



Jurišićeva 13, 10000 Zagreb

broj: HP-08/1-031635/21

## **UVJETI PRISTUPA POŠTANSKOJ MREŽI HP-HRVATSKE POŠTE d.d.**

Zagreb, ožujak 2022.

Na temelju članka 53. Zakona o poštanskim uslugama (NN, broj 144/12, 153/13 i 78/15 i 110/19 u daljnjem tekstu: Zakon), članaka 22. – 30. Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge (NN, broj 41/13, 103/21; u daljnjem tekstu: Pravilnik) te članka 16. Statuta društva HP - Hrvatska pošta d.d. – potpuni tekst (HP Glasnik, broj 23/21) Uprava Društva dana 01.04.2022. godine donijela je:

## **UVJETE PRISTUPA POŠTANSKOJ MREŽI HP-HRVATSKE POŠTE d.d.**

### Sadržaj Članak 1.

(1) Uvjetima pristupa poštanskoj mreži HP-Hrvatske pošte d.d. (u daljnjem tekstu: Uvjeti pristupa) propisuju se vrste pošiljaka s kojima se može pristupiti poštanskoj mreži, točke pristupa i pristup podacima HP-Hrvatske pošte d.d. (u daljnjem tekstu: HP d.d.), dopunske usluge, način podnošenja i sadržaj Zahtjeva za pristupom poštanskoj mreži i razlozi za odbijanje Zahtjeva, podrobni uvjeti za pristup poštanskoj mreži, način sklapanja Ugovora, cijene, obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja, opremanje i predaja pošiljaka, rokovi prijenosa, tajnost podataka, zaštita osobnih podataka, vraćanje pošiljaka, rješavanje prigovora, utvrđivanje odgovornosti i isplata naknade štete te trajanje Ugovora, raskid i razlozi za raskid Ugovora.

(2) U cilju izbjegavanja dvojba ovi Uvjeti pristupa ne primjenjuje se na korisnike univerzalne usluge, zamjenskih poštanskih usluga i ostalih poštanskih usluga koji ugovorom imaju predviđen količinski popust sukladno članku 46. Zakona.

(3) U svrhu pružanja usluge pristupa poštanskoj mreži HP d.d. i korisnik pristupa sklapaju Ugovor o pristupu poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: Ugovor) sukladno odrednicama ovih Uvjeta pristupa, koji zajedno sa svojim Dodatcima čine sastavni dio tog Ugovora. Ugovor o pristupu poštanskoj mreži može dodatno sadržavati odredbe koje su specifične i vezane uz pojedinog korisnika pristupa.

(4) Obrasci definirani u Dodatcima ovih Uvjeta pristupa predstavljaju ogledne primjerke te su podložni promjenama ovisno o specifičnostima korisnika pristupa.

(5) HP d.d. će redovito obavještavati korisnike pristupa o izmjenama i dopunama ovih Uvjeta pristupa.

### Vrste pošiljaka Članak 2.

HP d.d. omogućuje pristup svojoj poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: pristup mreži) drugim davateljima poštanskih usluga, konsolidatorima i korisnicima usluga (u prethodnom i daljnjem tekstu zajedno: korisnik pristupa) za poštanske pošiljke iz članka 15., stavak 2., točka 1., 2. i 3. Zakona odnosno:

- za pismovne pošiljke (pismo i dopisnica) mase do 2 kilograma
- za pakete mase do 10 kilograma
- za preporučene pošiljke
- za pošiljke s označenom vrijednosti.

### Točke pristupa Članak 3.

(1) Pristup poštanskoj mreži omogućuje se za sve pošiljke iz prethodnog članka, kako slijedi:

1. u elementima poštanske mreže - redovitim poštanskim uredima
2. u elementima poštanske mreže – središtima razrade – sortirnicama

(2) Točke pristupa iz prethodnog stavka nalaze se u Popisu točaka pristupa koji čini dodatak ovih Uvjeta pristupa.

#### Pristup podacima Članak 4.

Osim pristupa poštanskoj mreži iz članka 3. ovih Uvjeta pristupa, korisnicima pristupa omogućuje se i pristup:

1. sustavu poštanskih oznaka
2. bazi podataka za razvrstavanje pošiljaka
3. podacima o promjeni adrese
4. uslugama preusmjeravanja poštanskih pošiljaka
5. uslugama vraćanja pošiljaka pošiljatelju.

