) Ako se *web*-brzovav sa zabranjenim sadržajem prenese i uruči primatelju, pošiljatelj *web*-brzojava snosi odgovornost za štetu nastalu primatelju *web*-brzojava.

1.5. Potvrda o primitku brzojava

Članak 22.

- (1) Za svaki brzovav i faksimil-priopćenje primljeno u poštanskom uredu pošiljatelju se izdaje potvrda o primitku brzojava.
- (2) Potvrda o primitku brzojava sadrži: logotip i naziv „Hrvatska pošta“, osobni identifikacijski broj HP-a d.d., adresu pošiljatelja, naziv odredišta, broj brzojava, broj riječi u brzojavu (za faksimil-priopćenje broj stranica), oznaku za vrstu ili posebnu uslugu (ako je ima), datum, sat i minutu prijma, naplaćenu cijenu, potpis radnika HP d.d. i otisak poštanskog žiga.
- (3) Za brzovav primljen telefonom, pošiljatelju se umjesto potvrde o primitku brzojava priopćava broj brzojava i vrijeme prijma.
- (4) Za brzovav primljen elektroničkom poštom ili telefaksom kao potvrda o primitku brzojava služi izvješće prijensa – pisana identifikacija adrese elektroničke pošte ili broja telefaksa.
- (5) Kao potvrda o primitku *web* brzojava služi potvrda o izvršenoj transakciji ili račun o plaćenju usluzi.
- (6) Naknadna potvrda o primitku brzojava se ne izdaje. Ako je pošiljatelj izgubio potvrdu o primitku brzojava, može zahtijevati izdavanje prijepisa ili preslike brzojava u skladu s člankom 10. ovih Općih uvjeta.

2. PRIJAM POŠTANSKE UPUTNICE

2.1. Popunjavanje poštanske uputnice

Članak 23.

(1) Poštanska uputnica mora biti čitljivo, jasno i ispravno popunjena istovjetnim podacima na svim primjercima uputnice u skladu s tekstem obrasca.

(2) Poštanska uputnica mora biti adresirana samo na jednog primatelja.

(3) Podatci o adresi pošiljatelja i primatelja na uputnici trebaju biti naznačeni jedan ispod drugog i to sljedećim redoslijedom:

1. ime i prezime ili naziv primatelja/pošiljatelja;

2. ulica, kućni broj, broj ulaza, kat, broj stana, selo, zaselak, naselje i sl., poštanski pretinac s brojem ili vojna pošta s brojem, oznaka „poste restante“;

3. poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.

(4) Adresa pošiljatelja i primatelja mora biti upisana latinicom i arapskim brojkama. Iznimno, brojevi u adresi mogu biti upisani rimskim brojkama ako je takav službeni naziv ulice.

(5) Na međunarodnoj poštanskoj uputnici iznos koji se doznaju pošiljatelj popunjava u kunama, a iz aplikacije HP d.d.-a se ispisuju u eurima, dok je u mobilnoj PostCash aplikaciji iznos moguće popuniti u kunama ili eurima.

(6) Poštanska uputnica koja u adresi primatelja ima oznaku „poste restante“ mora sadržavati ime i prezime, odnosno naziv primatelja, oznaku „poste restante“ te poštanski broj i naziv poštanskog ureda.

(7) U prostoru predviđenom na obrascu uputnice pošiljatelj može napisati kraće priopćenje primatelju.

2.2. Prijam poštanske uputnice

Članak 24.

(1) Prijam poštanske uputnice podrazumijeva prijam uputnice i novca od pošiljatelja u pristupnim točkama.

(2) Radnik ili aplikacija HP d.d.-a odnosno mobilna PostCash aplikacija pošiljatelju izdaje Potvrdu o uplati poštanske uputnice.

(3) Ako se prilikom prijema utvrdi da poštanska uputnica ne udovoljava uvjetima prijema, vraća se pošiljatelju.

2.3. Prijam „poste restante“ uputnice

Članak 25.

(1) Poštanska uputnica može biti adresirana i na „poste restante“. „Poste restante“ uputnica je uputnica za koju je pošiljatelj u adresi primatelja naznačio da se primatelju isplati u bilo kojem poštanskom uredu, a prima se kako je propisano ovim Općim uvjetima.

(2) Prilikom prijama uputnice naslovljene na „poste restante“ od pošiljatelja se ne naplaćuje cijena za isplatu „poste restante“ uputnice.

