

## Opći uvjeti za obavljanje ostalih poštanskih usluga

### I. OPĆE ODREDBE

#### 1. Sadržaj

##### Članak 1.

(1) Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti, način i postupak obavljanja ostalih poštanskih usluga i s njima povezanih dopunskih usluga, a koje pruža HP-Hrvatska pošta d.d. (u daljnjem tekstu: HP d.d.) sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13, te rokovi uručenja, način i uvjeti plaćanja, način označavanja plaćanja na poštanskoj pošiljci, kao i odgovornost HP-a d.d. i naknada štete te postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga.

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

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

#### 2. Ostale poštanske usluge

##### Članak 2.

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

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

### II. VRSTE POŠILJAKA

##### Članak 3.

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

1. paket mase veće od 10 kilograma
2. hpekspres
  - 2.1. hpekspres-pošiljka
  - 2.2. poslovni paket
  - 2.3. e-paket
3. pošiljka ubrzane pošte (EMS)
4. tiskanica (knjige i tisak)
5. izravna pošta

6. pošiljka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI pošiljaka)
7. epostcard
8. paletizirana pošiljka

#### 1. Paket mase veće od 10 kilograma

##### Članak 4.

(1) Paket mase veće od 10 kilograma (u daljnjem tekstu: paket) je poštanska pošiljka koja sadrži robu i predmete i za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku, a primatelju se uručuje uz potpis. U pakete se može staviti prepiska između pošiljatelja i primatelja te osoba koje s njima žive, kao i arhivski materijal, dok je ostala prepiska nedopuštena. U paketima nije dopušteno slanje poštanskih pošiljaka od strane ostalih davatelja poštanskih usluga.

(2) Paket je pošiljka mase iznad 10 kg do 20 kg u unutarnjem prometu, a u međunarodnom prometu do 30 kg.

(3) U unutarnjem prometu paket mora imati označenu vrijednost, a u međunarodnom prometu paket može biti s označenom vrijednosti ili bez označene vrijednosti. Vrijednost sadržaja paketa označava se brojkama i slovima u donjem lijevom dijelu adresne strane, a najveća označena vrijednost paketa u unutarnjem prometu može biti 100.000,00 kuna dok je u međunarodnom prometu određena aktima Svjetske poštanske unije.

(4) Masa se na paket upisuje u gramima.

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

(6) U međunarodnom prometu se paket može otpremiti kao „Ekonomični“ i kao „Premium“. Ekonomični paket je onaj za koji pošiljatelj nije zahtijevao brži postupak u usmjeravanju i prijenosu, a za Premium paket se osigurava brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na ostale pakete. Na Premium pakete se stavlja naljepnica „PRIORITAIRE / PAR AVION – PRIORITETNO / ZRAKOPLOVOM“.

#### 2. hpekspres

##### Članak 5.

(1) hpekspres je usluga koja podrazumijeva preuzimanje poštanske pošiljke na adresi koju odredi pošiljatelj ili predane u poštanskom uredu. Preuzimanje pošiljke na adresi pošiljatelja obavlja se na temelju njegovog posebnog zahtjeva (postavljen telekomunikacijski ili na neki drugi način), a podrazumijeva brži prijenos, praćenje pošiljke tijekom prijenosa, mogućnost izravne komunikacije s radnikom HP-a d.d. radi davanja dodatnih uputa u vezi s uručenjem pošiljke, uručenje pošiljke u roku i vremenu koji odredi pošiljatelj prema ponudi HP-a d.d., postupanje prema

naknadnom nalogu pošiljatelja te uručenje pošiljke uz potpis primatelja.

(2) Pod hpekspres uslugom podrazumijeva se prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje:

1. hpekspres-pošiljke
2. poslovnog paketa
3. e-paketa

(3) Pošiljke iz stavka 2. ovog članka smiju sadržavati pisano priopćenje, robu, novac i druge predmete. Pošiljatelju se izdaju odgovarajuće potvrde o primitku, a primatelju se uručuju uz potpis i upisivanje vremena uručenja čime se potvrđuje primitak pošiljke u ugovorenom roku.

(4) Pošiljke iz stavka 2. ovog članka mogu se predati s označenom vrijednosti ili bez označene vrijednosti, a vrijednost sadržaja mora biti označena brojkama i slovima u donjem lijevom dijelu adresne strane pošiljke. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti ili značenju sadržaja za pošiljatelja, a može biti do 100.000,00 kn.

(5) Korisnik može predati sve pošiljke iz stavka 2. ovog članka kao izdvojene pošiljke bez obzira na vrstu i sadržaj u skladu s člankom 20. ovih Općih uvjeta.

(6) Korisnik može predati sve pošiljke iz stavka 2. ovog članka kao glomazne pošiljke u skladu s člankom 21. ovih Općih uvjeta. Ako je pošiljka glomazna i volumetrička, poštarina se naplaćuje samo na osnovi volumetričke

(7) Najmanje dimenzije pošiljaka iz stavka 2. ovog članka su 90 mm x 140 mm. Najveća dužina jedne stranice iznosi 2000 mm, a u zbroju dužine, širine i visine ne smije prelaziti 3500 mm.

## 2.1. hpekspres-pošiljka

### Članak 6.

(1) hpekspres-pošiljka je pošiljka u unutarnjem i međunarodnom prometu.

(2) U unutarnjem prometu hpekspres pošiljka je mase do 50 kilograma, odnosno, do 20 kilograma kada se predaje u poštanskom uredu.

(3) U cijeni hpekspres-pošiljke bez označene vrijednosti sadržana je osigurana vrijednost do najviše 3.000,00 kuna.

(4) Za hpekspres-pošiljke čije maksimalno kombinirane dimenzije u zbroju dužine, širine i visine prelaze 2000 mm primjenjuje se volumetrička obračunska masa (ako je veća od njezine stvarne mase). Volumetrička obračunska masa se izračunava na način da se umnožak visine, dužine i širine pošiljke u cm podijeli sa brojem 5000 ( $d \times š \times v / 5000$ ). Dobiveni iznos će se smatrati masom pošiljke u kilogramima. Tako dobivena masa može biti i veća od 50 kilograma. HP d.d. ima pravo primijeniti i zaračunati naručitelju usluge volumetrički obračun mase za bilo koju hpekspres pošiljku kod koje je volumetrički obračun mase veći od stvarne mase pošiljke.

(5) Ako isti pošiljatelj (na istoj adresi) jednokratno predaje dvije ili više hpekspres-pošiljke za istog primatelja (na istoj adresi), te se pošiljke smatraju **skupnim pošiljkama** i kao takve se naplaćuju u skladu sa vrijedećim Cjenikom.

(6.) Na hpekspres-pošiljku u međunarodnom prometu primjenjuju se odredbe propisane aktima Svjetske poštanske unije za EMS pošiljke sukladno kojima:

1. je zabranjeno slati novac, vrijednosne papire koji glase na donositelja, plemenite metale, drago kamenje i slične predmete;
2. se pošiljka ne može predati s označenom vrijednosti;
3. pošiljka može biti mase do 30 kilograma;
4. su najmanje dimenzije pošiljke 176 mm x 250 mm, a najveće 1500 mm, u bilo kojoj veličini, ili 3000 mm u zbroju dužine i opsega najšireg mjesta u poprečnom smislu.

## 2.2. Poslovni paket

### Članak 7.

(1) Poslovni paket je pošiljka u unutarnjem prometu namijenjena korisnicima s kojima je sklopljen poseban pisani-ugovor o načinu i uvjetima prijenosa pošiljaka kada pravna osoba i fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost šalje pošiljku pravnoj osobi, a može se odobriti slanje poslovnih paketa koji glase na fizičke osobe.

(2) U cijeni poslovnog paketa bez označene vrijednosti sadržana je osigurana vrijednost do najviše 10.000,00 kuna.

(3) Poslovni paket može biti mase do 50 kilograma.

(4) Za poslovni paketi čije maksimalno kombinirane dimenzije u zbroju dužine, širine i visine prelaze 2000 mm primjenjuje se volumetrička obračunska masa (ako je veća od njezine stvarne mase) kako je propisano člankom 6. stavak 4. ovih Općih uvjeta.

(5) Ako isti pošiljatelj (na istoj adresi) jednokratno predaje dva ili više poslovnih paketa za istog primatelja (na istoj adresi), te se pošiljke smatraju **skupnim pošiljkama** i kao takve se naplaćuju u skladu sa vrijedećim Cjenikom.

## 2.3. e-paket

### Članak 8.

(1) e-paket je pošiljka u unutarnjem prometu namijenjena korisnicima s kojima je sklopljen poseban pisani ugovor o preuzimanju i postupanju s navedenim pošiljkama u slučaju kada pravna osoba i fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost šalje pošiljku fizičkoj osobi.

(2) U cijeni e-paketa bez označene vrijednosti sadržana je osigurana vrijednost do najviše 3.000,00 kuna.

(3) e-paket može biti mase do 50 kilograma s tim da paket koji se prema zahtjevu pošiljatelja isporučuje u poštanskom uredu može biti mase do 20 kilograma.

## 3. Pošiljka ubrzane pošte (EMS)

### Članak 9.

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

(2) Rokovi prijenosa EMS uređeni su multilateralnim ili bilateralnim sporazumima i nalaze se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr). Sve što nije uređeno tim ugovorima podliježe odgovarajućim odredbama akata Svjetske poštanske unije.

## 4. Tiskanica

### Članak 10.

(1) Tiskanica je adresirana poštanska pošiljka koja sadrži knjige i tisak, a koju mogu slati nakladnici/izdavači te druge pravne i fizičke osobe.

(2) Knjige su neperiodične tiskane publikacije. Na svakom primjerku knjige mora biti otiskan: naslov knjige, ime i prezime autora, mjesto izdavanja, godina izdavanja i nakladnik/izdavač. Listovi knjige moraju biti međusobno uvezani (tvrdi uvez, broširano – lijepljeno, broširano – šivano ili na neki drugi način koji se primjenjuje za uvezivanje knjiga). HP d.d. može dopustiti predaju međusobno neuvezanih dijelova knjige ako se prilikom predaje dostavi na uvid cjelovito izdanje knjige.