#### Dopunske usluge Članak 5.

(1) Kad postoje tehničko-tehnološke mogućnosti HP d.d. će korisniku pristupa omogućiti korištenje dopunskih usluga (usluge koje sadrže poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja pošiljaka kod obavljanja poštanskih usluga) na pošiljke iz članka 2. ovih Uvjeta pristupa i to usluga iz važećih Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge te na opisani način.

(2) Dopunske usluge za čije pružanje u ovom trenutku postoje tehničko-tehnološke mogućnosti su:

1. **Povratnica** kojom korisnik pristupa prigodom predaje traži da se pošiljka uruči primatelju uz pisanu potvrdu. U prostoru Povratnice 'Vratiti' korisnik pristupa unosi svoju adresu te točku pristupa u kojoj je predao pošiljku s povratnicom.
2. **Uručiti osobno primatelju** kojom korisnik pristupa traži da se pošiljke uruče isključivo osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku odnosno punomoćniku.
3. **Nestandardni format** obuhvaća pošiljke korisnika pristupa koje se zbog svog oblika ili sastava ne uklapaju među ostale pošiljke (kabasta, nepravilnog oblika, npr. stožac, bregasta osovina, ispušna cijev, bicikl, motor, poklopac motornog vozila itd.), te ako njima nije moguće sigurno manipulirati tijekom tehnološkog procesa (npr. pošiljke oštih rubova).
4. **Plus** kojom korisnik pristupa traži brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u unutarnjem prometu, odnosno, traži da se u međunarodnom prometu otpreme najbržim prometnim vezama.

#### Zahtjev za pristup poštanskoj mreži Članak 6.

(1) Zahtjev za pristup poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: Zahtjev) mora sadržavati minimalno:

1. podatke o korisniku pristupa (izvadak iz odgovarajućeg sudskog ili obrtničkog registra ne stariji od 30 dana). Strane pravne osobe dostavljaju dokument usporediv s onim koji se zahtijeva za domaće pravne osobe, a koji izdaje nadležno tijelo svake države.
2. popis poštanskih usluga i procjenu količine pošiljaka kojom namjerava pristupiti poštanskoj mreži
3. procjenu dinamike predaje pošiljaka

4. točke i način pristupa poštanskoj mreži
5. popis podataka kojima zahtijeva pristup
6. dopunske usluge kojima zahtijeva pristup mreži
7. početak i trajanje ugovornog odnosa o pristupu poštanskoj mreži.

(2) Zahtjev iz prethodnog stavka podnosi se na obrascu „Zahtjev za pristup poštanskoj mreži“, koji se nalazi u Dodatku ovih Uvjeta pristupa, i dostavlja se na adresu: HP-Hrvatska pošta d.d., Divizija pošta, Branimirova 4, 10000 Zagreb.

(3) Pri podnošenju Zahtjeva, korisnik pristupa mora se očitovati u kojem svojstvu pristupa poštanskoj mreži.

(4) Osim podataka iz stavka 1. ovog članka, Zahtjevu treba priložiti:

- obavijest o razvrstavanju poslovnog subjekta prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti (davatelji poštanskih usluga, konsolidatori, korisnici poštanskih usluga)
- potvrdu Hrvatske regulatorne agencije za mrežnu djelatnost kojom se dokazuje podnošenje potpune prijave za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga (davatelji poštanskih usluga)
- punomoć/dokaz o prenošenju dijela prava vlasnika pošiljke na konsolidatora (konsolidatori).

(5) Kao dokaz financijske i poslovne sposobnosti korisnik pristupa dužan je Zahtjevu iz stavka 1. ovog članka priložiti BON 1 ili BON Plus ne stariji od 30 (trideset) dana.

(6) Radi ozbiljnosti ponude pristupa odnosno Zahtjeva korisnika, korisnik pristupa dužan je uplatiti depozit u iznosu od 20.000,00 (dvadeset tisuća) kuna na račun HP-a d.d. te dokaz o uplaćenom depozitu priložiti Zahtjevu iz stavka 1. ovog članka. Uplaćeni iznos HP d.d. vratit će korisniku pristupa na njegov račun nakon sklapanja Ugovora. Uplaćeni iznos vraća se korisniku pristupa i u slučajevima kada, bez njegove krivnje, ne dođe do sklapanja Ugovora.

(7) HP d.d. će se korisniku pristupa očitovati o postojanju odgovarajućih tehničko-tehnoloških mogućnosti za pristup poštanskoj mreži odnosno za korištenje dopunskih usluga u roku od 30 (trideset) dana od zaprimanja Zahtjeva.

