

# OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE BRZOJAVNIH USLUGA



## I. OPĆE ODREDBE

### 1. Sadržaj

#### Članak 1.

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

(2) Odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se na brzojavne usluge u unutarnjem brzojavnom prometu i međunarodnom brzojavnom prometu.

(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.

### 2. BRZOJAVNE USLUGE

#### Članak 2.

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

(2) Brzojav je vlasništvo pošiljatelja sve dok nije uručen primatelju.

(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 cijena brzojavnih usluga te posebnih, dopunskih i ostalih usluga za brzojavne usluge, prema kojem se usluge naplaćuju.

**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 pretplatničkog telefaksa primatelja i obratno.

**4. Korisnik** – Pošiljatelj i/ili Primatelj.

**5. Pošiljatelj** je pravna ili fizička osoba koja predaje brzojav i nositelj je svih prava i obveza do uručenja brzojava.

**6. Primatelj** je pravna ili fizička osoba na koju je brzojav adresiran i kojoj se brzojav treba uručiti na temelju naloga pošiljatelja i na kojeg u trenutku uručenja prelaze sva prava i obveze vezana uz navedeni brzojav.

**7. Rokovi za prijenos i uručenje** su rokovi u kojima HP d.d. osigurava vrijeme prijensa i uručenja brzojava.

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

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

## II. VRSTE BRZOJAVA

#### Članak 4.

Brzojavi se mogu predati kao:

- brzojavi koji se odnose na sigurnost ljudskih života i imovine;
- ostali brzojavi.

#### 1.1. Brzojav koji se odnosi na sigurnost ljudskih života i imovine

#### Članak 5.

(1) Brzojav 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) Brzojav iz stavka 1. ovog članka ima prednost u prijensu i uručenju pred svim drugim brzojavima, može ga predati pravna ili fizička osoba, a prima se i uručuje bez naplate.

#### 1.2. Ostali brzojavi

#### Članak 6.

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

(2) U ostale brzojave spadaju i *web*-brzojavi.

(3) *Web*-brzojav je pisano priopćenje primljeno od pošiljatelja putem službene internetske stranice HP-a d.d. [www.posta.hr](http://www.posta.hr), koje se elektronički prenosi do primatelja posredstvom poštanskog ureda.

## III. POSEBNE, DOPUNSKE I OSTALE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

## 1. POSEBNE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

### Članak 7.

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

(2) Pošiljatelj brzojava može zahtijevati sljedeće posebne usluge:

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

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

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

(4) Posebna usluga uručenje brzojava primatelju određenog dana (URUČITIX) obavlja se u skladu s rasporedom organizirane dostave i rokovima iz članka 23. ovih Općih uvjeta.

(5) U međunarodnom prometu brzojavi 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](http://www.posta.hr).

## 2. DOPUNSKE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

### Članak 8.

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

(2) Nakon predaje brzojava pošiljatelj 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;
5. uručenje brzojava putem *poste restante*;
6. uručenje brzojava na određenu adresu na području poštanskog ureda;
7. priopćenje podataka o adresi pošiljatelja brzojava.

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

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

(6) U zahtjevu iz stavka 4. ovog članka, a koji se odnosi na dopunske usluge iz stavaka 3. točka 4., 5., 6. i 7. ovog članka, 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.

## 3. OSTALE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

### Članak 9.

(1) Ostale usluge podrazumijevaju usluge koje može zahtijevati pošiljatelj 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 uručenju brzojava / dostavne knjige ili izdavanje njihove preslike.

(3) Ostale usluge obavljaju se na pisani zahtjev pošiljatelja 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.

## IV. PRIJAM BRZOJAVA

### 1. OPĆE ODREDBE O PRIJMU BRZOJAVA

#### Članak 10.

(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) Brzojav od telefonskih pretplatnika i telefaks-pretplatnika, kao i od korisnika e-pošte prima se na određeni pozivni broj telefona, telefaksa ili adrese e-pošte. Tako se mogu primiti svi brzojavi osim brzojava s ovjerenim sadržajem i potpisom.

(3) Kao *web*-brzojav može se primiti svaki brzojav, 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 11.