(3) Tisak je tiskana publikacija koju nakladnik/izdavač izdaje svakodnevno, povremeno ili u određenom razdoblju (novine i

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

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

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

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

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

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

1. najmanje – 90 mm x 140 mm,
2. najveće – 900 mm u zbroju dužine, širine i visine, s tim da ni jedna od te tri dimenzije pojedinačno nije veća od 600 mm,
3. najmanje u obliku valjka – 170 mm u zbroju dužine i dva promjera, s tim da dužina nije manja od 100 mm,
4. najveće u obliku valjka – 1040 mm u zbroju dužine i dva promjera, s tim da dužina nije veća od 900 mm.

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

(10) Tiskanica može biti mase do 2 kilograma.

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

(12) Ako novine i časopise predaje nakladnik/izdavač, svežanj novina i časopisa može biti mase do 10 kilograma, a vreća s novinama i časopisima može biti mase do 20 kilograma.

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

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

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

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

## 5. Izravna pošta

### Članak 11.

(1) Izravna pošta je adresirana poštanska pošiljka koja se sastoji jedino od oglasnog, marketinškog ili promidžbenog materijala koji nosi istovjetnu poruku osim imena, adrese i identifikacijske oznake primatelja te drugih izmjena koje ne mijenjaju narav poruke, a šalje se u najmanje 500 primjeraka jednokratno. Pojam „jednokratno“ može se definirati posebnim pisanim ugovorom s korisnicima. Računi za komunalne i druge usluge, kao i drugi računi, financijska i druga izvješća ne smatraju se izravnom poštom.

(2) Kreativna pošta su pošiljke izravne pošte u unutarnjem prometu koje nisu pravokutnog oblika. Pošiljke kreativne pošte imaju barem jednu ravnu stranicu (brid pošiljke), a bridovi pošiljke ne smiju biti spojeni pod kutom manjim od 45 stupnjeva. Adresa primatelja mora biti ispisana, a oznaka plaćene poštarine

postavljena paralelno uz brid najduže ili jedine ravne stranice (brida pošiljke). Dimenzije pošiljaka kreativne pošte su sljedeće:

- najmanja i najveća dužina (paralelna s adresom): najmanja – 140 mm, a najveća – 300 mm;
- najmanja i najveća širina (mjerena s ravnog brida pošiljke): najmanja – 90 mm, a najveća – 210 mm;
- najmanja i najveća visina (debljina): najmanja – 0,2 mm, a najveća – 20 mm.

Prijam pošiljaka kreativne pošte čije su dimenzije drugačije od navedenih može se definirati posebnim ugovorom s korisnicima.

(3) Pošiljke izravne pošte mogu sadržavati prilog (promidžbeni uzorci i sl.), a mogu biti mase do dva (2) kilograma i dimenzija navedenih u članku 10. stavku 8. ovih Općih uvjeta.

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

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

### Članak 12.

(1) Pod pošiljkom s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI) podrazumijeva se pismo i dopisnica koju pošiljatelj šalje primatelju bez plaćanja poštarine. Poštarinu za pošiljku s plaćenim odgovorom plaća primatelj – ugovorni korisnik - sukladno prethodno sklopljenom pisanom ugovoru s HP-om d.d. koji se sklapa na rok od godinu dana. Nakon prestanka važenja ugovora, ugovor se može produljiti na rok od još godinu dana uz plaćanje poštarine sukladno Cjeniku.

(2) Pošiljka s plaćenim odgovorom mora sadržavati propisane oznake za ovu vrstu pošiljaka određene aktima Svjetske poštanske unije.

(3) Dimenzije pošiljke s plaćenim odgovorom u obliku pisma moraju odgovarati dimenzijama navedenim u članku 10. stavku 8. ovih Općih uvjeta, dok pošiljka s plaćenim odgovorom u obliku dopisnice ima najmanje dimenzije 90 mm x 140 mm, a najveće 120 mm x 235 mm, uz dopušteno odstupanje od 2 mm.

(4) Pošiljka s plaćenim odgovorom je u pravilu mase do 50 grama. Pošiljka može biti i veće mase ako je tako ugovoreno s korisnikom.

(5) U međunarodnom prometu pošiljke s plaćenim odgovorom primaju se za države koje prihvaćaju ovu uslugu, a masa pošiljke može biti veća od 50 grama ako je takav bilateralni ugovor sklopljen s poštanskom upravom druge države.

## 7. epostcard

### Članak 13.

(1) epostcard je poštanska pošiljka, u obliku individualizirane razglednice, s otvorenim pisanim priopćenjem na jednoj strani te slikom na drugoj strani, čiju izradu zahtijeva pošiljatelj korištenjem mobilne aplikacije za uslugu epostcard.

(2) epostcard je izrađen od tvrdog papira u obliku pravokutnika, tiska se obostrano u boji, plastificira radi zaštite, a šalje bez omotnice. Najmanje dimenzije epostcarda su 90 mm x 140 mm, a najveće 120 mm x 235 mm, uz dopušteno odstupanje od 2 mm.

(3) HP d.d. će odbiti izradu naručenog epostcarda s fotografijama neprimjerenog sadržaja koje vrijeđaju slobodu i prava drugih ljudi, pravni poredak i javni moral.

(4) Ostali uvjeti korištenja usluge propisani su Uvjetima korištenja mobilne aplikacije za uslugu epostcard.

## 8. Paletizirana pošiljka

### Članak 14.

(1) Svaka pošiljka mase veće od 50 kg, pošiljka čija je volumetrička masa veća od 50 kg te -pošiljka mase manje od 50 kg koju pošiljatelj otprema ili zahtijeva otpremu na paleti koja je sastavni dio pošiljke od zaprimanja pa do uručenja, smatra se paletiziranom pošiljkom.

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

(3) Uručenje paletizirane pošiljke obavlja se u roku od dva (2) radna dana (D+2)

(4) Korisnik paletizirane pošiljke dužan je, prije nego što odabere ovu uslugu, upoznati se sa rasporedom mjesta prikupa i dostave, a koji je dostupan na [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

(5) Nakon što HP d.d. preuzme paletiziranu pošiljku od pošiljatelja, takva pošiljka se mjeri (težina, dimenzije i/ili volumen – ovisno o vrsti pošiljke) te će se na taj način učinjeno mjerenje od strane HP d.d.-a smatrati točnim i istinitim i vrijedit će kao takvo i prema korisniku.

(6) Nakon što uruči paletiziranu pošiljku primatelju, HP d.d. nije dužan pričekati kako bi primatelj obavio kontrolu isporučene pošiljke. U slučaju da primatelj pošiljke uvjetuje prihvrat takve pošiljke prisustvom djelatnika HP d.d.-a prilikom postupka kontrole pošiljke, smatrat će se da je primatelj odbio prihvatiti pošiljku te će se takva pošiljku vratiti pošiljatelju. U slučaju da HP d.d. iz prethodno navedenog razloga vrati pošiljku pošiljatelju, smatrat će se da je HP d.d. izvršio svoju uslugu na način kao što je to zatražio pošiljatelj te će naplatiti obavljenu uslugu sukladno vrijedećem Cjeniku.

### III. DOPUNSKE USLUGE

#### 1. Osnovne dopunske usluge

##### Članak 15.

(1) Dopunske usluge su usluge koje obuhvaćaju poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka kod obavljanja ostalih poštanskih usluga te za koje se naplaćuje cijena prema Cjeniku.

(2) Pod osnovnim dopunskim uslugama u smislu stavka 1. ovog članka smatraju se sljedeće usluge:

1. „Povratnica“
2. „Otkupnina“
3. „Uručiti osobno primatelju“
4. „Consignment“ (grupiranje pošiljaka)
5. „Izdvojeno“
6. „Glomazno“
7. „Plus“

(3) Korištenje dopunskih usluga u međunarodnom prometu ovisi o uvjetima za prijam pošiljaka svake pojedine države, a informacije o uvjetima prijma dostupne su na [www.posta.hr](http://www.posta.hr) ili u poštanskim uredima.

#### 1.1. Povratnica

##### Članak 16.

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

(2) Primatelj mora odmah nakon pravovaljanog uručenja pošiljke ovjeriti povratnicu svojim potpisom, a pravna osoba, državno tijelo ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost i otiskom štambilja, te naznačiti datum primitka i vratiti je HP-u d.d., a nakon toga HP d.d. pošiljatelju. . Kada se pošiljka uručuje pravnoj osobi

ili fizičkoj osobi koja obavlja registriranu djelatnost koja ne posjeduje pečat ili štambilj primitak pošiljke primatelj potvrđuje svojim potpisom, a radnik HP d.d. stavlja napomenu „Pečat ne posjeduje“. Korisnici dopunske usluge „Servis“, ako to ne učine odmah pri uručenju, obvezni su vratiti povratnicu isti dan ili najkasnije sljedeći radni dan.

(3) S dopunskom uslugom „Povratnica“ može se predati paket hpekspres-pošiljka, poslovni paket i e-paket.

#### 1.2. Otkupnina

##### Članak 17.

(1) Dopunskom uslugom „Otkupnina“ pošiljatelj prigodom predaje pošiljke zahtijeva da se pošiljka uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa. Osim naplate otkupnog iznosa, od primatelja se naplaćuje i naknada za uplatu otkupnog iznosa u korist pošiljatelja pošiljke. Naknadu za uplatu otkupnog iznosa primatelj plaća sukladno važećem Cjeniku.

(2) Iznimno od stavka 1. ovog članka, s pošiljateljem je moguće ugovoriti i drugačiji način i uvjete plaćanja naknade za uplatu otkupnog iznosa, ukoliko takav način i uvjeti nisu nepovoljniji za primatelja pošiljke.

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

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

(5) S dopunskom uslugom „Otkupnina“ može se predati pakethpekspres-pošiljka, poslovni paket i e-paket.

(6) Otkupnina označena na pošiljci može iznositi do najviše 100.000,00 kuna u unutarnjem prometu, a u međunarodnom prometu u skladu s potpisanim sporazumima o razmjeni međunarodnih poštanskih uputnica odnosno otkupnih pošiljaka.

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

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

#### 1.3. Uručiti osobno primatelju

##### Članak 18.

(1) Pošiljka koja se šalje s dopunskom uslugom „Uručiti osobno primatelju“ uručuje se isključivo osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku odnosno punomoćniku.

(2) S dopunskom uslugom „Uručiti osobno primatelju“ može se u unutarnjem prometu predati paket hpekspres-pošiljka, poslovni paket i e-paket.