(8) Ako Zahtjev nije potpun ili mu nisu priloženi traženi dokumenti propisani ovim Uvjetima pristupa, HP d.d. će zatražiti dopunu Zahtjeva od korisnika pristupa pri čemu rokovi iz prethodnog stavka počinju teći od zaprimanja potpunog Zahtjeva.

#### Odbijanje Zahtjeva za pristup poštanskoj mreži Članak 7.

(1) HP d.d. Zahtjev može odbiti u sljedećim slučajevima:

1. kada ne postoje tehničko-tehnološke mogućnosti
2. kada bi se omogućavanjem pristupa poštanskoj mreži ugrozila razina kakvoće obavljanja univerzalne usluge HP-a d.d.
3. kada korisnik pristupa ne prihvati uvjete iz ovih Uvjeta pristupa i cijene utvrđene Cjenikom pristupa poštanskoj mreži.

(2) Ukoliko nakon zatražene dopune Zahtjeva iz stavka 8. prethodnog članka, korisnik pristupa ne dostavi tražene dokumente u ostavljenom roku, smatrat će se kao da Zahtjev nije podnesen.

(3) HP d.d. će korisnicima pristupa pisanim putem detaljno obrazložiti razloge odbijanja iz stavka 1. ovog članka.

Podrobni uvjeti za pristup poštanskoj mreži  
Članak 8.

- (1) HP d.d. će korisnicima pristupa s kojima je sklopio Ugovor o pristupu omogućiti pristup poštanskoj mreži u elementima poštanske mreže iz članka 3. ovih Uvjeta pristupa.
- (2) Ako korisnik pristupa predaje pošiljke koje nisu usmjerene, pošiljke moraju biti složene „marka na marku“ odnosno „adresa na adresu“.
- (3) Ako korisnik pristupa predaje pošiljke koje su usmjerene, za ostvarivanje popusta iz Cjenika pristupa poštanskoj mreži, pošiljke se, ovisno o točki pristupa, usmjeravaju kako slijedi:
  1. redoviti poštanski ured:
    - usmjereno do sekvence tog poštanskog ureda kao točke pristupa (itinerar kretanja poštara, po ulicama i kućnim brojevima)
  2. središta razrade – sortirnice:
    - usmjereno po središtima razrade – sortirnicama
    - usmjereno po rajonima dostavnih poštanskih ureda tog središta razrade – sortirnice
    - usmjereno do sekvence po rajonima dostavnih poštanskih ureda tog središta razrade – sortirnice.
- (4) Ako korisnik pristupa predaje u međunarodnom prometu pošiljke koje su usmjerene, za ostvarivanje popusta iz Cjenika pristupa poštanskoj mreži obavezan je pošiljke usmjeriti kako slijedi:
  - za zemlje članice Europske unije i
  - za zemlje izvan Europske unije
- (5) Za pošiljke koje nisu usmjerene u skladu sa stavicama 3. i 4. ovog članka obračunavati će se osnovna cijena iz Cjenika pristupa poštanskoj mreži.
- (6) Korisnici pristupa najavljuju i predaju pošiljke u točkama pristupa pet dana u tjednu (od ponedjeljka do petka) sukladno dinamici predaje i radnom vremenu točaka pristupa, što će se detaljnije definirati Ugovorom o pristupu poštanskoj mreži.
- (7) Korisnici pristupa točkama pristupa mogu pristupiti najmanje jednom u tijeku dana a u skladu s Ugovorom.

Ugovor o pristupu poštanskoj mreži  
Članak 9.

- (1) Ugovorom o pristupu poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji se sklapa između HP-a d.d. i korisnika pristupa na temelju uvjeta iz ovih Uvjeta pristupa regulirati će se dodatni uvjeti te prava i obveze ugovornih strana koja nisu propisana ovim Uvjetima pristupa.
- (2) HP d.d. će ponuditi korisniku pristupa Ugovor iz stavka 1. ovog članka u roku od 15 (petnaest) dana od dana očitovanja o postojanju mogućnosti pristupa mreži.

(3) Primjerak Ugovora HP d.d. će nakon početka primjene dostaviti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežnu djelatnost.

#### Cijene Članak 10.

(1) Korisnik pristupa će za usluge i podatke pristupa poštanskoj mreži plaćati cijenu sukladno Cjeniku pristupa poštanskoj mreži koji vrijedi na dan predaje poštanskih pošiljaka. Cjenik pristupa poštanskoj mreži sastavni je dio ovih Uvjeta pristupa.

(2) Pravo na cijene iz članka 25., stavka 2., 3. i 4. Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge (NN 41/13 i 103/21) ostvaruje korisnik pristupa koji poštanskoj mreži pristupa s najmanje 30.000 poštanskih pošiljaka ukupno tijekom jednog kalendarskog mjeseca.