(3) Poštanska uputnica adresirana na „poste restante“ čuva se u isporučnom poštanskom uredu do trideset (30) kalendarskih dana nakon prispjeća i isplaćuje primatelju u tom roku i od primatelja se naplaćuje cijena sukladno Cjeniku.

(4) Poštanska uputnica za koju je pošiljatelj zahtijevao dopunsku uslugu „CashExpress“ ne može biti naslovljena na „poste restante“.

VII. PLAĆANJE BRZOJAVNIH I UPUTNIČKIH USLUGA

1. OPĆE ODREDBE O PLAĆANJU USLUGE

Članak 26.

(1) Cijenu za brzozavnu uslugu, doznaku gotovog novca poštanskom uputnicom u unutarnjem prometu te za međunarodnu uputnicu plaća korisnik koji je zahtijevao uslugu, kako je propisano ovim Općim uvjetima i Cjenikom.

(2) Cijena se u pravilu naplaćuje od pošiljatelja i to unaprijed osim ako ugovorom sklopljenim između HP-a d.d. i korisnika nije drugačije određeno.

(3) U unutarnjem prometu brzozav može imati najviše do 100 riječi, a cijena je jedinstvena, dok u međunarodnom prometu broj riječi nije ograničen, a cijena se obračunava po broju riječi u brzozavu. U broj riječi uračunava se adresa primatelja, sadržaj, potpis te oznaka za posebnu uslugu. Posebne usluge se dodatno naplaćuju u skladu s Cjenikom.

(4) Cijena poštanske uputnice sastoji se od cijene za uslugu doznake gotovog novca i za cijene posebnih usluga u skladu s Cjenikom.

(5) Cijena se naplaćuje od primatelja u sljedećim slučajevima:

1. za isplatu uputnica adresiranih na *poste restante*;

2. za nadoslanje uputnica prema zahtjevu primatelja;

3. za ponovnu dostavu uputnica za koju je ostavljena obavijest o prispjeću;

4. za uručenje faksimil-priopćenja;

5. za otpremu obavijesti o povratu uputničkog iznosa za međunarodne elektroničke uputnice.

(6) Stavak 5. ovog članka ne primjenjuje se na uslugu koja se pruža putem PostCash aplikacije.

VIII. URUČENJE BRZOJAVNIH I UPUTNIČKIH USLUGA

1. OPĆE ODREDBE O URUČENJU BRZOJAVA I UPUTNICA

Članak 27.

(1) Pod uručenjem brzozava i uputnica, u smislu ovih Općih uvjeta, podrazumijeva se dostava i isporuka brzozava i poštanske uputnice s tim da izraz „dostava“ podrazumijeva uručenje brzozava i isplatu uputnica na adresi primatelja, a izraz „isporuka“ podrazumijeva uručenje brzozava i isplatu uputnica u poštanskom uredu.

(2) Brzozavi i uputnice uručuju se / isplaćuju u pravilu osobno primatelju, zakonskom zastupniku, skrbniku ili osobi koju je on ovlastio za primitak brzozava / za isplatu uputnica (punomoćnik), prema naznačenoj adresi. .

(3) Ako se brzozav ne može uručiti osobama iz stavka 2. ovog članka, uručuje se odraslom članu kućanstva, osobi zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe kod koje je primatelj zaposlen ili preko posrednika (trgovačko društvo, hotel, ustanova, odmaralište, bolnica i sl.).

(4) Pod odraslim članom kućanstva podrazumijeva se bračni/izvanbračni drug, roditelji i djeca, brat i sestra stariji od 15 godina te svaki drugi srodnik stariji od 15 godina koji s primateljem živi u zajedničkom kućanstvu.

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

(6) Brzozav i uputnica naslovljeni za pravne osobe uručuju se/isplaćuju osobi ovlaštenoj za primitak brzozava ili za preuzimanje uputničkog iznosa ili osobi koju je primatelj opunomoćio. Ako je pravna osoba prestala postojati, uputnice se isplaćuju njenu pravnom slijedniku na temelju rješenja ovlaštenog tijela.