#### 1.4. Consignment (grupiranje pošiljaka)

##### Članak 19.

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

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

## 1.5. Izdvojeno

### Članak 20.

- (1) Dopunskom uslugom „Izdvojeno“ pošiljatelj zahtijeva da se s pošiljkom postupaju uz povećanu pozornost.
- (2) S dopunskom uslugom „Izdvojeno“ može se predati paket hpekspres-pošiljka, poslovni paket i e-paket.
- (3) Paket, hpekspres-pošiljka, poslovni paket i e-paket koji sadrže lako lomljive i osjetljive predmete, te ostale sadržaje koji sukladno posebnim propisima zahtijevaju postupanje s povećanom pozornošću, obvezno se predaju uz dopunsku uslugu „Izdvojeno“.

## 1.6. Glomazno

### Članak 21.

- (1) S dopunskom uslugom „Glomazno“ predaje se svaki paket i hpekspres-pošiljka, poslovni paket i e-paket nepravilnog oblika, odnosno, ako njima nije moguće sigurno manipulirati tijekom tehnoloških procesa (npr. pošiljke oštih rubova). Uz dopunsku uslugu „Glomazno“ obvezno se prima pošiljka koja se zbog svog oblika ili sastava ne uklapa među ostale pošiljke (kabasta, nepravilnog oblika, npr. stožac, bregasta osovina, ispušna cijev, bicikl, motor, poklopac motornog vozila itd.).
- (2) Ako je paket hpekspres-pošiljka, poslovni paket i e-paket predan uz dopunske usluge „Izdvojeno“ i „Glomazno“, dodatna poštarina naplaćuje se samo po jednoj osnovi. Ako je pošiljka glomazna i volumetrička, poštarina se naplaćuje samo na osnovi volumetričke mase.
- (3) Kod **skupnih hpekspres-pošiljaka** i poslovnih paketa, poštarina za dopunsku uslugu „Glomazno“ naplaćuje se za svaku pošiljku koja zadovoljava uvjete propisane ovim člankom.

## 1.7. Plus

### Članak 22.

- (1) Dopunskom uslugom „Plus“ pošiljatelj prigodom predaje pošiljke zahtijeva brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u unutarnjem prometu, odnosno, za koju zahtijeva da se u međunarodnom prometu otpremi najbržim prometnim vezama.
- (2) S dopunskom uslugom „Plus“ može se predati izravna pošta, tiskanica i „M“-vreća.
- (3) Na pošiljku s dopunskom uslugom „Plus“ u gornji lijevi dio adresne strane pošiljke stavlja se naljepnica „PRIORITETNO“, u unutarnjem prometu, a naljepnica „PRIORITAIRE/PAR AVION – PRIORITETNO/ZRAKOPLOVOM“ u međunarodnom prometu.

## 2. Ostale dopunske usluge

### 2.1. Ostale dopunske usluge koje može zahtijevati pošiljatelj

#### Članak 23.

- (1) Pošiljatelj može nakon predaje pošiljke, a prije njezina uručenja, zahtijevati:
  1. izmjenu i dopunu adrese na pošiljci,
  2. vraćanje pošiljke,
  3. pretvaranje pošiljke u otkupnu te sniženje ili povišenje otkupnine ili odustajanje od otkupnine,
  4. nadoslanje hpekspres-pošiljke, poslovnog paketa, e-paketa i paketa za primateljem.
- (2) Zahtjev za uslugama iz stavka 1. ovog članka pošiljatelj može podnijeti u poštanskom uredu/sortirnici, a ako je pošiljka otpremljena iz poštanskog ureda/sortirnice, podnosi ga pisanim

putem uz naplatu cijene sukladno važećem Cjeniku. Ako je riječ o pošiljci koja još nije otpremljena iz poštanskog ureda/sortirnice, zahtjev se u tom uredu/sortirnici podnosi usmenim putem bez naknade. Prigodom predaje zahtjeva pošiljatelj može tražiti pisanu obavijest o rezultatu ispunjenja zahtjeva.

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

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

(5) Pošiljatelj može prigodom predaje poštanske pošiljke u poštanskom uredu zahtijevati pakiranje pošiljke. Pod pakiranjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu (omotnicu ili kutiju) te odgovarajuće zatvaranje. Za pakiranje poštanske pošiljke naplaćuje se, osim cijene određene ambalaže, i cijena za uslugu pakiranja prema Cjeniku. Radnik HP-a d.d. pakira poštanske pošiljke u nazočnosti pošiljatelja.

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

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

(8) Pošiljatelj može prilikom predaje pošiljaka u međunarodnom prometu zahtijevati otpremničke usluge koje pruža HP d.d. (HP otpremništvo).

(9) Pošiljatelj prilikom slanja hpekspres-pošiljke može zahtijevati dopunske usluge „Preuzimanje/uručenje hpekspres-pošiljke u dogovoreno vrijeme“ i „Preuzimanje/uručenje hpekspres-pošiljke subotom“. Također, za poslovni paket pošiljatelj može zahtijevati dopunsku uslugu „preuzimanje/uručenje pošiljke subotom“.

(10) Za hpekspres-pošiljku, poslovni paket i e-paket korisnik može zatražiti dopunsku uslugu „Povrat ovjerenog dokumenta“ na adresu pošiljatelja.

(11) Pošiljatelj ugovorni korisnik koji upotrebljava web-aplikaciju HP-a d.d. može prilikom slanja hpekspres-pošiljke, poslovnog paketa i e-paketa u unutarnjem prometu, radi informiranja primatelja o statusu ili prispieću pošiljke, zahtijevati dopunsku uslugu „SMS obavijest“.

(12) Za usluge iz ovog članka naplaćuje se cijena određena Cjenikom, izuzev dijela usluga propisanih u stavku 2. ovog članka i usluge iz stavka 10. ovih općih uvjeta.

### 2.2. Ostale dopunske usluge koje može zahtijevati primatelj

#### Članak 24.

- (1) Primatelj može prije uručenja pošiljke zahtijevati:
  1. zadržavanje prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadoslanje na drugu adresu koju odredi,
  2. uručenje pošiljaka osobno primatelju,

3. ponovnu dostavu pošiljke za koju je ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke.

(2) Primatelj može zahtijevati usluge iz stavka 1. ovog članka predajom pisanog zahtjeva, osim točke 3. koju zahtjeva telefonski, u pravilu, od poštanskog ureda koji mu uručuje pošiljke.

(3) Prigodom podnošenja pisanog zahtjeva, primatelj dokazuje identitet i navodi podatke potrebne za postupanje prema zahtjevu.

(4) Rok do kojeg se može postupati prema zahtjevu ne može biti dulji od trideset (30) dana odnosno dulji od devedeset (90) dana u slučaju kada se radi o nadoslanju. Zahtjev iz stavka 1. točka 3. ovog članka podnosi se jednokratno za svaku pošiljku i vrijedi unutar 5 radnih dana, do kada se pošiljka čuva u poštanskom uredu/sortirnici.

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

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

(7) Primatelj može zahtijevati prilikom uvoza robe iz međunarodnog prometa otpremničke usluge koje pruža HP d.d. (HP otpremništvo).

(8) Primatelj može prilikom uvoza robe iz međunarodnog prometa zahtijevati uslugu ubrzanog podnošenja pošiljaka na carinski pregled kojom zahtijeva brži postupak carinskog pregleda.

(9) Primatelj može zahtijevati **sigurnosni pregled** poštanskih pošiljaka radi sigurnosti i zaštite pri čemu će HP d.d. s primateljem sklopiti ugovor u kojem će se definirati vrste pošiljaka za koje se zahtijeva pregled, te da li se pregled obavlja za sve ili dio pošiljaka te ostale uvjete za obavljanje usluge.

(10) Za usluge iz ovog članka, naplaćuje se poštarina određena Cjenikom.

### 2.3. Usluga „Servis“

#### Članak 25.

Pošiljatelj/primatelj može s HP-om d.d. ugovoriti prijam/uručjenje pošiljaka iz članka 3. ovih Općih uvjeta, osim hpekspres-pošiljaka i EMS pošiljaka, tako da radnik HP-a d.d. preuzima i/ili uručuje pošiljke u pošiljateljvim/primateljvim poslovnim prostorijama uslugom „Servis“. Pošiljatelj/primatelj može zahtijevati i jednokratno uslugu „Servis po pozivu“, bez obveze sklapanja ugovora, ako ima veći broj pošiljaka. Usluga se najavljuje, u pravilu, najmanje dvadeset četiri (24) sata ranije.

### 2.4. Poštanski pretinci

#### Članak 26.

(1) Primatelj može s HP-om d.d. ugovoriti da mu se pošiljke, izuzev hpekspres-pošiljaka, uručuju putem poštanskog pretinca. Ugovor se sklapa u poštanskom uredu/sortirnici u kojem primatelj želi otvoriti poštanski pretinac ukoliko ima dovoljno prostornih mogućnosti.

(2) Za pošiljke kod kojih treba potpis primatelja, u pretincu se ostavlja obavijest o prispijeću pošiljke ili neka druga odgovarajuća obavijest, a na pošiljci se naznačuje dan kada je u pretincu ostavljena obavijest. Ako primatelj ne preuzme pošiljku u roku od 5 radnih dana poštanskog ureda od ostavljanja obavijesti, pošiljka se vraća pošiljatelju.

(3) HP d.d. može s primateljem ugovoriti da se pojedine poštanske pošiljke prispjele na poštanski pretinac uručuju redovitom dostavom.

## IV. PRIJAM POŠTANSKIH POŠILJAKA

### 1. Opće odredbe o prijmu poštanskih pošiljaka

#### Članak 27.

(1) Prijam poštanskih pošiljaka je postupak preuzimanja poštanskih pošiljaka radi uručjenja primatelju. Pošiljke se mogu primiti od korisnika u poštanskom uredu/sortirnici, posredstvom poštanskih kovčežića ili na adresi pošiljatelja, odnosno drugom ugovorenom mjestu, preko radnika HP-a d.d., u skladu s tehnološkim mogućnostima

(2) Pošiljatelj koji zahtijeva preuzimanje hpekspres-pošiljke, e-paketa ili poslovnog paketa na adresi, obavezan je zahtjev dostaviti HP-u d.d. telefonski, mailom ili na neki drugi informatički način (web aplikacija ili web servis) najmanje 2 sata prije krajnjeg vremena označenog za preuzimanje prema Ponudi HP-a d.d. iz članka 62. ovih Općih uvjeta. Pošiljatelj je odgovoran za istinitost i točnost dostavljenih podataka.