(3) Operativni popust predstavlja umanjeње cijene za ostvarene uštede u troškovima dijela aktivnosti obavljenih od strane korisnika pristupa. Količinski popust predstavlja umanjeње cijene koje se odobrava za količine pošiljaka kojima se pristupa poštanskoj mreži od strane korisnika pristupa, uzimajući u obzir predane količine pošiljaka po pošiljatelju. Operativni i količinski popusti određuju se i naplaćuju u skladu s Cjenikom pristupa poštanskoj mreži.

- (4) Ako korisnik pristupa tijekom jednog kalendarskog mjeseca pristupi poštanskoj mreži:
- s najmanje 30.000 poštanskih pošiljaka – ostvaruje pravo na količinski i operativni popust;
  - s manje od 30.000 poštanskih pošiljaka – ostvaruje pravo na operativni popust.

#### Instrumenti osiguranja plaćanja Članak 11.

(1) Korisnik pristupa dužan je HP-u d.d. za osiguranje podmirenja svojih obveza iz Ugovora kao instrument osiguranja plaćanja dostaviti bankarsku garanciju na poziv izdanu od strane prvorazredne banke s minimalnim rokom važenja 30 dana nakon prestanka Ugovora te klauzulom „neprenosiva“ i „bez prigovora“ ili bjanko zadužnicu solemniziranu od strane javnog bilježnika. Vrijednost bankovne garancije mora biti u visini 25% planiranog godišnjeg prometa korisnika pristupa.

(2) U slučaju povećanja cijene poštanskih usluga i/ili količine predanih pošiljaka za više od 10% HP d.d. može od korisnika pristupa zatražiti povećanje iznosa bankovne garancije i/ili dodatnu bjanko zadužnicu solemniziranu od strane javnog bilježnika te je korisnik pristupa dužan dostaviti novu garanciju i/ili dodatnu solemniziranu bjanko zadužnicu u roku od 30 (trideset) dana od dana prijma zahtjeva od HP-a d.d.

#### Opremanje pošiljaka Članak 12.

(1) Pošiljke korisnika pristupa potrebno je adresirati, pakirati i opremiti naljepnicama s prijavnim brojevima sukladno važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge HP d.d.. Adekvatne naljepnice za dopunske usluge dostupne su na [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

(2) Pošiljke korisnika pristupa, osim navedenog u prethodnom stavku, na sebi moraju imati i poseban žig kojim korisnik pristupa označava pristup poštanskoj mreži. Žig sadrži naziv korisnika pristupa, oznaku pristupa (S), broj Ugovora te oznaku: „Poštarina plaćena HP-u d.d. u sortirnici\_\_\_\_\_“ ili „Poštarina plaćena HP-u d.d. u poštanskom uredu \_\_\_\_\_“. Ogladni primjerci žigova su:



(3) Na poštanske pošiljke korisnika pristupa utiskuje se datum primitka pošiljaka u točki pristupa.

(4) Ako korisnik pristupa predaje pošiljke koje su usmjerene do rajona i sekvence, te pošiljke moraju sadržavati, osim oznaka iz stavka 1. i 2. ovog članka, i oznaku rajona odnosno sekvence.

(5) Pošiljke korisnika pristupa na sebi ne smiju imati drugih oznaka osim žiga kojim se označava pristup poštanskoj mreži iz stavka 2. ovog članka te naljepnice iz stavka 1. ovog članka (npr. žig davatelja poštanskih usluga, prijamne brojeve drugih davatelja poštanskih usluga, oznake o vraćanju pošiljaka i dr.).

#### Predaja pošiljaka Članak 13.

(1) Korisnik pristupa predaje podatke o pošiljkama sustavom e-PK.

(2) Za ostvarivanje prava na količinski popust korisnik pristupa obavezan je za svakog pošiljatelja predati posebnu e-PK.

(3) Korisnik pristupa se prije predaje pošiljaka zadužuje s prijamnim brojevima, lijepi ih na pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku pošiljke ili se zadužuje sa serijom brojeva koje mehanografski ispisuje na pošiljke.

(4) Kad korisnik pristupa u ugovorenim točkama pristupa predaje pošiljke iste je potrebno grupirati po vrstama pošiljaka i rastućim stopama mase. Pošiljke moraju biti povezane u svežnjeve, a masa svežnja može iznositi najviše do 10 kg. Svežnjevi moraju biti označeni pripadajućom nazivnicom s oznakom odgovarajuće točke pristupa, te rajona kod pošiljaka koje se predaju usmjerene do te razine. Nazivnice koje će upotrebljavati korisnik pristupa prije njihove primjene dostavlja HP-u d.d. na prihvaćanje.