(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.);

- poštanski broj i naziv poštanskog ureda (odredišni poštanski ured). Naziv poštanskog ureda treba biti upisan velikim slovima;
- naziv ili kraticu države za brzojave 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 pošiljalatelj želi da njegov brzojav 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:

- ime i prezime ili naziv primatelja;
  - naznaku: „*poste restante*“;
  - poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.
- (6) Adresa na poštanski pretinac omogućuje uručenje brzojava putem poštanskog pretinca, a sadrži:
- ime i prezime ili naziv korisnika poštanskog pretinca;
  - naznaku: „poštanski pretinac“ i broj poštanskog pretinca;
  - poštanski broj i naziv poštanskog ureda.
- (7) Adresa primatelja *web*-brzojava mora biti cjelovita.

## 1.2. Sadržaj brzojava

Članak 12.

- Sadržaj brzojava je priopćenje koje pošiljalatelj upućuje primatelju.
- Sadržaj brzojava mora biti napisan latinicom.
- Sadržaj brzojava mora biti razumljiv tako da svaka riječ, broj, skupina ili izraz imaju ono značenje koje im se pridaje na jeziku kojem pripadaju.
- HP d.d. nije dužan primiti brzojav bez sadržaja.
- Pošiljalatelj može kod ovlaštenog tijela ovjeriti sadržaj i potpis na brzojavu te zahtijevati da se s tom ovjerom brzojav uruči primatelju.

## 1.3. Adresa pošiljalatelja brzojava

Članak 13.

- Pošiljalatelj je obvezan napisati svoju cjelovitu adresu prilikom predaje brzojava koji se odnose na sigurnost ljudskih života i imovine.
- Pošiljalatelj nije obvezan, ali može, napisati svoju adresu i na druge brzojave. Pošiljalatelj snosi moguće posljedice nastale zbog toga što nije napisao svoju adresu na brzojavu.

## 1.4. Zabranjeni sadržaj u brzojavu

Članak 14.

- 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.
- Ako se nakon primitka utvrdi da je sadržaj brzojava ili *web*-brzojava suprotan stavku 1. ovog članka, neće biti uručen, a pošiljalatelj nema pravo na povrat iznosa za plaćenu

uslugu.

- Ako se *web*-brzojav sa zabranjenim sadržajem prenese i uruči primatelju, pošiljalatelj *web*-brzojava snosi odgovornost za štetu nastalu primatelju *web*-brzojava.

## 1.5. Potvrda o primitku brzojava

Članak 15.

- Za svaki brzojav i faksimil-priopćenje primljeno u poštanskom uredu pošiljalatelju se izdaje potvrda o primitku brzojava.
- Potvrda o primitku brzojava sadrži: logotip i naziv „Hrvatska pošta“, osobni identifikacijski broj HP-a d.d., adresu pošiljalatelja, 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.
- Za brzojav primljen telefonom, pošiljalatelju se umjesto potvrde o primitku brzojava priopćava broj brzojava i vrijeme prijma.
- Za brzojav primljen elektroničkom poštom ili telefaksom kao potvrda o primitku brzojava služi izvješće prijena – pisana identifikacija adrese elektroničke pošte ili broja telefaksa.
- Kao potvrda o primitku *web*-brzojava služi potvrda o izvršenoj transakciji ili račun o plaćenju usluzi.
- Naknadna potvrda o primitku brzojava se ne izdaje. Ako je pošiljalatelj izgubio potvrdu o primitku brzojava, može zahtijevati izdavanje prijepisa ili preslike brzojava u skladu s člankom 9. ovih Općih uvjeta.

## V. PLAĆANJE BRZOJAVNIH USLUGA

### 1. OPĆE ODREDBE O PLAĆANJU USLUGE

Članak 16.

- Cijenu za brzojavnu uslugu plaća korisnik koji je zahtijevao uslugu, kako je propisano ovim Općim uvjetima i Cjenikom.
- Cijena za brzojavnu uslugu u pravilu se naplaćuje od pošiljalatelja i to unaprijed osim ako ugovorom sklopljenim između HP-a d.d. i korisnika nije drugačije određeno.
- Cijena za uručenje faksimil-priopćenja naplaćuje se od primatelja u skladu s Cjenikom.
- U unutarnjem prometu brzojav 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 brzojavu. U broj riječi uračunava se adresa primatelja, sadržaj, potpis te oznaka za posebnu uslugu. Posebne usluge se dodatno naplaćuju u skladu s Cjenikom.

## VI. URUČENJE BRZOJAVA

### 1. OPĆE ODREDBE O URUČENJU BRZOJAVA

Članak 17.