(3) hpekspres-pošiljku, poslovni paket, e-paket, paket i „M“ vreću u međunarodnom prometu pošiljatelj predaje uz odgovarajuću potvrdu o primitku pošiljke-

(4) Vaganje i označavanje pošiljaka, primljenih na adresi pošiljatelja ili drugom ugovorenom mjestu, obavlja se u prostorijama HP d.d. i u prisutnosti radnika HP-a d.d. te se tako utvrđena masa uzima kao relevantna za obračun poštarine.

(5) Prijam određenih poštanskih pošiljaka, obavlja se uz uvjete utvrđene drugim zakonima i propisima donesenim na temelju tih zakona, na slijedeći način:

1. Za pošiljke u unutarnjem prometu koje sadrže predmete za čiji prijam treba odobrenje ili potvrda ovlaštenoga državnog tijela, ovlaštene ustanove ili organizacije pošiljatelj je obavezan takvo odobrenje predati zajedno s pošiljkom.

2. Pošiljke u međunarodnom prometu, predane za države izvan Europske unije čiji sadržaj podliježe carinskom i deviznom pregledu moraju se predati otvorene i zajedno s potrebnim obrascima, a mogu se predati, ovisno o sadržaju, kao paket, hpekspres-pošiljka i „M“ vreća.

3. Popis predmeta zabranjenih za prijenos u međunarodnom poštanskom prometu, kao i predmeta koji se mogu prevoziti samo pod izričito propisanim uvjetima, a u skladu s odredbama Svjetske poštanske konvencije Svjetske poštanske unije, Tehničkih instrukcija za siguran prijevoz opasnih roba zrakom Međunarodne organizacije za civilno zrakoplovstvo, propisa o prijevozu opasne robe Međunarodne udruge za zrakoplovni prijevoz te ostalih odgovarajućih propisa koji reguliraju navedeno područje dostupan je na internetskoj stranici [www.posta.hr](http://www.posta.hr). Uvid u popis predmeta se na zahtjev može obaviti u svakom poštanskom uredu pa se time smatra da je pošiljatelj upoznat s navedenim zabranama i da ih se obvezuje pridržavati.

(6) Prijemnim žigom HP d.d. neće označavati one pošiljke koje su u plastificiranom zaštitnom omotu i one kod kojih bi ostavljanje otiska žigom moglo oštetiti sadržaj pošiljke.

### 2. Postupanje s pošiljkama s nedovoljno plaćenom poštarinom

#### Članak 28.

(1) Tiskanice s nedovoljno plaćenom poštarinom otpremaju se na odredište ako udovoljavaju ostalim propisanim uvjetima, s tim da se od primatelja naplaćuje poštarina ili razlika u poštarini prema Cjeniku.

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

## 2. Adresiranje

### Članak 29.

(1) Na adresnoj strani svake pošiljke čitljivo i jasno ispisuje se adresa primatelja.

(2) Pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku mogu biti adresirane samo na jednog primatelja.

(3) Izravna pošta, tiskanica i epostcard mogu biti adresirani na više primatelja s tim da se primatelji moraju nalaziti na istoj adresi.

(4) Adresa primatelja nalazi se u donjem desnom dijelu adresne strane pošiljke i paralelna je s njezinom dužom stranom. Iznimno, kod omoćnica s prozirnim dijelom adresa može biti u donjem desnom ili lijevom dijelu adresne strane pošiljke. Kroz prozirni dio smije se vidjeti adresa primatelja, kao i OIB tvrtke, oznaka kupca, datum i sl. ako se nalaze iznad ili ispod imena i prezimena/naziva primatelja.

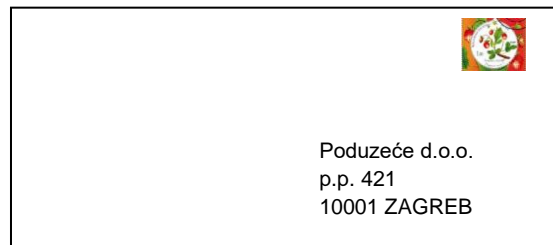
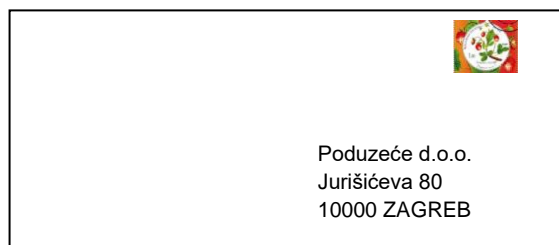
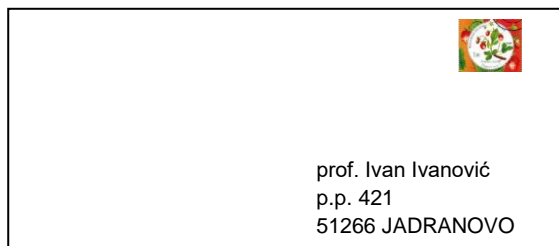
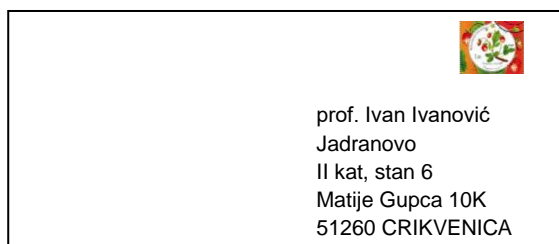
(5) U donjem desnom dijelu adresne strane pošiljke dopušteno je nalijepiti ili pričvrstiti ispisanu adresu primatelja. Za pošiljke na kojima nije moguće upisati adresu primatelja može se upotrijebiti adresnica, koja je napravljena od čvrstoga kartona ili nekoga drugog prikladnog materijala, najmanjih dimenzija 90 mm x 140 mm.

(6) Podatci u adresi primatelja naznačuju se jedan ispod drugog, i to sljedećim redoslijedom:

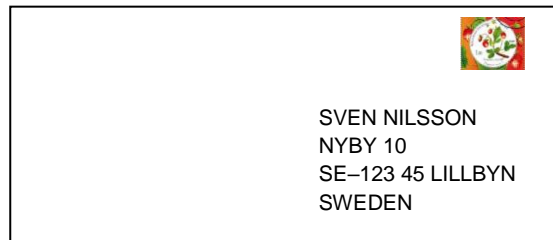
1. titula, ime i prezime ili naziv primatelja
2. naselje (selo ili zaselak) - ako je primatelj u naselju čiji je naziv identičan s nazivom poštanskog ureda, naziv naselja se ne naznačuje
3. broj kata i stana – naznačiti samo ako je neophodno
4. ulica, kućni broj, slovna oznaka ulaza (ako postoji, slovnu oznaku upisati uz kućni broj bez razmaka) ili poštanski pretinac s brojem, ili vojna pošta s brojem, ili oznaka poste restante.
5. poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda. Broj poštanskog ureda mora biti upisan bez razmaka, a naziv u pravilu velikim slovima.
6. naziv države za pošiljke u međunarodnom prometu.

Primjeri pravilnog adresiranja:

- unutarnji promet



- međunarodni promet



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

(8) Na pošiljci koja glasi za primatelja koji je podstanar u adresi, osim imena i prezimena primatelja, naznačuje se ime i prezime stanodavca (npr. Tomislav Kralj kod Petra Josipovića).

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

(10) Pošiljke kojima adresa pošiljatelja nije na području Republike Hrvatske, a adresirane su za primatelje u Republici Hrvatskoj nije dopušten prijam više od pet (5) pošiljaka bez prethodne suglasnosti HP-a d.d.

(11) Za međunarodni promet, u slučaju kada se radi o pošiljateljima na proputovanju ili posjetu Republici Hrvatskoj, dopušten je prijam pošiljaka na kojima adresa pošiljatelja nije na području Republike Hrvatske.

(12) Pošiljatelj upisuje, osim adrese primatelja, i svoju punu adresu na hpekspres pošiljke, poslovne pakete, e-pakete i pakete, osim kada je na njima naznačeno: „Za natječaj“, „Licitacija“, „Public procurement“, „Öffentliches Auftragswesen“ ili sl. Pošiljatelj upisuje svoju adresu na sve pošiljke koje se predaju putem ugovora i na pošiljke oslobođene od plaćanja poštarine. Preporučljivo je upisivanje adrese pošiljatelja na ostalim pošiljkama.

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

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

(15) Pošiljke adresirane na poštanski pretinac sadrže puni naziv ili ime i prezime korisnika poštanskog pretinca, broj poštanskog pretinca te poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.

(16) Pošiljke adresirane tako da se u prvom retku nalazi naziv pravne osobe, a u drugom retku ime i prezime fizičke osobe uručuju se pravnoj osobi. Pošiljke adresirane tako da se u prvom retku nalazi ime i prezime fizičke osobe, a u drugom retku naziv pravne osobe uručuju se fizičkoj osobi.

### 3. Pakiranje poštanskih pošiljaka

#### 3.1. Opće odredbe o pakiranju i zatvaranju

##### Članak 30.

(1) Pošiljatelj je obavezan pošiljke pakirati na način da se zaštiti sadržaj, spriječi oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke, zaštite druge pošiljke i radnici HP-a d.d. koji rukuju s pošiljkama, a zatvoriti odgovarajućim ljepljivim sredstvima.

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

(3) Za poštanske pošiljke za međunarodni promet upakirane u drvenu ambalažu prihvaća se isključivo drveni materijal tretiran od strane ovlaštene tvrtke i označen službenom oznakom. Nepridržavanje ovog propisa može dovesti do zabrane izvoza, odnosno zapljene ili uništenja pošiljke u odredišnoj državi.

(4) Odredbe navedene u stavkama 1., 2. i 3. ovog članka ne primjenjuju se na tisak te na one pošiljke za koje, po njihovoj prirodi, pakiranje nije potrebno.

(5) Tiskanica se može predati u otvorenoj ili zatvorenoj omotnici tako da se sadržaj pošiljke može provjeriti bez oštećenja omotnice, a tisak koji sadrži jedan ili više primjeraka novina ili časopisa upućenih na istu adresu mora biti upakiran u ovitak ili povezan u svežanj na kojem je naznačena adresa primatelja.

(6) Tisak koji sadrži dva pojedinačno adresirana primjerka novina i časopisa ili više pojedinačno adresiranih primjeraka novina i časopisa za isti poštanski ured mora biti upakiran u svežanj, a svežanj stavljen u ovitak. U adresi treba biti naznačen broj i velikim slovima naziv odredišnog poštanskog ureda/sortirnice.