(7) Brzozav i uputnica za fizičke osobe koje u adresi imaju naziv pravne osobe (trgovačko društvo, ustanova, hotel, bolnica,

odmaralište i sl.) HP d.d. pokušat će uručiti/isplatiti primatelju ili ovlaštenoj osobi pravne osobe na navedenoj adresi. Ako ovlaštena osoba posrednika odbije primitak brzojava ili uputnice, ostavlja se obavijest o prispijeću za uručenje/isplatu u poštanskom uredu.

(8) Poštanske uputnice adresirane na osobu pod skrbništvom, osobu u pritvoru ili osobu koja se nalazi na izdržavanju kazne zatvora ne mogu se isplatiti primatelju ni drugim osobama ako je ovlašteno tijelo dostavilo takav zahtjev HP-u d.d.

(9) Poštanske uputnice adresirane:

1. za osobe pod skrbništvom – isplaćuju se njihovu skrbniku;
2. za osobe u pritvoru – isplaćuju se istražnom tijelu;
3. za osobe na izdržavanju kazne zatvora – isplaćuju se ravnatelju zatvora, kazneno-popravne ustanove ili odgojno-popravnog doma u kojem se primatelj nalazi ili osobi koju je ravnatelj opunomoćio za isplatu uputnice.

(10) Brzovav i uputnica za koje je primatelj zahtijevao dopunsku uslugu „uručenje osobno primatelju“ uručuju se osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili punomoćniku ili skrbniku.

(11) Ako se brzovav/uputnica u unutarnjem prometu zbog bilo kojeg razloga ne može uručiti/isplatiti, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest o prispijeću brzovava/uputnice s naznakom roka i mjesta kada može podići brzovav/uputnicu u poštanskom uredu. Iznimno, obavijest o prispijeću brzovava/uputnice ne ostavlja se za primatelja koji je nepoznat na naznačenoj adresi te koji je odbio primitak, umro, kao i u slučaju kada se brzovav/uputnica ne može uručiti jer adresa primatelja nije cjelovita.

(12) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak brzovava/uputnice u unutarnjem prometu ostavljena obavijest o prispijeću istog dana kada je brzovav preuzet u određišnom poštanskom uredu sukladno krajnjim vremenima prijma za uručenje isti dan za naselja koja imaju organiziranu dostavu i dostavnim danima redovne dostave, smatra se da je brzovav uručen u propisanom roku te da je HP d.d. ispunio svoju obvezu.

(13) Poštanska uputnica za koje je pošiljalatelj zahtijevao dopunsku uslugu „CashExpress“ uručuje se primatelju isključivo u poštanskom uredu na njegov zahtjev.

(14) Brzovav na prigodnom obrascu (LXx) uručuje se u skladu s odredbama stavka 2. i 3. ovog članka. Ako se brzovav na prigodnom obrascu ne može uručiti na jedan od propisanih načina, uručuje se kao poštanska pošiljka ubacivanjem u primateljev kućni kovčežić s tim da je poštar obavezan pokušati dostaviti brzovav osobno primatelju, njegovu punomoćniku/zakonskom zastupniku ili skrbniku. Na poleđini brzovava upisuje se razlog ubacivanja u kućni kovčežić, dan, sat i minuta pokušane dostave te potpis poštara.

(15) Faksimil-priopćenje uručuje se u poštanskom uredu, kada primatelj osobno dođe u poštanski ured. Preuzeto faksimil-priopćenje čuva se u poštanskom uredu do trideset (30) kalendarskih dana računajući od dana prispijeća.

(16) Brzovav naslovljen na poštanski pretinac i „*poste restante*“ preuzima primatelj u poštanskom uredu s tim da brzovav adresiran na „*poste restante*“ može podići u roku od trideset (30) kalendarskih dana računajući od dana prispijeća, a brzovav naslovljen na poštanski pretinac u roku od pet (5) radnih dana od dana prispijeća.

(17) Međunarodne uputnice isplaćuju se primatelju isključivo u poštanskom uredu.

2. PUNOMOĆ

Članak 28.

(1) Korisnici brzovavnih usluga mogu brzovavu primati i preko punomoćnika te se u tom slučaju primjenjuju odredbe o punomoći

propisane važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

(2) Korisnici uputničkih usluga mogu napraviti uplatu i isplatu uputničkog iznosa preko punomoćnika. Uplata preko punomoćnika ne može se napraviti putem PostCash aplikacije. Punomoć se izdaje u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma

3. DOKAZ IDENTITETA

Članak 29.