- Pod uručanjem brzojava, u smislu ovih Općih uvjeta, podrazumijeva se dostava, isporuka, priopćavanje i predaja

brzovanja, s tim da izraz „dostava“ podrazumijeva uručenje brzovanja na adresi primatelja, izraz „isporuka“ podrazumijeva uručenje brzovanja u poštanskom uredu, izraz „priopćavanje“ podrazumijeva uručenje brzovanja telefonom, a izraz „predaja“ podrazumijeva uručenje brzovanja telefaksom.

(2) Brzovaji se uručuju u pravilu osobno primatelju, zakonskom zastupniku, skrbniku ili osobi koju je on ovlastio za primitak brzovanja (punomoćnik).

(3) Ako se brzovaj 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) Brzovaj naslovljen za pravne osobe uručuje se osobi ovlaštenoj za primitak brzovanja ili osobi koju je primatelj opunomoćio.

(7) Brzovaj za fizičke osobe koje u adresi ima naziv pravne osobe (trgovačko društvo, ustanova, hotel, bolnica, odmaralište i sl.) HP d.d. pokušat će uručiti primatelju ili ovlaštenoj osobi pravne osobe – posredniku na navedenoj adresi. Ako ovlaštena osoba – posrednik odbije primitak brzovanja, primatelju se ostavlja obavijest o prispjeću brzovanja.

(8) Brzovaj za kojeg je primatelj zahtijevao dopunsku uslugu „uručenje brzovanja osobno primatelju“ uručuju se osobno primatelju, njegovu punomoćniku, zakonskom zastupniku ili skrbniku.

(9) Ako se brzovaj u unutarnjem prometu zbog bilo kojeg razloga ne može uručiti, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest o prispjeću brzovanja s naznakom roka i mjesta kada može podići brzovaj u poštanskom uredu. Iznimno, obavijest o prispjeću brzovanja ne ostavlja se za primatelja koji je nepoznat na naznačenoj adresi te koji je odbio primitak, umro, kao i u slučaju kada se brzovaj ne može uručiti jer adresa primatelja nije cjelovita.

(10) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak brzovanja u unutarnjem prometu ostavljena obavijest o prispjeću brzovanja istog dana kada je brzovaj 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 brzovaj uručen u propisanom roku te da je HP d.d. ispunio svoju obvezu.

(11) Brzovaj na prigodnom obrascu (LXx) uručuje se u skladu s odredbama stavka 2. i 3. ovog članka. Ako se brzovaj 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 brzovaj osobno primatelju, njegovu punomoćniku, zakonskom zastupniku ili skrbniku.

Na poleđini brzovanja upisuje se razlog ubacivanja u kućni kovčežić, dan, sat i minuta pokušane dostave te potpis pošara.

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

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

## 2. PUNOMOĆ

Članak 18.

(1) Korisnici brzovajnih usluga mogu brzovaje primati i preko punomoćnika te se u tom slučaju primjenjuju odredbe o punomoći propisane važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

## 3. DOKAZ IDENTITETA

Članak 19.

(1) Identitet pošiljatelja, primatelja ili druge ovlaštene osobe dokazuje se kako je propisano Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

## 4. DOSTAVA BRZOJAVA

Članak 20.

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

(2) Brzovaj s posebnom uslugom: „TFx“ i „FAXx“ priopćuje se/predaje primatelju na naznačeni broj telefona, odnosno telefaksa. U slučaju kada se brzovaj ne može priopćiti telefonom ili predati telefaksom u roku od jednog sata od prispjeća u određišni poštanski ured, brzovaj se dostavlja primatelju prvom sljedećom dostavom.

(3) Poštanski uredi obvezni su organizirati dostavu brzovanja tako da budu ispunjeni rokovi za prijenos i uručenje brzovanja određeni člankom 23. ovih Općih uvjeta.

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

## 5. POTVRĐIVANJE PRIMITKA BRZOJAVA

Članak 21.

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

(2) Primitak brzovanja pravna osoba potvrđuje potpisom osobe



ovlaštene za zastupanje te pravne osobe (direktor) ili osobe koju je ta osoba opunomoćila i pečatom odnosno štambiljom pravne osobe. Ukoliko primatelj ili osoba ovlaštena za primitak brzjava primatelja ne posjeduje pečat ili štambilj, smatrat će se da je primatelj potpisom u potvrdi o primitku potvrdio primitak brzjava te će se time smatrati da je HP d.d. svoju obvezu u cijelosti izvršio. Otisak pečata ili štambilja nije potreban kada se brzjava uručuju punomoćniku.