(7) Ako tisak sadrži dva primjerka novina i časopisa ili više primjeraka novina i časopisa adresiranih na pretplatnike u pojedinim pravnim osobama, ustanovama ili državnim tijelima i sl., ti primjerci trebaju biti pakirani u poseban svežanj, a svežanj adresiran na pravnu osobu, ustanovu ili državno tijelo.

#### 3.2 Posebne odredbe o pakiranju i zatvaranju

##### Članak 31.

(1) Ovisno o sadržaju, poštanske pošiljke moraju se pakirati na sljedeći način:

1. osjetljivi predmeti moraju biti pojedinačno upakirani u čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom koji će spriječiti oštećenje sadržaja.

2. tekućine i lako topljive tvari moraju biti zatvorene u nepropusnim posudama koje, prema potrebi, moraju biti smještene u posebnu čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom koji može upiti tekućinu u slučaju loma posude.

3. masne i teško topljive tvari moraju se prvo staviti u kutiju, platnenu vreću, plastiku i slično (prvo pakiranje), a zatim u čvrstu kutiju koja mora spriječiti istjecanje sadržaja ako dođe do oštećenja pošiljke i njezina sadržaja.

(2) Pošiljke koje sadrže predmete koji se pakiraju prema drugim zakonima i propisima te propisima Svjetske poštanske unije (opojne droge, zarazni mikrobiološki materijali, plazme i sl.) moraju biti upakirane u skladu s tim propisima. Ispravnost pakiranja tih predmeta mora na samoj pošiljci potvrditi ovlašteno tijelo.

(3) Pošiljke iz stavka 2. ovog članka, mogu se razmjenjivati samo između službeno priznatih i ovlaštenih laboratorija.

(4) Otprema radioaktivnih tvari u unutarnjem i međunarodnom prometu obavlja se prema aktima Svjetske poštanske unije.

#### 3.3. Pakiranje i zatvaranje paketa, hpekspres-pošiljaka, poslovnih paketa i epaketa

##### Članak 32.

(1) Za zatvaranje paketa i hpekspres-pošiljke, poslovnog paketa i e-paketa može se upotrijebiti ljepljiva traka ili sigurnosna poštanska zaljepnica. Pošiljatelj je obavezan na ljepljivu traku ili zaljepnicu staviti otisak pečata ili svoj potpis tako da dijelovi otiska pečata ili potpisa prelaze sa ljepljive trake ili zaljepnice na ovitak i budu vidljivi i na ljepljivoj traci ili zaljepnici i na ovitku. Ako pošiljatelj za zatvaranje koristi ljepljivu traku s vlastitim logom ili nazivom pošiljatelja, nije obavezan stavljati otisak pečata ili svoj potpis, odnosno, nije obavezan stavljati sigurnosnu poštansku zaljepnicu.

(2) Radi rukovanja i dodatne zaštite paketa i hpekspres-pošiljke, poslovnog paketa i e-paketa, preporuča se da pošiljatelj uz ljepljivu traku ili sigurnosnu poštansku zaljepnicu, koristi i vezicu, špagu i sl.

#### 4. Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka

##### Članak 33.

(1) HP d.d. može otvoriti pošiljku i pregledati sadržaj bez pristanka pošiljatelja ili primatelja u sljedećim slučajevima:

1. kada se poštanska pošiljka ne može uručiti primatelju ni vratiti pošiljatelju (neuručiva pošiljka),
2. kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni sadržaji,
3. kada je poštanska pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj,
4. kada poštanska pošiljka u međunarodnom prometu podliježe carinskom i deviznom pregledu u skladu s carinskim propisima i propisima o deviznom poslovanju.

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

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

#### 5. Razlozi za odbitak prijama pošiljke

##### Članak 34.

(1.) HP d.d.ima pravo odbiti preuzeti pošiljku u svakom od sljedećih slučajeva:

- ukoliko smatra da pošiljka nije zapakirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
- ukoliko pošiljka nije adresirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
- ukoliko pošiljci nedostaje ili je nepotpuna, nečitljiva, oštećena ili na bilo koji drugi način neupotrebljiva prijevoznička dokumentacija,
- ukoliko, na temelju svoje diskrecijske odluke, odluči da ne može izvršiti prijevoz i uručenje pošiljke,
- ukoliko HP d.d. smatra da bi preuzimanjem pošiljke mogao ugroziti svoje poslovanje, život i/ili zdravlje svojih radnika ili trećih osoba ili da bi mogla nastati šteta na njegovoj imovini ili imovini trećih osoba i



- ukoliko u trenutku zaprimanja zahtjeva za kojom od usluga koje HP d.d. nudi na tržištu postoji dospjelo a nepodmireno potraživanje HP d.d –a prema predmetnom korisniku.

## V. PLAĆANJE POŠTANSKIH USLUGA

### 1. Opće odredbe

#### Članak 35.

- (1) Cijenu za ostale poštanske usluge i dopunske usluge (u daljnjem tekstu: poštarina) plaća korisnik koji zahtijeva poštansku uslugu, prema Cjeniku.
- (2) Poštarina se, u pravilu, naplaćuje od pošiljatelja. Pošiljatelj može zahtijevati da poštarinu za hpekspres-pošiljku i e-paket plati primatelj. Na takvu pošiljku obvezno se stavlja naljepnica ili oznaka „Plaća primatelj \_\_\_\_\_ kn“. Ako primatelj odbije platiti poštarinu, pošiljka se vraća pošiljatelju uz naplatu poštarine i poštarine za povrat pošiljke sukladno Cjeniku.
- (3) Za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, HP d.d. od primatelja naplaćuje poštarinu određenu Cjenikom (porto-poštarina), odnosno od pošiljatelja ako mu se pošiljka vraća.
- (4) Prigodom preuzimanja pošiljke adresirane na poste restante primatelj plaća poštarinu određenu Cjenikom.
- (5) HP d.d. zadržava pravo naplate dodatka za gorivo koje će se primjenjivati na osnovnu cijenu usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu. Iznos dodatka za gorivo sastavni je dio Cjenika.
- (6) Za hpekspres-pošiljke koje su primljene na adresi pošiljatelja i za koje poštarinu plaća pošiljatelj, a za koje se provjerom mase u prostorima HP-a d.d. ustanovi da prijavljena masa pošiljke ne odgovara stvarnoj masi pošiljke za jedan ili više obračunskih razreda, HP d.d. će kontaktirati pošiljatelja radi daljnjih uputa o postupanju s pošiljkom i plaćanja poštarine.
- (7) U međunarodnom prometu plaćanje poštarine može se obaviti zamjenom međunarodnog kupona za odgovor. Međunarodni kupon za odgovor prodaje se prema Cjeniku. Međunarodni kupon za odgovor može se zamijeniti za poštanske marke u visini poštarine po cijeni propisanoj Cjenikom za prioritetno pismo prve stope mase u međunarodnom prometu bez obzira na to za koju državu glasi.

### 2. Označavanje poštarine

#### Članak 36.

Za označavanje poštarine mogu se upotrebljavati poštanske marke, oznake iz sustava šalterske aplikacije, strojevi za označavanje poštarine te oznake propisane aktima Svjetske poštanske unije i ovim Općim uvjetima.

#### 2.1. Poštanske marke

##### Članak 37.

- (1) Poštanske marke Republike Hrvatske upotrebljavaju se za plaćanje poštanskih usluga.
- (2) Ako je na poštanskoj pošiljci nalijepljena nevažeća poštanska marka Republike Hrvatske, smatra se da poštanska usluga nije plaćena.
- (3) Uvjeti, način izdavanja i uporaba poštanskih maraka uređuju se Pravilnikom o poštanskim markama.

### 2.2. Strojevi za označavanje poštarine

#### Članak 38.

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

### 2.3. Oznake na pošiljci o plaćenju poštarini

#### Članak 39.

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

### 3. Oslobođenje od plaćanja poštarine

#### Članak 40.

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

### 4. Ležarina

#### Članak 41.

- (1) Primatelj tiskanice, izravne pošte, paketa, EMS pošiljke hpekspres-pošiljke, poslovnog paketa koji glasi na fizičku osobu i e-paketa mase veće od 500 grama, plaća ležarinu u iznosu prema Cjeniku ako poštansku pošiljku nije preuzeo u poštanskom uredu/sortirnici u roku od jednog dana nakon ostavljene obavijesti o prispjeću pošiljke. U rok se ne uračunava dan kada je ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, dan kada je pošiljka uručena te dani kada poštanski ured/sortirnica ne radi.
- (2) Naplata ležarine za pošiljke za koje je poštanski ured carinjenja poslao poziv o podnošenju isprava za carinski pregled, počinje u roku od 2 dana od dana slanja poziva.
- (3) Za pošiljke iz stavka 1. ovog članka adresirane na poste restante, ležarina se naplaćuje od dana prispjeća pošiljke, s tim da se ne naplaćuje za dane kada poštanski ured/sortirnica ne radi i dan uručenja pošiljke.
- (4) Za sve pošiljke mase veće od 500 grama koje se prema zahtjevu korisnika čuvaju u poštanskom uredu/sortirnici naplaćuje se ležarina u skladu sa stavkom 1. ovog članka.

### 5. Vraćanje poštarine

#### Članak 42.

HP d.d. će vratiti dio naplaćene poštarine u slučaju kada se paket ili hpekspres-pošiljka u međunarodnom prometu vraćaju pošiljatelju zbog toga što ne udovoljavaju uvjetima predviđenim carinskim ili deviznim propisima, odnosno, kada ne udovoljavaju sigurnosnim uvjetima za otpremu u međunarodnom prometu. U

tom slučaju, pošiljatelju se vraća iznos koji se dobije kada se naplaćena poštarina umanjuje za cijenu slanja određene vrste pošiljke u unutarnjem prometu sukladno Cjeniku.

## 6. Plaćanja u međunarodnom dolaznom prometu

### Članak 43.

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

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

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

## VI. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

### 1. Opće odredbe o uručenju poštanskih pošiljaka

#### Članak 44.

(1) Pod uručenjem poštanskih pošiljaka podrazumijeva se dostava i isporuka poštanskih pošiljaka s tim da „dostava“ podrazumijeva uručenje pošiljaka na adresu primatelja, u kućni kovčežić ili poslovne prostorije korisnika, a „isporuka“ podrazumijeva uručenje pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili u poštanski pretinac.

(2) Obične poštanske pošiljke uručuju se, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić.