(5) Podatke o pošiljkama korisnik unosi u sustav e-PK kako je to propisano u Elektroničkoj prijamnoj knjizi (e-PK) – Upute za korisnike, a koje se objavljuju na internetskoj stranici HP d.d. [www.posta.hr](http://www.posta.hr). Prethodno pripremljene pošiljke iz stavka 3. ovog članka unose se po istim grupama u sustav e-PK. Nakon unosa pošiljaka korisnik pristupa ispisuje i prilaže dva primjerka Predajnog lista za e-PK, za svaku grupu pošiljaka, u čijem zaglavlju treba biti jedna od naznaka: „PU – pošiljke koje nisu usmjerene“, „PU – pošiljke koje su usmjerene“, „Središte razrade - sortirnica – pošiljke koje nisu usmjerene“, „Središte razrade - sortirnica pošiljke koje su usmjerene (središte razrade - sortirnica/dostavni ured/rajon/sekvenca)“, ovisno o tome koju je grupu pošiljaka obradio za predaju.

(6) Korisnik pristupa obvezuje se podatke o pošiljkama unesene u e-PK poslati Web sučeljem u sustav HP-a d.d. najmanje 30 (trideset) minuta prije nego što pošiljke donese u točku pristupa.

(7) Korisnik pristupa obavezan je dan prije predaje pošiljaka obavijestiti HP d.d. elektroničkim putem o namjeravanim ukupnim količinama, broju pošiljaka po

pojedinačnom pošiljatelju, vrstama pošiljaka, dopunskim uslugama i njihovom mjestu predaje. Navedenu obavijest korisnik pristupa obavezan je dostaviti kako slijedi:

- za redoviti poštanski uredi kao točku pristupa – najkasnije 2 (dva) sata prije kraja radnog vremena poštanskog ureda u kojemu pristupa mreži
- za središta razrade – sortirnice – najkasnije do 19 sati

(8) Ako redoviti poštanski ured / središte razrade - sortirnicakao točka pristupa, po zaprimljenoj obavijesti korisnika pristupa, procijeni da ne može zaprimiti najavljenу količinu pošiljaka o istome elektroničkim putem obavještava korisnika pristupa te ga upućuje u najbližu točku pristupa.

(9) Ako korisnik pristupa propusti obavijestiti HP d.d., nenajavljene pošiljke neće se zaprimiti. Dojavljivanje pošiljaka ne isključuje obvezu usmjeravanja ukupnih pošiljaka propisanih sukladno članku 8. ovih Uvjeta pristupa. Ako korisnik pristupa ne usmjeri pošiljke, u skladu s ugovorenim uvjetima pristupa, a predao ih je kao usmjerene, pošiljke se neće zaprimiti.

(10) Korisnik pristupa obavezan je dan prije predaje pošiljaka, najkasnije do 19 sati, dostaviti HP-u d.d. elektroničkim putem podatke o vrsti i tipu vozila, njihovoj registracijskoj oznaci te imenima radnika koji će obavljati predaju pošiljaka.

(11) HP d.d. može odbiti primitak pošiljaka ako korisnik pristupa nije postupio kako je propisano ovim Uvjetima pristupa.

#### Rokovi uručenja pošiljaka Članak 14.

(1) Pod rokom uručenja podrazumijeva se razdoblje od dana prijma pošiljke putem e-PK od korisnika pristupa u točki pristupa do njezina uručenja primatelju.

(2) Rokovi prijenosa utvrđuju se kako slijedi:

1. u unutarnjem poštanskom prometu, uručenje 85% poštanskih pošiljaka kod kojih se zahtijeva brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u roku od jednog radnog dana (D+1), odnosno 95% u roku od dva radna dana (D+2), a za sve ostale pošiljke u unutarnjem prometu 95% u roku od tri radna dana (D+3).

2. u međunarodnom prometu s državama članicama Europske unije uručenja 85% poštanskih pošiljaka kod kojih se zahtijeva brži postupak u usmjeravanju i prijenosu 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.

(3) Krajnji rok za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu, za poštanske pošiljke za koje se zahtijeva brži postupak u usmjeravanju i prijenosu pet radnih dana (D+5), a za sve ostale pošiljke sedam radnih dana (D+7).