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

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

## 6. ODBIJANJE PRIMITKA BRZJAVA

Članak 22.

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

## VII. ROKOVI ZA PRIJENOS I URUČENJE

Članak 23.

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

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

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

3. Brzjava za naselja izuzeta od obveze svakodnevne dostave prispjeli nakon odlaska poštar na redovitu dostavu priopćavaju se primatelju telefonom ili predaju telefaksom izuzev brzjava s posebnom uslugom LXx. Brzjava 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 brzjava priopći telefonom prosljeđuju se telefonom ili telefaksom u mjerodavno distribucijsko područje radi uručjenja primatelju sljedeći radni dan.

(2) Popis naselja koja imaju organiziranu dostavu brzjava s definiranim krajnjim vremenom prijma brzjava dostupan je u svakom poštanskom uredu, kao i na službenoj internetskoj stranici HP-a d.d. [www.posta.hr](http://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 brzjava iz stavka 1. ovog članka ne odnose se na brzjava za koji je pošiljatelj zahtijevao posebnu uslugu uručjenja određenog dana, („URUČITIX“).

## VIII. PRIGOVORI POTROŠAČA

Članak 24.

(1) Pošiljatelj koji je ujedno i potrošač, a koji je nezadovoljan uslugama pruženim od strane HP-a d.d., može podnijeti pisani prigovor sukladno primjenjivom Zakonu o zaštiti potrošača.

(2) Prigovor se podnosi u pravilu u poštanskom uredu u kojem je predan brzjava. 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, elektroničkom poštom na adresu: [kontakt.szk@posta.hr](mailto:kontakt.szk@posta.hr) ili podnijeti putem web forme: <http://kontakt.posta.hr>.

(3) HP d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku brzjavni usluga u roku od petnaest (15) dana od dana primitka prigovora.

## IX. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

Članak 25.

(1) HP d.d. odgovara za uredno ispunjenje usluga propisanih ovim Općim uvjetima, do iznosa naknade koju je primio na ime te pružene usluge.

(2) Ako HP d.d. (a) ne uruči brzjava primatelju, ili (b) ga uruči sa zakašnjenjem, ili (c) ako krivnjom HP-a d.d. bude iskrivljen sadržaj brzjava, ili (d) ako HP d.d. ne ispuni zahtijevanu dopunsku, posebnu ili ostalu uslugu, Pošiljatelj može podnijeti zahtjev za naknadom štete što podrazumijeva povrat naknade plaćene HP-u d.d.

(3) Uz zahtjev iz prethodnog stavka, potrebno je priložiti:

1. potvrdu o primitku brzjava, izvornik ili presliku brzjava;
2. broj brzjava, ukoliko je isti primljen telefonom.

(4) HP d.d. obavezan je vratiti određeni iznos od naplaćene cijene za uslugu slanja brzjava u unutrašnjem prometu 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.

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

(6) HP d.d. ne odgovara u slučaju kada je do neuručenja, odnosno gubitka, iskrivljenja sadržaja brzojava ili prekoračenja roka za prijenos i uručenje brzojava došlo zbog više sile ili zbog pada informatičkog sustava koji nije skrivljen od strane HP-a d.d..

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

(9) HP d.d. ne odgovara za štete (uključujući običnu štetu, izmaklu korist i neimovinsku štetu, gubitak prihoda, gubitak podataka i sl.) koje su proizašle iz ili u vezi s događajima koji nisu navedeni u ovom članku.

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.

(4) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 1.4.2023. godine te s istim datumom prestaju vrijediti Opći uvjeti za obavljanje brzojavnih usluga od 1.12.2021. godine.

Broj: HP-16/1-008231/23

HP-Hrvatska pošta d.d.

Članica Uprave  
Ivana Mrkonjić

Predsjednik Uprave  
Ivan Čulo

## X. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Članak 26.

(1) HP d.d. osigurava povjerljivost osobnih podataka korisnika brzojavnih usluga u skladu s posebnim propisima kojima 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](http://www.posta.hr).

(5) Dokumentacija vezana uz obavljanu brzojavnu uslugu čuva se u rokovima određenim mjerodavnim propisima kojima je uređeno čuvanje arhivske građe.

## XI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 27.

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

(2) Ako korisnik koji s HP-om d.d. ima sklopljen pisani ugovor 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