(3) Poštanske pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku uručuju se osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku ili punomoćniku.

(4) Ako poštansku pošiljku za koju se izdaje potvrda o primitku nije moguće uručiti osobama iz stavka 3. ovog članka, uručuje se odraslom članu kućanstva, osobi zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ili ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe kod koje je primatelj zaposlen. Navedenim osobama mogu se uručiti i obične poštanske pošiljke.

(5) Pod odraslim članom kućanstva podrazumijeva se braćni/izvanbraćni drug, roditelj i dijete, brat i sestra stariji od 15 godina te svaki drugi srodnik stariji od 15 godina koji s primateljem živi u zajedničkom kućanstvu.

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

(7) Ako uručenje nije moguće u skladu s odredbama stavka 3. i 4. ovog članka, primatelju se ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, pošiljka se vraća pošiljatelju.

(8) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest u skladu sa stavkom 7. ovog članka i člankom 49. stavak 2. i 3. te člankom 26. stavak 2. ovih Općih uvjeta, datum ostavljanja obavijesti smatra se datumom uručenja.

(9) Osobe iz stavka 3. i 4. ovog članka mogu odbiti primitak poštanske pošiljke ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno. HP d.d. pošiljku s naznakom odbijanja

primitka („NE PRIMA“) i datumom odbijanja primitka pošiljke, uz ovjeru svojim potpisom i otiskom žiga, vraća pošiljatelju.

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

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

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

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

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

(15) Pošiljke adresirane za osobe:

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

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

(17) Ako pošiljku nije moguće uručiti primatelju niti je vratiti pošiljatelju, HP d.d. obavezan je s takvim pošiljkama postupati na način propisan za neuručive pošiljke.

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

### 2. Punomoć

#### Članak 45.

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

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

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

1. opunomoćitelj može dati punomoć poslovno sposobnoj i pismenoj osobi. Ako je opunomoćitelj nepismen ili se zbog bilo kojeg razloga ne može potpisati, izdavanje Punomoći potpisat će svjedok, a radnik poštanskog ureda/sortirnice će na Punomoć upisati podatke iz isprave za utvrđivanje identiteta opunomoćitelja i svjedoka,
2. opunomoćitelj može istodobno izdati više punomoći, a s jednom punomoći može ovlastiti najviše 3 osobe,
3. opunomoćitelj koji ovlašćuje drugu osobu za podizanje pošiljaka iz poštanskog pretinca može izdati punomoć isključivo za primitak svih vrsta pošiljaka,
4. ako opunomoćitelj koji je opunomoćio 2 ili više osobe želi promijeniti neku od opunomoćenih osoba, mora opozvati punomoć u cijelosti i izdati novu punomoć,

5. punomoć se izdaje na jednu godinu i vrijedi do isteka tog roka, a opunomoćitelj ju može opozvati i prije isteka tog roka,
6. punomoć se izdaje u 2 primjerka od kojih jedan zadržava poštanski ured/sortirnica, a drugi se daje punomoćniku,
7. ako opunomoćitelj opozove izdanu punomoć, obavezan je o tome izvijestiti poštanski ured/sortirnicu kod koje se punomoć nalazi,
8. radnik poštanskog ureda/sortirnice ovjerava punomoć u poštanskom uredu/sortirnici ili na adresi koju odredi korisnik, a za ovjeru punomoći naplaćuje cijenu usluge sukladno Cjeniku.

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

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

(6) Ukoliko pravna osoba ne posjeduje pečat ili štambilj, punomoć će izdati na memorandumu pravne osobe potpisanom od strane osobe ovlaštene prema podacima iz odgovarajućeg registra. Memorandumu je potrebno priložiti izvadak iz odgovarajućeg registra (sudskog, obrtničkog i sl.). Punomoć mora sadržavati ime i prezime osobe koja daje punomoć (ovlaštena osoba), potpis ovlaštene osobe, ime i prezime i broj osobne iskaznice osobe koju se opunomoćuje (punomoćnik), i sadržaj ovlasti danih punomoćniku.

### 3. Dokaz identiteta

#### Članak 46.

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

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

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

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

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

### 4. Dostava poštanskih pošiljaka

#### Članak 47.

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

### 4.1. Obavijest o prispijeću pošiljke

#### Članak 48.

(1) Obavijest o prispijeću pošiljke dostavlja se primatelju:

1. ako se pošiljka ne može uručiti dostavom,
2. kada primatelj stavi prigovor na ispravnost pošiljke ili na iznos carinskih pristojbi,
3. za pakete koji se u skladu s odredbama članka 49. ovih Općih uvjeta ne dostavljaju primatelju ili se na zahtjev pošiljatelja isporučuju u poštanskom uredu,
4. za hpekspres-pošiljke i e-pakete koji se prema zahtjevu pošiljatelja isporučuju u poštanskom uredu, ako s ugovornim korisnikom nije drugačije dogovoreno,
5. za oštećene i prepakirane pošiljke,
6. ako se obične pošiljke zbog veličine i/ili oblika ne mogu uručiti ubacivanjem u kućni kovčežić.

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

(3) HP d.d., na zahtjev pošiljatelja, može za obavještanje primatelja o prispjeloj pošiljci koristiti sredstva elektroničke komunikacije (npr.: SMS, e-mail i dr.).

### 4.2. Dostava paketa

#### Članak 49.

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

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

(3) S paketima za koje pošiljatelj zahtijeva da se uruče u poštanskom uredu/sortirnici postupa se u skladu sa stavkom 2. ovog članka.

### 4.4. Dostava EMS pošiljaka hpekspres-pošiljaka, poslovnih paketa i e-paketa

#### Članak 50.

(1) HP d.d. obavezan je obaviti dostavu EMS pošiljaka i hpekspres-pošiljaka, poslovnog paketa i e-paketa u roku, vremenu i na način koji je odabrao pošiljatelj sukladno Ponudi HP-a d.d. iz članka 62. ovih Općih uvjeta. Pošiljke će HP d.d. dostaviti sukladno tehnološkim mogućnostima.

(2) Pošiljka se smatra uručenom pravnoj osobi ako je ovlaštena osoba potvrdila primitak potpisom na dostavnoj ispravi, bez obveze stavljanja otiska pečata ili štambilja ako isti nije dostupan u tom trenutku ili ga pravna osoba ne posjeduje u kojem slučaju radnik HP d.d. stavlja napomenu „Pečat ne posjeduje“.

(3) Ako hpekspres-pošiljka, e-paket ili poslovni paket koja glasi na fizičku osobu zbog bilo kojeg razloga nije mogla biti dostavljena, primatelju se ostavlja obavijest o prispijeću pošiljke s tim da pošiljku može preuzeti u poštanskom uredu u roku od 5 (pet) radnih dana od dana ostavljene obavijesti o prispijeću pošiljke. Nakon ostavljene obavijesti o prispijeću pošiljke, radnik HP d.d.-a će kontaktirati primatelja odnosno pošiljatelja radi dobivanja naputka o daljnjem postupku s pošiljkom. Ako primatelj ne preuzme pošiljku u roku 5 (pet) radnih dana, radnik HP d.d. će kontaktirati primatelja/pošiljatelja o daljnjem postupanju s pošiljkom.

(4) Dostava EMS pošiljaka obavlja se na način propisan za hpekspres-pošiljke s tim da HP d.d. nakon ostavljene obavijesti

traži naputak od primatelja o daljnjem postupku s pošiljkom. Ako se takav naputak ne može dobiti, EMS pošiljka se dostavlja ponovno sljedeći radni dan. Ako se dostava ne može obaviti ni u drugom pokušaju, primatelju se ostavlja obavijest o prispijeću pošiljke, a pošiljka se isporučuje u poštanskom uredu kako je propisano člankom 51. ovih Općih uvjeta.

### **5. Isporuca u poštanskom uredu**

#### **Članak 51.**

(1) U poštanskom uredu/sortirnici isporučuju se:

1. paketi, hpekspres-pošiljke, poslovni paketi koji glase na fizičke osobe i e-paketi, za koje je pošiljatelj zahtijevao da se uručuju u poštanskom uredu te paketi u naseljima u kojima nije organizirana dostava,
2. hpekspres-pošiljke i e-paketi koje u adresi imaju samo naziv i adresu poštanskog ureda, broj poštanskog pretinca ili poste restante. U tom slučaju pošiljatelj je obavezan obavijestiti primatelja da ga pošiljka čeka u poštanskom uredu i da ju može preuzeti u roku iz članka 50. ovih Općih uvjeta,
3. pošiljke koje su adresirane za primatelje – korisnike poštanskih pretinaca – bez obzira na to imaju li te pošiljke u adresi oznaku broja pretinca ili tu oznaku nemaju te koje su adresirane na poste restante.
4. hpekspres-pošiljke, e-paketi, poslovni paketi i EMS pošiljke koje u adresi nemaju broj pretinca, dostavljaju se na adresu primatelja.
5. pošiljke za koje je primatelj podnio zahtjev za zadržavanjem prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu,
6. pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke.

(2) Pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke mogu se isporučiti osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku i punomoćniku. Iznimno, hpekspres pošiljke, poslovni paketi i e-paketi mogu se isporučiti donositelju obavijesti o prispijeću uz obvezno utvrđivanje identiteta i upisivanje imena i prezimena donositelja obavijesti.

(3) Pošiljke adresirane na poste restante isporučuju se primatelju u poštanskim uredima koje odredi HP d.d. Popis poštanskih ureda u kojima se isporučuju pošiljke adresirane na poste restante nalazi se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

(4) Paketi za koje je pošiljatelj zahtijevao isporuku u poštanskom uredu, isporučuju se primatelju u poštanskim uredima koje odredi HP d.d. Popis poštanskih ureda u kojima se isporučuju paketi, nalazi se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

### **3.1. Rokovi za preuzimanje u poštanskom uredu**

#### **Članak 52.**

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

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

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

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

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

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

zadržavanja hpekspres-pošiljaka, e-paketa ili poslovnih paketa koji glase na fizičke osobe.

### **4. Potvrđivanje primitka**

#### **Članak 53.**

(1) Primatelj pošiljke za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke potvrđuje primitak svojim potpisom na odgovarajućoj ispravi za uručenje ili elektronskom komunikatoru. Uz potpis, za pakete iz međunarodnog prometa, EMS pošiljke i hpekspres-pošiljke i poslovne pakete obvezno je upisivanje vremena uručjenja (sat i minuta), a za pakete iz međunarodnog prometa i EMS pošiljke i jasno čitljivo ime i prezime.

