

## Opći uvjeti za obavljanje univerzalne usluge

### I. OPĆE ODREDBE

#### 1. Sadržaj

##### Članak 1.

(1) Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se način i uvjeti obavljanja univerzalne usluge koju pruža HP-Hrvatska pošta d.d. (u daljnjem tekstu: HP d.d.), rokovi uručjenja pošiljaka, način i uvjeti plaćanja poštanskih usluga, način označavanja plaćanja poštanskih usluga na poštanskoj pošiljci, odgovornost HP-a d.d. i naknada štete te postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga.

(2) Univerzalna usluga je skup poštanskih usluga određene kakvoće, koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim korisnicima poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.

(3) Univerzalna usluga u unutarnjem poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: unutarnji promet) obavlja se na način i uz uvjete propisane Zakonom o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15; u daljnjem tekstu: Zakon), podzakonskim aktima donesenim na temelju Zakona (u daljnjem tekstu: podzakonski akti), posebnim zakonima kojima se regulira drukčiji način uručjenja poštanskih pošiljaka 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. Univerzalna usluga

##### Članak 2.

(1) Univerzalnu uslugu HP d.d. obavlja na cijelom području Republike Hrvatske, pod istim uvjetima u pogledu određene kakvoće i pristupačne cijene, za sve korisnike poštanskih usluga.

(2) Univerzalna usluga obuhvaća poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu:

1. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma,
2. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 10 kilograma,
3. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje preporučених pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti,
4. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pošiljaka za slijepe mase do 7 kilograma, bez naplate,
5. usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu.

(3) Prigodom predaje pošiljke pošiljatelj može zahtijevati i dopunske usluge propisane ovim Općim uvjetima.

### II. VRSTE POŠILJAKA

#### 1. Pismovna pošiljka

##### Članak 3.

(1) Pod pismovnom pošiljkom podrazumijeva se komunikacija u pisanom obliku, ispisana ili otisnuta na papiru ili drugom odgovarajućem nositelju podataka, koju treba poslati i dostaviti na adresu koju je naveo pošiljatelj na samoj pismovnoj pošiljci ili njezinu omotu.

(2) Pismovnom pošiljkom smatra se pismo, prioritetno pismo, dopisnica.

##### 1.1. Pismo

##### Članak 4.

(1) Pismo je pismovna pošiljka koja sadrži pisano priopćenje u zatvorenom omotu bez označene vrijednosti te svaka pošiljka koja, u pogledu dimenzija i mase, odgovara uvjetima predviđenim za pismo iako ne sadrži pisano priopćenje.

(2) Pismo je zatvoreno tako da je njegov sadržaj dobro zaštićen od mogućih oštećenja prilikom prijenosa i da se, bez vidljivog traga na omotnici, sadržaj ne može izvaditi ni oštetiti.

(3) Pismo može biti mase do 2 kilograma.

(4) Dimenzije pisma su:

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.

##### 1.2. Prioritetno pismo

##### Članak 5.

(1) Prioritetno pismo je pismovna pošiljka kod koje HP d.d. nudi brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na ostale pošiljke u unutarnjem i međunarodnom prometu i, sukladno Zakonu, smatra se pošiljkom najbrže kategorije. Odredbe članka 4. stavak 1., 2., 3. i 4. točke 1. i 2. ovih Općih uvjeta odnose se i na prioritetno pismo.

(2) Prioritetno pismo mora biti pravokutnog oblika i na njega se u gornji lijevi dio adresne strane stavlja naljepnica „PRIORITAIRE/PAR AVION – PRIORITETNO/ZRAKOPLOVOM“ u međunarodnom prometu odnosno naljepnica „PRIORITETNO“ u unutarnjem prometu.

### 1.3. Dopisnica (razglednica, čestitka)

#### Članak 6.

(1) Dopisnica (razglednica, čestitka) je pismovna pošiljka s otvorenim pisanim priopćenjem izrađena od tvrdoga kartona ili papira u obliku pravokutnika, a šalje se bez omotnice. Dopisnica nema izbočina ili ispupčenih dijelova.

(2) Najmanje dimenzije dopisnice su 90 mm x 140 mm, a najveće 120 mm x 235 mm, uz dopušteno odstupanje od 2 mm.

(3) Za dopisnicu koja ne udovoljava uvjetima iz stavka 1. i 2. ovog članka ili je većih dimenzija od 120 mm x 235 mm, ali najviše do najvećih dimenzija za pismo, obračunava se poštarina kao za pismo.

(4) Dopisnica koju izdaje HP d.d. (poštanska dopisnica) ima u zaglavlju na prednjoj strani naziv: „DOPISNICA – CARTE POSTALE“.

(5) Najmanje desna polovina prednje strane dopisnice namijenjena je za adresu primatelja, označavanje poštarine, službene oznake i naljepnice, a poledina i najviše lijeva polovina prednje strane namijenjeni su za priopćenje.

### 2. Preporučena pošiljka

#### Članak 7.

(1) Preporučena pošiljka u unutarnjem prometu je poštanska pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje se primatelju uz potpis, a u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja, isplaćuje propisana naknada štete.