(1) Identitet pošiljalatelja, primatelja ili druge ovlaštene osobe dokazuje se važećom osobnom iskaznicom ili putovnicom. Uputničke usluge mogu koristiti samo osobe starije od osamnaest (18) godina.

(2) U slučajevima predaje uputnice putem PostCash aplikacije identitet pošiljalatelja ili druge ovlaštene osobe dokazuje se u skladu s Uvjetima korištenja PostCash aplikacije.

4. DOSTAVA BRZOJAVA

Članak 30.

(1) Dostavom se uručuju svi brzovavi osim onih koji se isporučuju u poštanskom uredu ili priopćuju/predaju telefonom ili telefaksom.

(2) Brzovav s posebnom uslugom: „TFx“ i „FAXx“ priopćuje se/predaje primatelju na naznačeni broj telefona, odnosno telefaksa. U slučaju kada se brzovav ne može priopćiti telefonom ili predati telefaksom u roku od jednog sata od prispijeća u određišnom poštanskom uredu, brzovav se dostavlja primatelju prvom sljedećom dostavom.

(3) Poštanski uredi obavezni su organizirati dostavu brzovava tako da budu ispunjeni rokovi za prijenos i uručenje brzovava određeni člankom 35. ovih Općih uvjeta.

(4) Iznimno, sukladno procjeni HP d.d. brzovavi se mogu primatelju, priopćiti telefonom ili predati telefaksom i u slučaju kada to pošiljalatelj nije prethodno zahtijevao uz uvjet da je on s tim suglasan. Brzovavi priopćeni/predani na taj način dostavljaju se, na zahtjev primatelja, prvom sljedećom dostavom.

5. POTVRĐIVANJE PRIMITKA BRZOJAVA I UPUTNICA

Članak 31.

(1) Primatelj brzovava potvrđuje primitak svojim potpisom i upisivanjem dana, sata i minute primitka brzovava. Ako je primatelj nepismen ili je nesposoban za pisanje, primitak brzovava može potvrditi svjedok uz utvrđivanje identiteta.

(2) Prilikom isplate uputničkog iznosa primatelj dokazuje identitet u skladu s člankom 29. st. 1. ovih Općih uvjeta, a primitak se potvrđuje stavljanjem datuma i potpisa na uputnici, a za pravne osobe uz potpis ovlaštene osobe i pečat pravne osobe. Ukoliko osoba primatelja pravne osobe zadužena za prijam brzovava ili uputnice ne posjeduje pečat ili štambilj, smatrat će se da je primatelj potpisom u potvrdi o primitku potvrdio primitak brzovava ili uputnice te će se time smatrati da je HP d.d. svoju obvezu u cijelosti izvršio. Otisak pečata ili štambilja nije potreban kada se brzovavi uručuju ili uputnice isplaćuju punomoćniku.

(3) Kada brzovav u ime primatelja preuzima njegov punomoćnik, član kućanstva ili kod primatelja stalno zaposlena osoba, odnosno kada uputnicu u ime primatelja preuzima njegov punomoćnik, radnik HP-a d.d. mora naznačiti i odnos prema primatelju (npr. zakonski zastupnik, punomoćnik, skrbnik, bračni drug, otac, sin i sl.).

(4) Primitak brzojava i uputnice za državna i druga tijela potvrđuje ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak pečata ili štambilja tog tijela.

(5) Nakon potvrde primitka primatelju se isplaćuje uputnički iznos i uručuje potvrda o isplati.

6. ODBIJANJE PRIMITKA BRZOJAVA I UPUTNICA

Članak 32.

(1) Primatelj ili osoba ovlaštena za primitak može odbiti primitak brzojava i uputnice o čemu HP d.d. izvješćuje pošiljatelja.

7. VRAĆANJE UPUTNIČKOG IZNOSA

Članak 33.

(1) Uputnički iznos vraća se pošiljatelju u slučaju kada je primatelj odbio primitak uputnice u unutarnjem prometu, odselio, nepoznat, umro ili nije preuzeo uputnicu u roku propisanom ovim Općim uvjetima te ako je adresa primatelja nedovoljna ili pravna osoba više ne postoji.

(2) Uputnički iznos ne vraća se pošiljatelju koji poštanskom uputnicom doznačuje iznos naznačen kao dopunska usluga „Plaćanje pouzecem“ pobliže naznačena u čl. 7. st. 7. ovih Općih uvjeta, već se s poštanskom uputnicom postupuje sukladno članku 34. ovih Općih uvjeta.