(2) Kada je primatelj nepismen ili se nije u stanju potpisati zbog tjelesnog nedostatka, radnik HP-a d.d. ispisuje slovima njegovo ime i prezime te stavlja napomenu zašto primatelj nije stavio svoj potpis.

(3) Kada pošiljku u ime primatelja preuzima njegov punomoćnik, član kućanstva ili kod primatelja zaposlena osoba u kućanstvu, radnik HP-a d.d. označuje i odnos prema primatelju.

(4) Primitak pošiljke za pravne osobe, državna i druga tijela potvrđuje ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak pečata ili štambilja pravne osobe. Otisak pečata ili štambilja nije potreban kada se pošiljke uručuju punomoćniku.

(5) Primitak pošiljke za fizičke osobe koje obavljaju registriranu djelatnost (obrtnici, trgovci pojedinci, liječnici, javni bilježnici i sl.) potvrđuje osobno primatelj ili ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak pečata ili štambilja.

(6) Ukoliko HP d.d. dostavu pošiljke obavlja osobama iz stavka 4. i 5. ovog članka, a osoba primatelja zadužena za prijam pošiljke ne posjeduje pečat ili štambilj, smatrat će se da je primatelj potpisom u potvrdi o primitku potvrdio primitak pošiljke te će se time smatrati da je HP d.d. svoju obvezu u cijelosti izvršio i obavljenu uslugu će naplatiti sukladno vrijedećem Cjeniku.

(7.) Primitak hpekspres-pošiljke, poslovnog paketa i e-paketa za koju je pošiljatelj zahtijevao povrat ovjerenog dokumenta, potvrđuje primatelj odmah po uručjenju na način da svojim potpisom ovjerava sve primljene otpremnice, a državno tijelo i otiskom štambilja te naznačuje datum primitka. Jedan primjerak otpremnice ostaje primatelju, a ostali se vraćaju HP-u d.d. Iznimno, ako primatelj ne vrati otpremnicu odmah pri uručjenju, obavezan ju je vratiti isti dan ili najkasnije sljedeći radni dan.

### **6. Nadoslanje poštanskih pošiljaka**

#### **Članak 54.**

(1) HP d.d. nadošilje poštanske pošiljke za primateljem prema pisanom zahtjevu pošiljatelja ili primatelja u smislu dopunske usluge iz članka 22. i 23. ovih Općih uvjeta podnesenim prije uručjenja pošiljke.

(2) Nadoslanje poštanskih pošiljaka u drugu odredišnu državu obavlja se samo ako pošiljka koju treba nadoslati udovoljava uvjetima za prijam pošiljaka za tu odredišnu državu.

### **7. Vraćanje pošiljaka**

#### **Članak 55.**

(1) Poštanska pošiljka vraća se pošiljatelju u sljedećim slučajevima:

1. kada je primatelj odbio prijam pošiljke,
2. kada je primatelj obaviješten, ali nije podigao pošiljku,
3. kada je primatelj odselio,
4. kada je primatelj nepoznat,
5. kada je primatelj umro,

6. kada je na pošiljci nepotpuna adresa,
7. kada pravna osoba više ne postoji,
8. kada primatelj koristi uslugu besplatnog povrata pošiljke (ERS),
9. kada je zabranjen sadržaj pošiljke i ostalo,
10. kada ne udovoljava uvjetima predviđenim carinskim ili deviznim propisima,
11. kada ne udovoljava sigurnosnim uvjetima za otpremu u međunarodnom prometu.

(2) Osim slučajeva iz stavka 1. ovog članka, pošiljka se vraća i u slučajevima neplaćene ili nedovoljno plaćene poštarine navedenim u članku 27. ovih Općih uvjeta.

(3) Iznimno, tiskanica i izravna pošta mogu se uručiti članu kućanstva umrlog primatelja i u tom slučaju ne podliježu vraćanju.

(4) Za paket i hpekspres-pošiljku, poslovni paket i e-paket koji se vraća pošiljatelju zbog nemogućnosti uručivanja primatelju, od pošiljatelja se naplaćuje povratna poštarina prema Cjeniku, kao i moguća druga zaduženja (prepakiranje, ležarina i dr.). Ako je poštarinu za uslugu uručivanja trebao platiti primatelj pošiljke, od pošiljatelja se osim povratne poštarine naplaćuje i poštarina za obavljenu uslugu.

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

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

## 8. Neuručive pošiljke

### Članak 56.

(1) Neuručive pošiljke su poštanske pošiljke koje HP d.d. ne može uručiti primatelju ni vratiti pošiljatelju.

(2) HP d.d. može sadržaj takve pošiljke, nakon proteka roka od jedne godine od dana pokušaja uručivanja, uništiti ili prodati na javnoj prodaji.

(3) HP d.d. neuručive pošiljke može otvoriti radi eventualnog pronalaska adrese primatelja i pošiljatelja, te u slučajevima propisanim člankom 33. ovih Općih uvjeta.

(4) Za neuručive pošiljke u međunarodnom prometu primjenjuje se postupak određen aktima Svjetske poštanske unije i carinskim odnosno deviznim propisima.

## 9. Rokovi uručivanja

### Članak 57.

(1) Pod rokom uručivanja poštanskih pošiljaka podrazumijeva se razdoblje od dana prijma pošiljke do njezina uručivanja primatelju. Vrijeme prijma pošiljke utvrđuje se na temelju otiska žiga na potvrdu o primitku pošiljke odnosno na pošiljci kada se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke. HP d.d. osigurava uručivanje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu u roku ugovorenom s korisnicima, ako je isti ugovoren.

(2) Pošiljka se smatra uručenom u ugovorenom roku u trenutku kada je pokušano uručivanje na adresi primatelja ili drugom ugovorenom mjestu.

(3) Kada je pošiljatelj tražio uručivanje u poštanski pretinac, putem poste restante ili u drugi poštanski ured, pošiljka se smatra uručenom u trenutku kada je prispjela u odredišni poštanski ured.

(4) Iznimno, ako je primatelj tražio uslugu zadržavanja prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadoslanje na drugu adresu koju odredi, pošiljka se smatra uručenom kada je prispjela u odredišni poštanski ured koji je naveo pošiljatelj.

(5) Za pošiljke s dopunskom uslugom „Plus“, primjenjuju se slijedeći rokovi:

1. u unutarnjem poštanskom prometu, uručenje 85% poštanskih pošiljaka u roku od jednoga radnog dana (D+1), odnosno 95% u roku od dva radna dana (D+2);

2. u međunarodnom prometu s državama članicama Europske unije uručenje 85% poštanskih pošiljaka u roku od tri radna dana (D+3), odnosno 97% u roku od pet radnih dana (D+5), a za druge države u okviru rokova propisanih aktima Svjetske poštanske unije.

(6) Ostale pošiljke, osim pošiljaka iz stavka 5. ovog članka, uručuju se u roku ugovorenom s korisnikom. Na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr) dostupan je popis zona u kojima je moguća dostava pošiljaka u određenim rokovima. (7) Za poštanske pošiljke adresirane za primatelje na otocima ili zaprimljene na otocima rokovi uručivanja iz stavka 2. točka 1. ovog članka produljuju se za jedan dan, kao i u posebnim zemljopisnim uvjetima ili drugim okolnostima koje utvrđuje Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Agencija).

(8) Ako je pošiljka primljena ili ubačena u poštanski kovčežić nakon krajnjeg roka navedenog za prijam ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa pošiljaka, rokovi se produljuju za jedan dan.

(9) U rokove uručivanja pošiljaka ne uračunava se:

- a. dan prijma pošiljke,
- b. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja,
- c. vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje HP-a d.d.,
- d. neradni dani i dani kada se ne obavlja uručivanje poštanskih pošiljaka.

## VII. PRIGOVORI

### 1. Podnošenje prigovora za poštanske pošiljke

#### Članak 58.

(1) Korisnik može podnijeti prigovor u slučaju:

1. gubitka pošiljke,
2. prekoračenja roka za prijenos i uručivanje poštanske pošiljke,
3. kada usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti,
4. više naplaćene poštarine,
5. oštećenja poštanske pošiljke ili umanjenja njezina sadržaja.

(2) Za slučajeve iz stavka 1. točke 1., 2., 3. i 4., prigovor se podnosi u roku od 3 (tri) mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu odnosno u roku od 6 (šest) mjeseci u međunarodnom prometu. Nakon podnošenja prigovora iz ovog stavka pokreće se potražni postupak.

(3) Za slučaj iz stavka 1. točka 5. rok za podnošenje prigovora je odmah pri uručivanju pošiljke, nakon čega se pošiljka, uz nazočnost primatelja, otvara i pregledava njezino stanje i sadržaj, koje se upisuje u zapisnik. Zapisnik nije potrebno popunjavati ako je već sastavljen prije pokušaja uručivanja pošiljke, sukladno članku 33. ovih Općih uvjeta. Iznimno, prigovor se može podnijeti i nakon isteka gornjeg roka, odnosno nakon uručivanja poštanske pošiljke, ukoliko primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručivanja.

(4) Iznimno, HP d.d. može pojedinim ugovornim korisnicima omogućiti prihvaćanje prigovora na oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke i nakon uručivanja u roku od dva (2) radna dana.

(5) Za pošiljke za koje je izdana potvrda o primitku poštanske pošiljke, podnositelj prigovora je obavezan potvrdu dati na uvid HP-u d.d., a u ostalim slučajevima priložiti drugi dokaz na kojem temelji svoj prigovor.

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

(7) HP d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 (šezdeset) dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.

(8) Na pisani odgovor HP-a d.d. iz stavka 7. ovog članka korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri HP-u d.d. u roku od trideset (30) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP-u d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

(9) U slučaju spora između korisnika i HP-a d.d. u vezi s rješavanjem prigovora iz ovog članka, korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanjem spora Agenciji u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz stavka 8. ovog članka.

## VIII. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

### 1. Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja za poštanske pošiljke u unutarnjem prometu

Članak 59.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz stavka 8. članka 58. ovih Općih uvjeta ili prihvaćene pritužbe iz stavka 9. istog članka ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika. Pošiljatelj se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist primatelja ili druge osobe.

(2) U trenutku uručenja poštanske pošiljke pravo potraživanja naknade štete prelazi s pošiljatelja na primatelja poštanske pošiljke.