(2) Prioritetna preporučena pošiljka u međunarodnom prometu je poštanska pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje se primatelju uz potpis i za koju se osigurava brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na ostale pošiljke. U slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja, isplaćuje se propisana naknada štete.

(3) Masa i dimenzije preporučene pošiljke i prioritetne preporučene pošiljke moraju odgovarati uvjetima za pismo iz članka 4. ovih Općih uvjeta.

(4) Sudska pismena, pismena po upravnom i poreznom postupku te administrativna pismena su preporučene pošiljke s dopunskom uslugom.

### 2.1. Sudska pismena i pismena po upravnom i poreznom postupku

#### Članak 8.

(1) Sudska pismena te pismena po upravnom i poreznom postupku (u daljnjem tekstu: pismena) su preporučene pošiljke koje u posebnim omotnicama šalju sudovi, nadležna državna tijela te pravne osobe s javnim ovlastima i druge osobe ovlaštene na temelju posebnih zakona.

(2) Sastavni dio pismena je povratnica-dostavnica, koja može biti na poledini pismena ili kao sastavni dio adresne strane pismena, i iste je boje kao i omotnica, s tim da je uz rub omotnice perforirana ili postavljena tako da se lako odvaja od omotnice.

(3) Pismena na adresnoj strani, osim adrese primatelja, imaju i naziv posebnog postupka na koji se odnosi pismeno: „parnični postupak“, „prekršajni postupak“, „kazneni postupak“, „upravni postupak“, „zemljišno-knjižni postupak“, „ovršni postupak“, „porezni postupak“ ili neku drugu oznaku radi lakšeg prepoznavanja i postupanja s pismenom te obveznu oznaku kojom se označava da li je dostava pismena osobna (UO) ili posredna (UO/UZ). Pismena

koja na adresnoj strani ne sadrže sve propisane elemente (adresu primatelja, naziv posebnog postupka i oznaku dostave) bit će vraćena pošiljatelju na dopunu.

(4) Pri uručanju pismena postupa se u skladu s posebnim zakonima kojima su uređeni navedeni postupci.

(5) Povratnica-dostavnica je potvrda pošiljatelju pismena o pravovaljano obavljenoj dostavi koju primatelj mora odmah nakon pravovaljanog uručjenja i ovjere vratiti HP-u d.d., a nakon toga HP d.d. pošiljatelju. Korisnici dopunske usluge „Servis“, ako to ne učine odmah pri uručanju, obvezni su povratnicu-dostavnicu vratiti isti dan ili najkasnije sljedeći radni dan.

(6) Povratnicu-dostavnicu potpisuje primatelj ili osoba kojoj je pismeno uručeno i radnik HP-a d.d. koji je obavio uručenje pismena uz stavljanje otiska poštanskog žiga pokraj potpisa. Primatelj ili osoba kojoj je pismeno uručeno na povratnici-dostavnici upisuje dan, mjesec i godinu primitka.

(7) Kada se pismeno uručuje državnim i drugim tijelima primatelj je obvezan uz potpis na povratnici-dostavnici staviti otisak svojeg pečata ili štambilj. Ako primatelj ne stavi otisak pečata ili štambilj, radnik HP-a d.d. dužan je na povratnici-dostavnici naznačiti zašto to nije učinjeno („punomoćnik“, „pečat nedostupan“ i sl.).

(8) Ako se pismeno uručuje pravnoj osobi ili fizičkoj osobi koja obavlja registriranu djelatnost koja ne posjeduje pečat, primatelj pošiljke potvrđuje primitak svojim potpisom na povratnici-dostavnici, a radnik HP d.d. stavlja napomenu „Pečat ne posjeduje“.

(9) Kada pismeno nije uručeno osobno primatelju i kada se može uručiti u zamjenu, osoba kojoj je pismeno uručeno potpisuje se na mjestu stvarnog primatelja, a radnik HP-a d.d. mora na za to predviđenom mjestu na povratnici-dostavnici čitljivo naznačiti ime i prezime osobe kojoj je pismeno uručeno te naznačiti odnos prema primatelju („punomoćnik“, „brat“, „supruga“, „susjed“ i sl.).

(10) Ako je primatelj nepismen ili se ne može potpisati, radnik HP-a d.d. će na povratnici-dostavnici naznačiti njegovo ime i prezime, datum uručjenja te zabilježiti napomenu zašto se primatelj nije potpisao.

(11) Ako primatelj odbije potpisati povratnicu-dostavnicu ili ispisati datum uručjenja radnik HP-a d.d. to će zabilježiti na povratnici-dostavnici i ispisati datum uručjenja te se potpisati, a pismeno će uručiti primatelju.

(12) Ostali podatci na povratnici-dostavnici upisuju se u skladu s odredbama posebnih zakona kojima je uređen svaki pojedini postupak.

### 2.2. Administrativna pismena

#### Članak 9.

(1) Administrativna pismena su preporučene pošiljke s kojima poslodavci dostavljaju odluke zaposlenicima, u posebnim omotnicama, a u skladu s odredbama zakona kojim se uređuju radni odnosi.