8. NEURUČIVA UPUTNICA

Članak 34.

(1) Neuručiva uputnica je uputnica koju poštanski ured ne može isplatiti primatelju ni pošiljatelju.

(2) Neuručiva uputnica čuva se pet (5) godina od dana kada je utvrđena nemogućnost isplate uputnice.

(3) Novac od neisplaćene uputnice, ako pošiljatelj nije podnio pisani zahtjev za isplatom u roku iz stavka 2. ovog članka, smatra se izvanrednim prihodom HP-a d.d.

IX. ROKOVI ZA PRIJENOS, URUČENJE I ISPLATU

1. ROKOVI ZA PRIJENOS I URUČENJE BRZOJAVA

Članak 35.

(1) HP d.d. osigurava vrijeme prijenosa i uručjenja brzojava u sljedećim rokovima:

1. U naseljima / mjestima koji imaju organiziranu svakodnevnu dostavu brzojava dostava je organizirana tako da se na dostavu isti dan nose svi brzojavi prispjele do definiranoga krajnjeg vremena prijma. Brzojavi prispjeli nakon krajnjeg vremena prijma uručuju se sljedeći radni dan prvom dostavom.

2. U naseljima / mjestima u kojima nije organizirana dostava brzojava, dostava brzojava organizira se općom dostavom. Isti dan uručuju se koji su u određeni poštanski ured prispjeli prije polaska poštar na dostavu. Brzojavi prispjeli nakon odlaska poštar na dostavu uručuju prvom sljedećom organiziranom dostavom.

3. Brzojavi za naselja izuzeta od obveze svakodnevne dostave prispjeli nakon odlaska poštar na redovitu dostavu priopćavaju se primatelju telefonom ili predaju telefaksom izuzev brzojava s

posebnom uslugom LXX. Brzojavi priopćeni primatelju telefonom ili predani telefaksom, dostavljaju se primatelju prvom sljedećom organiziranom dostavom. U slučaju da primatelj nije telefonski pretplatnik ili ne želi da mu se brzojav priopći telefonom prosljeđuju se telefonom ili telefaksom u mjerodavno distribucijsko područje radi uručjenja primatelju sljedeći radni dan.

(2) Popis naselja koja imaju organiziranu dostavu brzojava s definiranim krajnjim vremenom prijma brzojava dostupan je u svakom poštanskom uredu, kao i na službenoj internetskoj stranici HP-a d.d. www.posta.hr.

(3) U rokove propisane stavkom 1. ovog članka ne uračunava se: 1. vrijeme prispjeća nakon definiranoga krajnjeg vremena ili nakon odlaska poštar na dostavu;

2. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja; 3. vrijeme kašnjenja zbog Više sile ili zbog tehničkih smetnji nastalih bez krivnje HP-a d.d. te vrijeme kada poštanski ured ne radi.

(4) Rokovi za prijenos i uručjenje brzojava iz stavka 1. ovog članka ne odnose se na brzojav za koju je pošiljatelj zahtijevao posebnu uslugu uručjenja određenog dana, („URUČITI X“).

2. ROKOVI ZA ISPLATU POŠTANSKIH UPUTNICA NA ADRESI PRIMATELJA

Članak 36.

(1) HP d.d. obavezan je poštansku uputnicu isplatiti u sljedećim rokovima:

1. poštansku uputnicu primljenu s dopunskom uslugom „isplata sljedećeg radnog dana“ – u roku od jednog radnog dana od dana uplate (D+1);

2. ostale poštanske uputnice za koje nije plaćena dopunska usluga iz točke 1. ovog stavka – u roku od četiri radna dana od dana uplate poštanske uputnice (D+4);

(2) U rokove iz stavka 1. ovog članka ne računa se:

1. dan prijma poštanske uputnice;

2. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja;

3. vrijeme kašnjenja zbog Više sile ili zbog tehničkih smetnji nastalih bez krivnje HP-a d.d. te

4. vrijeme kada poštanski ured ne radi.

3. ROKOVI ZA ISPLATU UPUTNICA U POŠTANSKOM UREDU

Članak 37.

(1) HP d.d. obavezan je poštansku uputnicu s dopunskom uslugom „CashExpress“ učiniti dostupnom za isplatu primatelju u poštanskom uredu u roku od 15 – 20 minuta od obavljene uplate.