(4) U rokove uručenja ne uračunava se:

- dan preuzimanja pošiljaka
- vrijeme kašnjenja zbog netočne ili nepotpune adrese primatelja
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje HP-a d.d.
- neradni dani i dani kada se ne obavlja uručenje poštanskih pošiljaka.

(5) Rokovi iz prethodnog stavka produljuju se za jedan dan u slučajevima kad su pošiljke adresirane za primatelje:



- na otocima ili zaprimljene na otocima
- na područjima posebnih zemljopisnih uvjeta ili drugih okolnosti koje je HP d.d. prijavio Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežnu djelatnost.

#### Tajnost i iskorištavanje Povjerljivih informacija Članak 15.

(1) Svi podatci, informacije i dokumentacija koje u svrhu pristupa poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: Povjerljive informacije) korisnik pristupa zaprimi od HP-a d.d. predstavljaju poslovnu tajnu.

(2) Primitkom Povjerljivih informacija, korisnik pristupa ne stječe vlasništvo nad njima. Primitkom Povjerljivih informacija, korisnik pristupa stječe samo ograničeno pravo iskorištavanja Povjerljivih informacija za vlastite potrebe, isključivo u svrhu pristupa poštanskoj mreži i u opsegu kakav je ugovoren s HP d.d. Stečena prava korisnika pristupa su neprenosiva, neisključiva, ograničena samo na područje Republike Hrvatske te su vremenski ograničena isključivo na razdoblje pristupa poštanskoj mreži odnosno trajanja Ugovora.

(3) Korisnik pristupa ne smije na bilo koji način koristiti niti posjedovati Povjerljive informacije protivno odredbama ovih Uvjeta pristupa odnosno Ugovora, niti ih smije na bilo koji način reproducirati, prilagođavati, obrađivati, adaptirati, spajati s drugim bazama podataka, modificirati niti iz njih izvoditi kakve nove podatke, procese i sl.

(4) Odmah nakon prestanka prava iskorištavanja Povjerljivih informacija, korisnik pristupa dužan ih je vratiti u cijelosti HP d.d.-u te ih izbrisati iz svojih evidencija, baza podataka (uključujući i sigurnosne kopije u mjeri koja je moguća), trajno uništiti brisanjem svakog pisanog, elektroničkog ili kakvog drugog zapisa koji je sadržavao Povjerljive informacije i tako spriječiti neovlašteno korištenje tih Povjerljivih informacija, osim ako bi takvo brisanje ili takvo uništavanje bilo u suprotnosti s primjenjivim propisima. Izrada kopija, osim sigurnosnih, nije dopuštena.

(5) Korisnik pristupa:

- smije Povjerljive informacije otkrivati samo onim vlastitim zaposlenicima i direktorima kojima je otkrivanje Povjerljivih informacija nužno u svrhe radi kojih su dane;
- ne smije Povjerljive informacije na bilo koji način učiniti dostupnim bilo kojim trećim osobama bez izričite, pisane suglasnosti HP d.d.;
- dužan je suzdržati se od otuđenja, uništenja, mijenjanja, kopiranja i drugih sličnih postupanja s Povjerljivim informacijama bez pisanog pristanka ili zahtjeva HP d.d.

(6) Korisnik pristupa dužan je osigurati da se obveza čuvanja tajnosti Povjerljivih informacija odnosi na njegove zaposlenike i direktore i nakon prestanka trajanja Ugovora, kao i raskidom ugovora o radu između korisnika pristupa i njegovih zaposlenika.

#### Zaštita osobnih podataka Članak 16.

(1) HP d.d. obrađuje osobne podatke ispitanika/korisnika usluga poštujući sve relevantne propise, primjenjujući načela i uvjete obrade osobnih podataka utvrđenih Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) i Zakonom o provedbi Opće uredbe (NN, broj 42/18). HP d.d. prikuplja i obrađuje podatke

na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera.

(2) HP d.d. zadržava pravo osobne podatke otkrivati trećim osobama, ako je to obvezno zakonom ili odlukom nadležnog tijela.

(3) HP d.d. se obvezuje ispitanicima/korisnicima usluga omogućiti pristup njihovim osobnim podacima, pravo na ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničavanje obrade, te pravo na ulaganje prigovora, kao i pravo na prenosivost podataka, sve sukladno uvjetima i načinu podnošenja takvih zahtjeva i prigovora opisanih u Izjavi o zaštiti osobnih podataka HP d.d. objavljenoj na stranici [www.posta.hr](http://www.posta.hr), a u kojoj Izjavi su uz navedeno regulirana sva druga pitanja u vezi obrade osobnih podataka.