(2) Administrativna pismena na adresnoj strani, osim adrese primatelja, imaju oznaku: „administrativno pismeno“, koja upućuje na poseban način postupanja s pismenom.

(3) Pri uručanju administrativnih pismena postupa se u skladu sa zakonom koji uređuje dostavu pismena u parničnom postupku.

### 3. Pošiljka s označenom vrijednosti (vrijednosna pošiljka)

#### Članak 10.

(1) Pošiljka s označenom vrijednosti u unutarnjem prometu (u daljnjem tekstu: vrijednosna pošiljka) je poštanska pošiljka čiji je sadržaj pošiljatelj osigurao do označene vrijednosti na pošiljci za slučaj gubitka, krađe ili oštećenja.

(2) Prioritetna vrijednosna pošiljka je pošiljka s označenom vrijednosti u međunarodnom prometu čiji je sadržaj pošiljatelj osigurao do označene vrijednosti na pošiljci za slučaj gubitka, krađe ili oštećenja, a za koju se osigurava brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na ostale pošiljke.

(3) Vrijednosna pošiljka i prioritetna vrijednosna pošiljka mogu sadržavati robu, novac, pisano priopćenje i druge predmete.

(4) Najveća označena vrijednost vrijednosne pošiljke može biti 100.000,00 kuna. Prioritetne vrijednosne pošiljke mogu se slati u države koje prihvaćaju tu uslugu i to do pojedinačno određenih najvećih dopuštenih iznosa vrijednosti prema odredišnim državama, ali najviše do 4.000 DTS-a u njihovoj kunskoj protuvrijednosti.

(5) Prigodom predaje vrijednosne pošiljke i prioritetne vrijednosne pošiljke pošiljatelju se izdaje potvrda o primitku, a primatelju se pošiljka uručuje uz potpis. Vrijednost pošiljke ispisuje se brojkama i slovima u donjem lijevom dijelu adresne strane pošiljke. Masa i dimenzije moraju odgovarati uvjetima za pismo prema članku 4. ovih Općih uvjeta, a masa se upisuje u gramima.

### 4. Paket

#### Članak 11.

(1) 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 može biti mase do 10 kilograma. U međunarodnom dolaznom prometu paket može biti mase do 20 kilograma.

(3) U unutarnjem prometu paket mora imati označenu vrijednost, a u međunarodnom prometu paket može biti s označenom vrijednosti ili bez označene vrijednosti.

(4) Vrijednost sadržaja paketa označava se brojkama i slovima u donjem lijevom dijelu adresne strane.

(5) Najveća označena vrijednost paketa u unutarnjem prometu može biti 100.000,00 kuna.

(6) Masa se na paket upisuje u gramima.

(7) 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 od najmanjih dimenzija propisanih za pismo, prema članku 4. ovih Općih uvjeta, s tim da adresna strana ima najmanje dimenzije 90 mm x 140 mm.

(8) 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“.

### 5. Pošiljka za slijepe

#### Članak 12.

(1) Pošiljka za slijepe je adresirana poštanska pošiljka namijenjena slijepim i slabovidnim osobama otisnuta na papiru ili odgovarajućem nositelju podataka ili snimljena na nekom od pogodnih elektroničkih nositelja podataka.

(2) Pošiljka za slijepe može biti mase do 7 kilograma.

(3) Dimenzije pošiljke za slijepe moraju odgovarati dimenzijama za pismo propisanim člankom 4. stavak 4. ovih Općih uvjeta.

(4) Pošiljatelj pošiljke za slijepe mase do 2 kilograma može zahtijevati da se uruči primatelju uz pisanu potvrdu.

## III. DOPUNSKE USLUGE

### 1. Osnovne dopunske usluge

#### Članak 13.

(1) Dopunske usluge su usluge koje obuhvaćaju poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja pošiljaka pri obavljanju univerzalne usluge 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 14.

(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 uručjenja 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 uručjenju, obvezni su vratiti povratnicu isti dan ili najkasnije sljedeći radni dan.

(3) S dopunskom uslugom „Povratnica“ može se predati preporučena pošiljka, vrijednosna pošiljka i paket.

## 1.2. Otkupnina

### Članak 15.

(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.

(3) Pošiljatelj je s pošiljkom obavezan predati i popunjeni odgovarajući obrazac (obrazac platnog prometa, poštansku uputnicu i sl.), kojim će se doznačiti otkupni iznos.

(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 preporučena pošiljka, vrijednosna pošiljka i 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 16.

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

(2) S dopunskom uslugom „Uručiti osobno primatelju“ može se predati preporučena pošiljka (osim pismena), vrijednosna pošiljka i paket.

## 1.4. Consignment (grupiranje pošiljaka)

### Članak 17.

(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 18.

(1) Dopunskom uslugom „Izdvojeno“ pošiljatelj zahtijeva da se s paketom postupa uz povećanu pozornost.

(2) S dopunskom uslugom „Izdvojeno“ može se predati svaki paket.

(3) Paket koji sadrži 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 19.

(1) S dopunskom uslugom „Glomazno“ predaje se svaki paket nepravilnog oblika.