(2) Uputnica u unutarnjem prometu se može preuzeti u poštanskim uredima u sljedećim rokovima:

1. pet (5) radnih dana poštanskog ureda – za uputnicu za koju je ostavljena obavijest o prispjeću uputnice na adresi ili u poštanskom pretincu i za uputnicu primljenu s dopunskom uslugom „CashExpress“;

2. trideset (30) kalendarskih dana – ako je uputnica adresirana na „*poste restante*“.

(3) Uputnica u međunarodnom prometu dostupna je za isplatu u roku od 30 minuta od obavljene uplate te je dostupna trideset (30) kalendarskih dana za isplatu.

(4) Rokovi utvrđeni odredbama iz stavka 2. ovog članka počinju teći idućeg radnog dana od dana ostavljanja obavijesti o prispjeću uputnice ili od idućeg radnog dana od dana uplate za poštansku uputnicu s dopunskom uslugom „CashExpress“ ili od dana prispjeća uputnice adresirane na „*poste restante*“.

1. PODNOŠENJE PRIGOVORA

Članak 38.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može HP-u d.d. podnijeti pisani prigovor ako brzojav ili poštanska uputnica nije uručena/isplaćena primatelju ili je uručena/isplaćena sa zakašnjenjem, ako je iskrivljen sadržaj brzojava ili nije obavljena zahtijevana usluga, u roku od tri (3) mjeseca od dana predaje brzojava ili uplate poštanske uputnice u unutarnjem prometu. Rok za prigovor koji se odnosi na zakašnjenje i iskrivljenje sadržaja brzojava teče od dana uručjenja brzojava.

(2) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može HP-u d.d. podnijeti pisani prigovor ako brzojav u međunarodnom prometu nije uručen ili je uručen sa zakašnjenjem ili mu je iskrivljen sadržaj ili nije obavljena zahtijevana usluga, u roku od četiri (4) mjeseca od dana predaje brzojava.

(3) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može HP-u d.d. podnijeti pisani prigovor ako poštanska uputnica u međunarodnom prometu nije isplaćena primatelju ili je pogrešno isplaćena ili nije obavljena zahtijevana dopunska usluga, u roku od šest (6) mjeseci od dana uplate.

(4) U trenutku uručjenja brzojava ili isplate poštanske uputnice pravo potraživanja naknade štete s pošiljatelja prelazi na primatelja.

(5) Prigovor se podnosi u pravilu u poštanskom uredu u kojem je predan brzojav ili uputnica. Prigovor se može podnijeti i pozivom na telefonski broj: 072 303 304, poslati na adresu: HP - Hrvatska pošta d.d., Služba za korisnike, Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica ili putem web forme: <http://kontakt.posta.hr>

(6) Podnositelj prigovora obavezan je uz prigovor priložiti na uvid jednu od sljedećih isprava:

1. potvrdu o primitku brzojava, izvornik ili presliku brzojava;
2. potvrdu o uplati poštanske uputnice;
3. broj brzojava ukoliko je isti primljen telefonom.

(7) HP d.d. dostavlja pisani odgovor o osnovanosti prigovora korisniku brzojavnih i uputničkih usluga u unutarnjem prometu u roku od petnaest (15) dana od dana primitka prigovora.

(8) HP d.d. dostavlja pisani odgovor o osnovanosti prigovora korisniku brzojavnih i uputničkih usluga u međunarodnom prometu u roku od šezdeset (60) dana od primitka prigovora.,

2. ODGOVORNOST HP-A D.D.

Članak 39.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadu štete odmah pri podnošenju prigovora iz članka 38. ovih Općih uvjeta.

(2) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od trideset (30) dana od dana primitka pisanog odgovora kojim je prihvaćen prigovor iz članka 38. stavka 7. ovih Općih uvjeta.

(3) HP d.d. odgovara za svaku vrstu i oblik štete uzrokovanu običnom nepažnjom i štetnim radnjama u slijedećim događajima i iznosima:

1. Za uputnice - uputnički iznos i iznos naplaćene usluge - zbog toga što nije isplaćena primatelju (gubitak) ili što je pogrešno isplaćena poštanska uputnica u unutarnjem i međunarodnom prometu;
2. Za uputnice - iznos naplaćene usluge - zbog prekoračenja roka za prijenos i isplatu poštanske uputnice u unutarnjem prometu;
3. Za brzojave - iznos naplaćene usluge – zbog gubitka brzojava, iskrivljenja njegova sadržaja u unutarnjem i međunarodnom

prometu te za prekoračenje roka za prijenos i uručenje u unutarnjem prometu.