#### Vraćanje pošiljaka Članak 17.

(1) HP d.d. će korisniku pristupa poštanske pošiljke koje nije uručio zbog razloga propisanih važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge vratiti u točkama pristupa u kojima je pošiljke predao.

(2) Pošiljke preuzete od korisnika pristupa s neispravnom adresom i neispravno adresirane HP d.d. vraća korisniku pristupa.

(3) Ako korisnik pristupa vraćene pošiljke ne preuzme iz točke pristupa sljedeći radni dan, osim vraćanja pošiljke naplaćivat će se i ležarina neovisno o stopi mase za sve pošiljke, a sukladno Cjeniku pristupa poštanskoj mreži.

(4) Za vraćene a ne preuzete poštanske pošiljke iz stavka 1. ovog članka, četvrti radni dan obavijestit će se korisnika pristupa pisanim putem o potrebi preuzimanja istih. Protekom roka od pet radnih dana pošiljke se smatraju neuručivim pošiljkama i s njima se postupa u skladu s člankom 37. stavak 9. Zakona o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15, 110/19).

#### Prigovori Članak 18.

(1) U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke primatelj podnosi prigovor HP-u d.d. odmah pri uručanju poštanske pošiljke.

(2) Ako se uručenje obavlja na adresi primatelja, a primatelj usmeno istakne prigovor zbog oštećenja pošiljke, radnik HP-a d.d. neće uručiti pošiljku primatelju, već će mu dati Obavijest o prispijeću pošiljke na kojoj će biti naznačeno vrijeme i poštanski ured u kojem primatelj može podnijeti prigovor u zapisnik o nepravilnosti pošiljke. Tada će mu biti uručena i pošiljka. Ako se uručenje obavlja u poštanskom uredu, prigovor se podnosi radniku HP-a d.d. u Zapisnik o nepravilnosti pošiljke. HP d.d. će odbaciti prigovor podnesen izvan propisanog roka.

(3) Ako HP d.d. utvrdi da oštećenje ili umanjenje sadržaja iz stavka 1. ovog članka nije nastalo za vrijeme njegovog raspolaganja spornom poštanskom pošiljkom, prigovor će prosljediti na daljnje rješavanje korisniku pristupa.

(4) U slučajevima propisanim člankom 54. Zakona o poštanskim uslugama odnosno u slučajevima gubitka pošiljke, prekoračenja roka za uručenje ili zbog neobavljene usluge korisnik pristupa prigovor podnosi HP-u d.d.

(5) HP d.d. će s dostavljenim prigovorom korisnika pristupa postupati sukladno članku 54. Zakona o poštanskim uslugama.

#### Naknada štete Članak 19.

(1) HP d.d. nadoknađuje štetu primatelju sukladno Zakonu o poštanskim uslugama kada je utvrdio da je oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nastalo u vrijeme njegovog raspolaganja spornom pošiljkom.

(2) HP d.d. nadoknađuje štetu korisniku pristupa sukladno Zakonu o poštanskim uslugama zbog gubitka pošiljke, prekoračenja roka za uručenje ili zbog neobavljene usluge ako se utvrdi da je ona nastala u vrijeme njegovog raspolaganja spornom pošiljkom, a na temelju podnesenog zahtjeva za naknadu štete.

(3) HP d.d. za štetu iz prethodnih stavaka isplaćuje iznos propisan člankom 57. Zakona o poštanskim uslugama.

(4) U svim ostalim slučajevima, kao i u slučajevima kada nije moguće utvrditi tko je odgovoran za štetu nastalu na poštanskoj pošiljci, štetu nadoknađuje korisnik pristupa.

#### Članak 20.

**(1)** HP d.d. ne odgovara za štetu koja je nastala zbog događaja koji se nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila), koja je nastala zbog zabranjenog sadržaja pošiljaka, koja je nastala zbog nepridržavanja posebnih zakonskih uvjeta za slanje određenih predmeta koji se nalaze u pošiljci i Općih uvjeta HP d.d. te kada je šteta uzrokovana time što pošiljka i njezin unutarnji sadržaj nisu zapakirani na način propisan Općim uvjetima HP d.d. i Uputama za pakiranje paketa ([www.posta.hr](http://www.posta.hr)) bez obzira što je HP d.d. preuzeo pošiljku.

(2) Korisnik pristupa je odgovoran HP-u d.d. za sve štete prouzročene neadekvatnim pakiranjem pošiljaka koje predaje u pristup mreži.

(3) HP d.d. ne odgovara za izmaklu korist niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos ili uručenje poštanske pošiljke te u slučaju kada usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti.