(3) Zahtjevu za naknadom štete iz stavka 1. ovog članka, a koji se odnosi na gubitak ili prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke, podnositelj prilaže potražnicu iz koje je vidljivo da je pošiljka izgubljena ili uručena sa zakašnjenjem. Zahtjevu koji se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke podnositelj prilaže Zapisnik o nepravilnosti pošiljke, a iznimno s ugovornim korisnicima može se dogovoriti i drugačiji način postupka i rješavanja prigovora.

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

Tablica 1:

vrsta pošiljke opis štete	hpekspres-pošiljka u unutarnjem prometu, poslovni paket i e-paket	skupne hpekspres-pošiljke u unutarnjem prometu i skupni poslovni paketi	paket
gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja	<b>Za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos označene vrijednosti; <b>za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti izgubljenog, potpuno oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 3.000,00 kuna za hpekspres-pošiljke i e-paket, odnosno 10.000,00 kuna za poslovni paket. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se peterostruki iznos naplaćene poštarine.	<b>Za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos označene vrijednosti pojedinačne pošiljke unutar skupine; <b>za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti izgubljenog, potpuno oštećenog ili umanjenog sadržaja pojedinačne pošiljke unutar skupine, a najviše do 3.000,00 kuna za hpekspres-pošiljke, odnosno 10.000,00 kuna za poslovni paket. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se peterostruki iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine.	U visini iznosa označene vrijednosti.
djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja	<b>Za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do označene vrijednosti; <b>za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do 3.000,00 kuna za hpekspres-pošiljke i e-paket, odnosno 10.000,00 kuna za poslovni paket. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se trostruki iznos naplaćene poštarine	<b>Za pošiljke s označenom vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja pojedinačne pošiljke unutar skupine, a najviše do označene vrijednosti; <b>za pošiljke bez označene vrijednosti</b> - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja pojedinačne pošiljke unutar skupine, a najviše do 3.000,00 kuna za hpekspres-pošiljke, odnosno 10.000,00 kuna za poslovni paket. Ako se sadržaj ne može dokazati, isplaćuje se trostruki iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine	U iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, a najviše do iznosa označene vrijednosti
prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke	Trostruki iznos naplaćene poštarine	Trostruki iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine	Trostruki iznos naplaćene poštarine
neobavljena usluga	Iznos naplaćene poštarine	Iznos naplaćene poštarine za pojedinačnu pošiljku unutar skupine	Iznos naplaćene poštarine

(5) HP d.d. odgovara kada nije obavio uslugu ili ju nije obavio u cijelosti te za gubitak, potpuno ili djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja, i za prekoračenje roka za prijenos paketa i hpekspres-pošiljke, poslovnog paketa i e-paketa.

(6) HP d.d. može diskrecijskom odlukom, uz dokaz (račun, otpremnica ili neki drugi dokument), a s osnove naknade štete, za hpekspres-pošiljke u unutarnjem prometu i e-pakete isplatiti maksimalan iznos do 3.000,00 kuna, odnosno za poslovni paket do najviše 10.000,00 kn.

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

(8) U slučajevima gubitka, potpunog ili djelomičnog oštećenja ili umanjenja sadržaja, kao i za prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke iz stavka 4. ovog članka HP d.d., osim naknade štete, vraća i iznos naplaćene poštarine za poštanske usluge pri čemu ne vraća onaj dio poštarine za poštanske usluge koji je

naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti.

(9) U slučaju skupnih hpekspres-pošiljaka i skupnih poslovnih paketa (kada sve pošiljke nisu izgubljene, oštećene ili im nije prekoračen rok), ne vraća se ukupni iznos naplaćene poštarine, već samo iznos poštarine koja se u skladu s Cjenikom definira za pojedinačnu pošiljku unutar skupine.

(10) Osim iznosa naknade štete i vraćanja poštarine, HP d.d. pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplaćuje i zakonske zatezne kamate računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadom štete.

(11) Ako se izgubljena pošiljka ili njezin dio nađe nakon isplate naknade štete, HP d.d. o tome izvješćuje pošiljatelja ili drugu ovlaštenu osobu, koja vraća iznos primljene naknade štete ako zahtijeva uručenje naknadno nađene pošiljke. U protivnom, HP d.d. ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

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

## 2. Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja za ostale poštanske pošiljke u međunarodnom prometu

### Članak 60.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od trideset (30) dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz stavka 8. članka 58. ovih općih uvjeta ili prihvaćene pritužbe iz stavka 9. istog članka ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika. Pošiljatelj se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist primatelja ili druge osobe.

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

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

Tablica 2:

vrsta pošiljke opis štete	EMS pošiljka i hpekspres pošiljka u međunarodnom prometu	paket	"M" vreća za koju je pošiljatelj zahtijevao da se uruči primatelju uz pisanu potvrdu
gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja	a) za pošiljke koje sadrže dokumente - 30 DTS-a; b) za pošiljke koje sadrže robu - 130 DTS-a osim u slučajevima kada su bilateralno dogovoreni drugačiji iznosi	a) za paket s označenom vrijednosti – iznos označene vrijednosti; b) za paket bez označene vrijednosti – kunska protuvrijednost u iznosu od 40 DTS-a po paketu + 4,5 DTS-a po kilogramu ili dijelu kilograma mase paketa	150 DTS-a
djelomično oštećenje ili djelomično umanjenje sadržaja	a) za pošiljke koje sadrže dokumente - u visini stvarne štete ali najviše do iznosa 30 DTS-a; b) za pošiljke koje sadrže robu - u visini stvarne štete ali najviše do iznosa od 130 DTS-a osim u slučajevima kada su bilateralno dogovoreni drugačiji iznosi	a) za paket s označenom vrijednosti – u visini stvarne štete ali najviše do iznosa označene vrijednosti; b) za paket bez označene vrijednosti – u visini stvarne štete ali najviše do iznosa označene vrijednosti	u visini stvarne štete a najviše do 150 DTS-a

(4) Odredbe iz članka 59. stavak 3. (izuzev dijela odredbi koji se odnose na prekoračenja roka za prijenos), 8., 10., 11. i 12. ovih Općih uvjeta primjenjuju se i u međunarodnom prometu.

(5) HP d.d. osim naknade iz stavka 3. vraća i iznos naplaćene poštarine za poštanske usluge pri čemu ne vraća onaj dio poštarine za poštanske usluge koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti.

(6) Iznos DTS-a isplaćuje se u kunskoj protuvrijednosti koja se utvrđuje procedurom određenom aktima Svjetske poštanske unije, a donosi ga Uprava HP-a d.d. Odluka Uprave o tečaju DTS – HRK objavljuje se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

(7) HP d.d. nema nikakvu odgovornost glede postupka s pošiljkom u odredišnoj državi koja sadrži predmete zabranjene za uvoz ili čiji je uvoz ograničen u odredišnoj državi ako to nije bilo objavljeno u uvjetima za prijam pošiljaka odredišne države do trenutka slanja pošiljke.

## 3. Odgovornost pošiljatelja

### Članak 61.

(1) Pošiljatelj je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka izazvala na ostalim pošiljkama, objektima i opremi HP-a d.d. ili trećih osoba te za ozljede ili smrt radnika HP-a d.d. i drugih osoba ako su one nastupile zbog sljedećih razloga:

1. ako je pošiljka sadržavala predmete zabranjene Zakonom,
2. ako se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci i ovih Općih uvjeta,
3. ako pošiljka i njezin unutarnji sadržaj nisu bili zapakirani na način propisan ovim Općim uvjetima bez obzira na to što je HP d.d. preuzeo pošiljku.

(2) HP d.d. ne snosi odgovornost za štetu koja nastane na pošiljci i/ili njezinom sadržaju iz razloga što pošiljatelj nije prilikom pakiranja koristio odgovarajući materijal ili iz razloga što se pošiljatelj nije pridržavao uputa za pakiranje navedenih u ovim Općim uvjetima.

(3) Pošiljatelj je odgovoran za istinitost i točnost dostavljenih podataka potrebnih za pružanje poštanskih usluga, neovisno o načinu dostave (telefonski, elektronski ili pisanim putem). Ukoliko podaci nisu navedeni ili su nepotpuni, HP d.d. će kod pružanja poštanskih usluga postupati prema podacima s kojima raspolaže te nije odgovoran za eventualno neizvršenje ili nepotpuno izvršenje traženih poštanskih usluga. Podaci predani u digitalnom obliku moraju odgovarati podacima navedenim na pošiljci i pratećim prijavnim ispravama.

## IX. POSEBNE ODREDBE

### Članak 62.

(1) Za sve što nije propisano ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona.

(2) Za popunjavanje poštanskih isprava, kao i podataka na poštanskim pošiljkama, koristi se latinično pismo i arapske brojke te se za pisanje ne smije upotrebljavati obična olovka.

(3) U međunarodnom prometu pojedine vrste poštanskih pošiljaka, s dopunskim uslugama ili bez dopunskih usluga mogu se primiti samo za one države koje ih prihvaćaju.

(4) HP d.d. može odobriti korisnicima izradu i uporabu omotnica za pošiljke u unutarnjem prometu ili prijavnih knjiga koje ne udovoljavaju uvjetima propisanim odredbama ovih Općih uvjeta.

(5) Ponude HP-a d.d. koje se odnose na rokove uručanja pošiljaka, mjesta prijma ili uručjenja pošiljaka, krajnja vremena za prijam pošiljaka i sl., objavit će se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

(6) HP d.d. obrađuje osobne podatke u svrhu pružanja poštanske usluge kao i obračuna i naplate obavljene usluge. Pošiljalac je odgovoran za točnost, vjerodostojnost i uporabu dostavljenih osobnih podataka, kako svojih tako i primateljevih. U slučaju da korisnik uskrati spomenute podatke, HP neće pružiti zatraženu poštansku uslugu.

HP d.d. će ustupiti osobne podatke korisnika ovlaštenim tijelima za provođenje carinskog i/ili poreznog postupka te drugim ovlaštenim tijelima u skladu sa zakonom.

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

(7) HP d.d. primjenjuje tehničke i sigurnosne mjere zaštite osobnih podataka korisnika.

## X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 63.

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

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

(3) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti od dana 1. siječnja 2017. godine.

(4) 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 mjerodavan sud u Zagrebu.

(5) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15. 11. 2017. godine.

**Član Uprave**

**Mate Mišetić**