(4) Uz iznose iz stavka 3. ovog članka HP d.d. obavezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti i zakonske zatezne kamate računajući od dana zaprimanja zahtjeva za naknadu štete iz stavka 1. i 2. ovog članka.

(5) HP d.d. obavezan je vratiti određeni iznos od naplaćene cijene za uslugu slanja brzojava, prijma poštanske uputnice u unutrašnjem prometu i slanja brzojava i prijma poštanske uputnice u unutarnjem i međunarodnom prometu:

1. kada je naplaćena cijena u većem iznosu od iznosa određenog Cjenikom – vraća se razlika;

2. kada je zahtijevana posebna ili dopunska usluga koja nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti – vraća se iznos naplaćen za tu uslugu.

(6) Ako se na zahtjev pošiljatelja poništi brzojav (koji još nije odaslan iz polaznog poštanskog ureda), pošiljatelju se vraća ukupno naplaćeni iznos.

(7) HP d.d. ne odgovara zbog prekoračenje roka isplate međunarodne poštanske uputnice.

(8) HP d.d. ne odgovara u slučaju kada je do gubitka, iskrivljenja sadržaja brzojava ili prekoračenja roka za prijenos i uručenje brzojava ili prekoračenje roka za prijenos i isplatu poštanske uputnice došlo zbog više sile ili zbog pada informatičkog sustava koji nije skriven od strane HP-a d.d..

(9) HP d.d. ne odgovara zbog prekoračenje roka isplate poštanske uputnice ili uručjenja brzojava do kojeg je došlo kada je pošiljatelj pogrešno ispisao adresu i/ili broj poštanskog ureda primatelja.

(10) Izuzev za slučaj nastupa štetnih događaja, oblika štete i ograničenja istih definiranim ovim člankom, HP d.d. ne odgovara za bilo koju vrstu i oblik šteta (uključujući običnu štetu, izmaklu korist i neimovinsku štetu, gubitak prihoda, gubitak podataka i sl.) nastalih običnom nepažnjom, a koje su proizašle iz ili u vezi s drugim štetnim radnjama i događajima koji nisu navedeni u ovom članku.

3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Članak 40.

(1) HP d.d. osigurava povjerljivost osobnih podataka korisnika brzojavnih i uputničkih usluga u skladu s posebnim propisima kojim je uređena zaštita osobnih podataka.

(2) HP d.d. obrađuje osobne podatke u svrhu pružanja usluga kao i obračuna i naplate obavljene usluge, te osigurava adekvatnu razinu sigurnosti i zaštite osobnih podataka. Opisana obrada preduvjet je za pružanje usluge. Pošiljatelj jamči da su njegovi i primateljevi osobni podaci točni, te da su prikupljeni na zakonit, pošten i transparentan način.

(3) HP d.d. će ustupiti osobne podatke korisnika 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 usluge u međunarodnom prometu HP d.d. ne snosi odgovornost za obradu osobnih podataka u zemljama odredišta.

(4) HP d.d. primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka korisnika. Izjava o zaštiti osobnih podataka sadrži opis 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

(5) Dokumentacija vezana uz obavljenu brzojavnu i uputničku uslugu čuva se u rokovima određenim mjerodavnim propisima kojim je uređeno čuvanje arhivske građe.

(6) Sukladno Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma, HP d.d. prikuplja i obrađuje podatke (uključujući i osobne podatke) na način i u opsegu određenom tim Zakonom.

(4) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 15. 03. 2021. godine te s istim datumom prestaju vrijediti Opći uvjeti za obavljanje brzojavnih i uputničkih usluga od 01. 11. 2018.godine.

XI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 41.

(1) Ovi Opći bit će dostupni korisnicima u svakom poštanskom uredu i na službenoj internetskoj stranici HP d.d. www.posta.hr.

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

(3) Sve sporove i tumačenja u vezi s primjenom i izvršenjem 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 nadležan sud u Zagrebu.

Broj: HP-08/1-058628/20

HP-Hrvatska pošta d.d.

Član Uprave: Mate Mišetić

Član Uprave: Hrvoje Parlov