(4) HP d.d. ne odgovara korisniku pristupa za štetu koju bi mogao pretrpjeti zbog ograničenja pristupa mreži do kojeg je došlo zbog postupanja HP-a d.d. na temelju naloga, propisa ili odluke suda ili drugog nadležnog tijela ili nositelja javne vlasti.

#### Trajanje Ugovora Članak 21.

(1) Ugovor o pristupu poštanskoj mreži sklapa se na razdoblje od jedne godine.

(2) U slučaju da korisnik pristupa želi nastaviti koristiti pristup mreži i nakon isteka roka iz prethodnog stavka, mora u roku od 60 (šezdeset) dana prije isteka važenja Ugovora podnijeti novi Zahtjev.

#### Raskid Ugovora Članak 22.

(1) HP d.d. i korisnik pristupa mogu raskinuti Ugovor upućivanjem drugoj strani pisane obavijesti o raskidu, sukladno niže navedenim odredbama.

(2) U slučaju kršenja Ugovora, HP d.d. i korisnik pristupa ostavit će ugovornoj strani koja krši ugovor naknadni rok za ispunjenje preuzetih obveza pri čemu taj rok ne može biti dulji od 30 (trideset) dana. Ako ugovorna strana koja krši Ugovor niti u ostavljenom roku ne ispuni svoju obvezu, Ugovor se bez posebne obavijesti raskida na zadnji dan ostavljenog naknadnog roka za ispunjenje obveze.

(3) HP d.d. ima pravo raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom u sljedećim slučajevima:

- otvaranja stečajnog postupka, predstečajnog postupka ili postupka likvidacije nad korisnikom pristupa ili kakvog drugog postupka koji dovodi do prestanka rada korisnika pristupa;
- povrede odredaba o čuvanju poslovne tajne/tajnosti i načina korištenja Povjerljivih informacija;
- zbog kršenja odredaba Uredbe iz članka 16. stavka 1. ovih Uvjeta pristupa.

(4) HP d.d. ima pravo raskinuti Ugovor uz otkazni rok od 30 (trideset) dana u sljedećim slučajevima:

- ako bi se daljnjim omogućavanjem pristupa poštanskoj mreži ugrozila razina kakvoće obavljanja univerzalne usluge HP d.d.;
- ako HP d.d. više ne bude imao tehničko-tehnološke mogućnosti za omogućavanje pristupa poštanskoj mreži.

(5) Pismena navedena u ovome članku smatrati će se uručenima na dan koji je na povratnici označen kao dan urednog uručenja, a ako prva dostava nije uspjela, onda istekom roka od 8 (slovima: osam) dana od dana ponovnog slanja preporučenom poštom na adresu sjedišta upisanu u odgovarajućem službenom registru. Radi izbjegavanja svake sumnje, u tom slučaju će se dostava smatrati urednom istekom navedenih 8 (slovima: osam) dana od dana slanja makar ista ponovno bude bezuspješna.

#### Završne odredbe Članak 23.

(1) Korisnik pristupa obavezan je o svim promjenama relevantnim za izvršavanje Ugovora, obavijestiti pisanim putem HP d.d. bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana nastanka tih promjena.

(2) Na sva ostala prava, obveze i odgovornosti koja nisu regulirana ovim Uvjetima pristupa i/ili Ugovorom, primjenjuju se odgovarajuće odredbe važećeg Zakona o poštanskim uslugama, važećeg Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge odnosno važećih Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP d.d. te ostali važeći propisi Republike Hrvatske.

(3) Pisani ugovor između korisnika pristupa i HP-a d.d. sklopljen prije stupanja na snagu ovih uvjeta pristupa vrijede do njihova isteka, a na njih se primjenjuju odredbe uvjeta pristupa koji su bili na snazi u vrijeme njihova sklapanja.

(4) Ovi Uvjeti pristupa stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. travnja 2022. godine, a dosadašnji Uvjeti pristupa poštanskoj mreži HP-Hrvatske pošte d.d. od 1.12.2021. g. stavljaju se izvan snage.

(5) Ovi Uvjeti pristupa te sve njegove izmjene i dopune objavit će se na službenoj internetskoj stranici HP d.d. [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

Dodatci:

1. Popis točaka pristupa
2. Zahtjev za pristup poštanskoj mreži
3. Zahtjev korisnika pristupa podacima
4. Cjenik pristupa poštanskoj mreži

HP - Hrvatska pošta d.d.

Član Uprave Predsjednik Uprave

Josip Udiljak, v.r. Ivan Čulo, v.r.