(2) Ako je paket s dopunskim uslugama „Izdvojeno“ i „Glomazno“, dodatna poštarina naplaćuje se samo po jednoj osnovi.

## 1.7. Plus

### Članak 20.

(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 dopisnica (razglednica, čestitka) u međunarodnom prometu, pošiljka za slijepe, preporučena pošiljka i vrijednosna pošiljka.

(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. Usluge koje može zahtijevati pošiljatelj

#### Članak 21.

(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 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. 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 preslika poštanske isprave koji se odnosi na uručenje poštanske pošiljke u 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 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 prijamni broj pošiljke. Iznimno, za preporučenu pošiljku čiji podatci nisu zaprimljeni sustavom e-PK, nije moguće izdati naknadnu potvrdu o primitku pošiljke. Za preporučenu pošiljku čiji su podatci zaprimljeni sustavom e-PK, izdavanje naknadne potvrde se ne naplaćuje. 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 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 oмотnicu 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) Za usluge iz ovog članka naplaćuje se cijena određena Cjenikom, izuzev dijela usluga propisanih u stavcima 2. i 6. ovog članka.

## **2.2. Usluge koje može zahtijevati primatelj**

### **Članak 22.**

(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. ubacivanje preporučene pošiljke u kućni kovčežić uz prethodno pribavljeno pisano ovlaštenje primatelja dano HP-u d.d. Ova usluga obavlja se samo za pošiljke u unutarnjem prometu, s tim da se ne može zahtijevati za preporučene pošiljke s dopunskom uslugom „Otkupnina“, „Povratnica“ i „Uručiti osobno primatelju“,
4. ponovnu dostavu pošiljke za koju je ostavljena obavijest o prispjebu pošiljke.

(2) Primatelj može zahtijevati usluge iz stavka 1. ovog članka predajom pisanog zahtjeva, osim točke 4. koju zahtjeva telefonski na broj 072 303 304.

(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 30 dana odnosno dulji od 90 dana u slučaju kada se radi o nadoslanju. Prema zahtjevu iz stavka 1. točka 3. ovog članka postupa se do opoziva, a zahtjev iz stavka 1. točka 4. 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 uručenja pošiljke na koju se zahtjev odnosi u poštanski ured prispio zahtjev pošiljatelja u smislu članka 21. ovih Općih uvjeta.

(6) Primatelj može pisanim putem zahtijevati izdavanje preslike poštanske isprave koja se odnosi na uručenje 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 prilikom uvoza robe iz međunarodnog prometa zahtijevati 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 zahtjeva brži postupak carinskog pregleda.

(9) Primatelj može zahtijevati 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 zahtjeva pregled,

(10) Za usluge iz ovog članka, osim stavka 1. točka 3., naplaćuje se poštarina određena Cjenikom.

## **2.3. Usluga „Servis“**

### **Članak 23.**

Pošiljatelj/primatelj može s HP-om d.d. ugovoriti prijam/uručenje pošiljaka iz članka 2. ovih Općih uvjeta 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 24.**

(1) Primatelj može s HP-om d.d. ugovoriti da mu se pošiljke 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 prispjebu 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.

## **2.5. Posebni nositelj**

### **Članak 25.**

(1) Pošiljatelj može zahtijevati da se preporučena pošiljka s povratnicom ili povratnicom-dostavnicom uruči primatelju po posebnom nositelju.

(2) Na pošiljke za koje je pošiljatelj tražio uručenje po posebnom nositelju ispod broja pošiljke stavlja se otisak žiga „POSEBNI NOSITELJ“.

(3) Uručenje pošiljke po posebnom nositelju HP d.d. organizira izdvojeno od ostalih pošiljaka. Ako uručenje ne uspije u prvom pokušaju, u roku od 5 radnih dana od prispjeba pošiljke organizira se drugi pokušaj uručenja. Pokušaji uručenja moraju biti organizirani tako da se jedan obavlja ujutro, a drugi poslijepodne. Ako je riječ o uručenju pismena osobne dostave po posebnom

nositelju, HP d.d. je u slučaju neuručenja u drugom pokušaju obavezan pokušati uručenje i treći put u roku od 5 radnih dana od prispjeća pošiljke na odredište. Za pošiljke po posebnom nositelju se ni u jednom slučaju ne ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke, ali zabilješka o pokušaju svake dostave mora biti naznačena na povratnici ili povratnici-dostavnici.

(4) Obavljanje usluge uručjenja pošiljke po posebnom nositelju naplaćuje se prema Cjeniku.

## IV. PRIJAM POŠTANSKIH POŠILJAKA

### 1. Opće odredbe o prijmu poštanskih pošiljaka

#### Članak 26.

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

(2) Preporučenu pošiljku, vrijednosnu pošiljku i paket pošiljatelj predaje uz odgovarajuću potvrdu o primitku pošiljke, popunjenu sukladno tekstu obrasca, koju je HP d.d. obavezan potvrditi.

(3) Prijam određenih poštanskih pošiljaka obavlja se uz uvjete utvrđene drugim zakonima i propisima donesenim na temelju tih zakona.

(4) U skladu s odredbom stavka 3. ovog članka, na prijam pošiljaka primjenjuju se sljedeći propisi:

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 pismo, prioritetna preporučena pošiljka, prioritetna vrijednosna pošiljka i paket,

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.

(5) Žive životinje predaju se samo kao preporučene pošiljke s dopunskom uslugom „Plus“, a mogu se slati:

1. pčele, pijavice i dudov svilac,

2. paraziti i uništavatelji štetnih insekata namijenjeni za kontrolu ovih insekata koji se razmjenjuju između službeno ovlaštenih institucija,

3. muhe iz obitelji Drosophilidae za biomedicinska istraživanja, koje se razmjenjuju između službeno ovlaštenih institucija.

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

#### Članak 27.

(1) Pismovne pošiljke s neplaćenom ili 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) Pismovne pošiljke predane u većem broju za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena vraćaju se pošiljatelju, pod uvjetom da na marke nije stavljen otisak žiga.

(3) Pismovne pošiljke 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.

### 3. Adresiranje poštanskih pošiljaka

#### Članak 28.

(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) Pismovne pošiljke mogu biti adresirane na više primatelja, s tim da se primatelji nalaze na istoj adresi.

(4) Adresa primatelja nalazi se u donjem desnom dijelu adresne strane pošiljke i paralelna je s njezinom dužom stranom. Iznimno, kod omotnica 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, osim na vrijednosnoj pošiljci. 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,

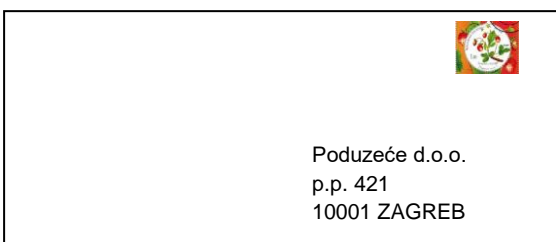
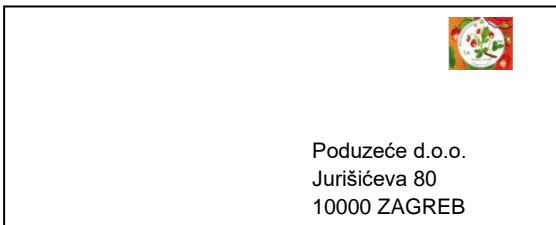
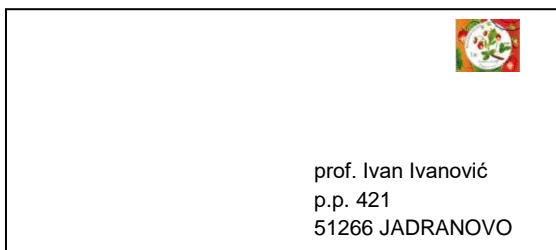
6. naziv države za pošiljke u međunarodnom prometu.

Primjeri pravilnog adresiranja:

- unutarnji promet



prof. Ivan Ivanović  
Jadranovo  
II kat, stan 6  
Matije Gupca 10K  
51260 CRIKVENICA



- 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 preporučene pošiljke, vrijednosne pošiljke 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 odredišnoga 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 odredišnoga 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.

## 4. Pakiranje poštanskih pošiljaka

### 4.1. Opće odredbe o pakiranju i zatvaranju poštanskih pošiljaka

#### Članak 29 .

(1) Pošiljatelj je obavezan pošiljke pakirati na način da se zaštiti sadržaj, spriječi oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke, zaštite druge pošiljke, imovina 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. Nepriдрžavanje ovog propisa može dovesti do zabrane izvoza, odnosno zapljene ili uništenja pošiljke u odredišnoj državi.

### 4.2. Posebne odredbe o pakiranju i zatvaranju poštanskih pošiljaka

#### Članak 30.

(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 (žive životinje, 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, osim živih životinja, 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.

### **4.3. Pakiranje i zatvaranje vrijednosne pošiljke i paketa**

#### **Članak 31.**

(1) Za pakiranje vrijednosne pošiljke mora se upotrijebiti specijalna omotnica HP-a d.d. ili druga omotnica od čvrstog papira. Vrijednosna pošiljka ne može biti pakirana u omotnici s prozirnim dijelom.

(2) Ako vrijednosna pošiljka sadrži metalni novac, za pakiranje takve pošiljke mora se upotrijebiti platnena vrećica bez šava s adresnicom, osim u slučaju kada je riječ o manjim količinama metalnog novca, koji tada mora biti upakiran tako da se ne može pomicati. Novčanice u vrijednosnoj pošiljci moraju biti umotane u papir i povezane.

(3) Za vrijednosnu pošiljku koja sadrži druge predmete koji se ne mogu staviti u specijalnu omotnicu HP-a d.d. te za pakete mora se upotrijebiti odgovarajuća čvrsta kutija, platnena vreća i sl.

(4) Za zatvaranje vrijednosne pošiljke i 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.

(5) Radi dodatne zaštite paketa, preporuča se da pošiljatelj uz ljepljivu traku ili sigurnosnu poštansku zaljepnicu, koristi i vezicu, špagu i sl.

### **5. Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka**

#### **Članak 32.**

(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.

## **V. PLAĆANJE POŠTANSKIH USLUGA**

### **1. Opće odredbe**

#### **Članak 33.**

(1) Cijena za univerzalnu uslugu i dopunske usluge (u daljnjem tekstu: poštarina) naplaćuje se prema Cjeniku.

(2) Poštarina se, u pravilu, naplaćuje od pošiljatelja i to unaprijed osim ako ovim Općim uvjetima ili ugovorom sklopljenim između HP-a d.d. i korisnika nije drukčije određeno.

(3) Kada je to određeno posebnim zakonom, pošiljatelj je obavezan, osim poštarine, platiti i iznos određen tim zakonom.

(4) 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.

(5) Prigodom preuzimanja pošiljke adresirane na poste restante primatelj plaća poštarinu određenu Cjenikom.

(6) 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 34.**

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 35.**

(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 36.**

(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 poštarine

### Članak 37.

(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 poštarine „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 poštarine 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 38.

(1) Pošiljka za slijepe oslobođena je od plaćanja svih poštarina u unutarnjem i međunarodnom prometu, uključujući i kada pošiljatelj zahtijeva da se pošiljka za slijepe u unutarnjem prometu uruči uz pisanu potvrdu, a mase je do 2 kilograma. Kada pošiljatelj zahtijeva pošiljku za slijepe s dopunskom uslugom „Plus“ u međunarodnom prometu, plaća poštarinu prema Cjeniku.

(2) 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 39.

(1) Primateelj pismovne pošiljke, preporučene pošiljke, prioritetne preporučene pošiljke, vrijednosne pošiljke, prioritetne vrijednosne pošiljke, 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 time 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 40.

HP d.d. će vratiti dio naplaćene poštarine u slučaju kada se preporučena pošiljka, vrijednosna pošiljka ili paket 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 41.

(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. Primateelju 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) Primateelj 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 42.

(1) Pod uručenjem poštanskih pošiljaka, podrazumijeva se dostava i isporuka poštanskih pošiljaka s tim da „dostava“ podrazumijeva uručenje pošiljaka na adresu primatelja, u kućni kovčević 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 kovčević.

(3) Poštanske pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku uručuju se osobno primatelju, 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 bračni/izvanbračni 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

45. stavak 3. i 4. te člankom 24. 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, kao i preporučene pošiljke bez dopunske usluge „Uručiti osobno primatelju“, 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 43.

(1) Korisnici poštanskih usluga 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) Ukoliko pravna osoba ili fizička osoba koja ima registriranu djelatnost ne posjeduje pečat, punomoć izdaje na memorandumu pravne osobe potpisanom od strane ovlaštene osobe. 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.

(4) 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.

(5) 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.

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

## 3. Dokaz identiteta

### Članak 44.

(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 45.**

(1) Sve poštanske pošiljke dostavljaju se na adresu primatelja osim onih koje se prema odredbama ovih Općih uvjeta isporučuju u poštanskom uredu/sortirnici te za koje je primatelj zahtijevao dopunsku uslugu u smislu članka 22. stavak 1. točka 3. ovih Općih uvjeta.

(2) 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.

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

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

#### **4.1. Obavijest o prispjeću pošiljke**

##### **Članak 46.**

(1) Obavijest o prispjeću 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 45. ovih Općih uvjeta ne dostavljaju primatelju ili se na zahtjev pošiljatelja isporučuju u poštanskom uredu,
4. za oštećene i prepakirane pošiljke,
5. ako se obične pošiljke zbog veličine i/ili oblika ne mogu uručiti ubacivanjem u kućni kovčežić.

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

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

#### **5. Isporuka poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu**

##### **Članak 47.**

(1) U poštanskom uredu/sortirnici isporučuju se poštanske pošiljke:

1. za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke,
2. koje su adresirane za primatelja, korisnika poštanskog pretinca, bez obzira na to imaju li te pošiljke u adresi broj pretinca ili nemaju,
3. koje su adresirane na poste restante,
4. za koje je primatelj podnio zahtjev za zadržavanjem prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu,
5. paketi za koje je pošiljatelj zahtijevao isporuku u poštanskom uredu.

(2) Pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke mogu se isporučiti osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku i punomoćniku.

(3) Preporučene pošiljke (izuzev sudskih pismena i pismena po upravnom i poreznom postupku) i paketi mogu se isporučiti donositelju obavijesti o prispjeću uz obvezno utvrđivanje identiteta, upisivanje imena i prezimena donositelja obavijesti i broja OI.

(4) Pošiljke za koje se ne izdaje potvrda o primitku, a za koje je ostavljena obavijest o prispjeću mogu se isporučiti donosiocu obavijesti.

(5) 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).

(6) 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).

#### **5.1. Rokovi za preuzimanje poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu**

##### **Članak 48.**

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

1. pet (5) radnih dana poštanskog ureda navedenog u obavijesti – za pošiljke za koje je ostavljena obavijest o prispjeću 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 prispjeću pošiljke, odnosno za pošiljke adresirane na poste restante od dana prispjeca.

(4) Za pismena za koja je obavezan drugi pokušaj dostave, isti će biti pokušani istekom roka za preuzimanje pošiljaka iz stavka 1. točka 1. ovog članka.

#### **6. Potvrđivanje primitka poštanske pošiljke**

##### **Članak 49.**

(1) Primatelj pošiljke za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom na odgovarajućoj ispravi za uručenje, a za pakete iz međunarodnog prometa upisuje se i vrijeme uručenja (sat i minuta).

(2) Kada je primatelj nepismen ili nije u stanju potpisati se 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 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 pravne osobe i 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) Ako osobe iz stavka 5. ovog članka ne posjeduju pečat ili štambilj primitak pošiljke potvrđuje osobno primatelj ili ovlaštena

osoba svojim potpisom, a radnik HP d.d. u odgovarajućoj poštanskoj ispravi upisuje broj osobne iskaznice te osobe te stavlja napomenu „Pečat ne posjeduje“.

## 7. Nadoslanje poštanskih pošiljaka

### Članak 50.

(1) HP d.d. pismovne pošiljke besplatno nadošilje na novu adresu primatelju koji je otputovao ili se preselio, ako sazna njegovu novu adresu ili ih vraća pošiljatelju.

(2) Nadoslanje pošiljke na novu adresu iz stavka 1. ovog članka obavlja se pod uvjetom da pošiljatelj nije zabranio nadoslanje pošiljke.

(3) HP d.d. nadošilje primatelju poštanske pošiljke na novu adresu, osim pismena, prema pisanom zahtjevu pošiljatelja ili primatelja, podnesenim prije uručenja pošiljke, i naplaćuje prema Cjeniku u smislu dopunske usluge iz članka 21. i 22. ovih Općih uvjeta.

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

## 8. Vraćanje poštanskih pošiljaka

### Članak 51.

(1) Poštanska pošiljka vraća se pošiljatelju:

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 (članak 28. stavak 2. i 3. ovih Općih uvjeta).

(3) Iznimno od odredbe stavka 1. točke 2., pismeno za koje je obvezan drugi pokušaj dostave, a koje primatelj nije podigao u predviđenom roku, pošiljatelju će se vratiti nakon drugog pokušaja dostave.

(4) Iznimno od odredbe iz stavka 1. točka 5. ovog članka, obične pošiljke mogu se uručiti članu kućanstva umrlog primatelja.

(5) Ako se paket ili vrijednosna pošiljka, odnosno, preporučena pošiljka s dopunskom uslugom „Otkupnina“ vraća pošiljatelju zbog nemogućnosti uručenja primatelju, od pošiljatelja se naplaćuje povratna poštarina prema Cjeniku, kao i moguća druga zaduženja (prepakiranje, ležarina i dr.), osim poštarine za uslugu koja se u povratu ne obavlja.

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

(7) Primatelj pošiljke koji koristi uslugu besplatnog povrata pošiljke (ERS) iz stavka 1. točka 8. ovog članka, pošiljku s pravilno ispunjenom adresnicom može predati u bilo kojem poštanskom uredu.

## 9. Neuručive pošiljke

### Članak 52.

(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 uručenja, 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 32. ovih Općih uvjeta.

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

## 10. Rokovi uručenja poštanskih pošiljaka

### Članak 53.

(1) Pod rokom uručenja poštanskih pošiljaka podrazumijeva se razdoblje od dana prijma pošiljke do njezina uručenja primatelju. Vrijeme prijma pošiljke utvrđuje se na temelju otiska žiga na potvrdi o primitku pošiljke, odnosno na pošiljci kada se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke.

(2) HP d.d. osigurava:

1. u unutarnjem poštanskom prometu, uručenje 85% poštanskih pošiljaka najbrže kategorije u roku od jednoga radnog dana (D+1), odnosno 95% u roku od dva radna dana (D+2), a za sve ostale pošiljke u unutarnjem prometu 95% u roku od tri radna dana (D+3).

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

(3) Pošiljka se smatra uručenom u ugovorenom roku u trenutku kada je pokušano uručenje na adresi primatelja.

(4) Kada je pošiljatelj tražio uručenje u poštanski pretinac, putem poste restante ili u drugi poštanski ured, pošiljka se smatra uručenom u trenutku kada je prispjela u odredišni poštanski ured. 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 poštanske pošiljke adresirane za primatelje na otocima ili zaprimljene na otocima rokovi uručenja 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).

(6) 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.

(7) U rokove uručenja pošiljaka ne uračunava se:

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

(8) Za pošiljke s dopunskom uslugom „Plus“ primjenjuju se rokovi iz ovog članka propisani za pošiljke najbrže kategorije.

## VII. PRIGOVORI KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

### Članak 54.

- (1) Korisnik poštanskih usluga može podnijeti prigovor u slučaju:
1. gubitka pošiljke,
  2. prekoračenja roka za prijenos i uručenje 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 uručanju 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 32. 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) Nakon isteka 3 mjeseca od dana predaje pošiljke u unutarnjem prometu, pošiljatelj može podnijeti pisani zahtjev za dostavom izvješća o sudbini poštanske pošiljke ako smatra da nije uručena primatelju, a najduže do roka unutar kojeg HP d.d. raspolaže poštanskim ispravama.
- (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 poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.
- (8) Na pisani odgovor HP-a d.d. korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri HP-u d.d. u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP-u d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u roku od 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 poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanjem spora Agenciji u roku od 30 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 u unutarnjem prometu

#### Članak 55.

- (1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz članka 54. stavak 7. ili prihvaćene pritužbe iz istog članka stavak 8. ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika poštanskih usluga. Pošiljatelj se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist primatelja ili druge osobe.
- (2) U trenutku uručivanja poštanske pošiljke pravo potraživanja naknade štete s pošiljatelja prelazi 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.
- (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	preporučena pošiljka	vrijednosna pošiljka i paket
gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja	<i>u visini peterostrukog iznosa naplaćene poštarine</i>	<i>u visini iznosa označene vrijednosti</i>
djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja	<i>u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene poštarine</i>	<i>u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do iznosa označene vrijednosti</i>
prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke	<i>u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine</i>	<i>u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine</i>
neobavljenu uslugu	<i>iznos naplaćene poštarine</i>	<i>iznos naplaćene poštarine</i>

- (5) U slučaju kada je naplaćena poštarina viša od poštarine određene Cjenikom, korisniku se vraća više naplaćeni iznos.
- (6) U slučajevima gubitka, potpunog oštećenja ili umanjenja sadržaja, djelomičnog oštećenja ili umanjenja sadržaja kao i prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke, HP d.d., osim naknade, 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.
- (7) 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.
- (8) 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.

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

## 2. Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja u međunarodnom prometu

### Članak 56.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz članka 54. stavak 7. ili prihvaćene pritužbe iz istog članka stavak 8. ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika poštanskih usluga. Pošiljatelj se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist primatelja ili druge osobe.

(2) 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	preporučena pošiljka	vrijednosna pošiljka	paket
gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja	kunska protuvrijedno st u iznosu od 30 DTS-a	iznos označene vrijednosti	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
djelomično oštećenje ili djelomično umanjenje sadržaja	iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše u kunskoj protuvrijedno sti u iznosu do 30 DTS-a	iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti	a) za paket s označenom vrijednosti – u visini stvarnog oštećenja ili umanjenog sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; b) za paket bez označene vrijednosti – u visini stvarnog oštećenja ili umanjenog sadržaja, a najviše do iznosa za gubitak paketa

(3) Odredbe iz članka 55. stavaka 3. (izuzev dijela odredbi koji se odnose na prekoračenje roka za prijenos), 5., 7., 8. i 9. ovih Općih uvjeta primjenjuju se i u međunarodnom prometu.

(4) HP d.d., osim naknade, 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.

(5) Iznos kunske protuvrijednosti DTS-a utvrđuje se procedurom određenom prema 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).

(6) 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 57.

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.

## IX. POSEBNE ODREDBE

### Članak 58.

(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) Sve odredbe koje se odnose na preporučenu pošiljku i vrijednosnu pošiljku u unutarnjem prometu, a nisu posebno navedene odnose se i na prioritetnu preporučenu pošiljku i prioritetnu vrijednosnu pošiljku.

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

(6) HP d.d. obrađuje osobne podatke u svrhu pružanja poštanske usluge kao i obračuna i naplate obavljene usluge. Pošiljatelj je odgovoran za točnost, vjerodostojnost i uporabu dostavljenih osobnih podataka, kako svojih tako i primateljevih. U slučaju da korisnik poštanske usluge uskrati spomenute podatke, HP d.d. neće pružiti zatraženu poštansku uslugu. Sukladno posebnim propisima HP d.d. će ustupiti osobne podatke korisnika poštanske usluge ovlaštenim tijelima za provođenje carinskog i/ili poreznog postupka te drugim ovlaštenim tijelima u skladu sa zakonom. Prilikom pružanja obavljanja poštanske usluge u međunarodnom prometu HP d.d. ne snosi odgovornost za obradu osobnih podataka za svrhu obavljanja poštanske usluge u zemljama odredišta..

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

(8) HP d.d. i korisnik poštanskih usluga mogu ugovarati drugačije uvjete obavljanja univerzalne usluge od uvjeta navedenih u ovim Općim uvjetima, ne odstupajući od uvjeta obavljanja univerzalne usluge propisanih Zakonom i drugim podzakonskim aktima koji proizlaze iz njega.

## X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 59.

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

(2) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti od 15. studenog 2017. godine.

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

(4) Sve sporove i tumačenja u vezi s primjenom i izvršenjem ovih Općih uvjeta HP d.d. i korisnik usluga nastojat će riješiti sporazumno. Ako u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta HP d.d. i korisnik usluga ne uspiju spor riješiti sporazumno, za njegovo rješavanje bit će mjerodavan sud u Zagrebu.

(5) Ovi opći uvjeti stupaju na snagu 1. siječnja 2018. godine.

Predsjednik Uprave

Ivan Čulo