

HP-Hrvatska pošta d.d.
Jurišićeva 13, 10000 Zagreb

broj: HP-08-003458/14

(pročišćeni tekst s 15. travnja .2015.)

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE UNIVERZALNE USLUGE

Zagreb, rujan 2014.

SADRŽAJ

OPĆE UVJETE ZA OBAVLJANJE UNIVERZALNE USLUGE	1
I. OPĆE ODREDBE	1
1. Sadržaj	1
2. Univerzalna usluga	1
II. VRSTE POŠILJAKA	2
1. Pismovna pošiljka	2
1.1. Pismo	2
1.2. Pošiljka najbrže kategorije (prioritetno pismo)	2
1.3. Dopisnica (razglednica, čestitka)	2
1.4. Mali paket	3
2. Preporučena pošiljka	3
2.1. Sudska pismena i pismena po upravnom i poreznom postupku	3
2.2. Administrativna pismena	4
3. Pošiljka s označenom vrijednosti (vrijednosna pošiljka)	4
4. Paket	5
5. Sekogram	5
III. DOPUNSKE USLUGE	6
1. Osnovne dopunske usluge	6
1.1. Povratnica	6
1.2. Otkupnina	6
1.3. Uručiti osobno primatelju	7
1.4. <i>Consignment</i> (grupiranje pošiljaka)	7
1.5. Izdvojeno	7
1.6. Glomazno	7
1.7. Plus	7
2. Ostale dopunske usluge	8
2.1. Usluge koje može zahtijevati pošiljatelj	8
2.2. Usluge koje može zahtijevati primatelj	9
2.3. Usluga „Servis“	9
2.4. Poštanski pretinci	9
2.5. Posebni nositelj	10
IV. PRIJAM POŠTANSKIH POŠILJAKA	10
1. Opće odredbe o prijmu poštanskih pošiljaka	10
2. Postupanje s pošiljkama s neplaćenom ili nedovoljno plaćenom poštarinom	11
3. Adresiranje poštanskih pošiljaka	11
4. Pakiranje poštanskih pošiljaka	13
4.1. Opće odredbe o pakiranju i zatvaranju poštanskih pošiljaka	13
4.2. Posebne odredbe o pakiranju i zatvaranju poštanskih pošiljaka	13
4.3. Pakiranje i zatvaranje vrijednosne pošiljke i paketa	13
5. Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka	14
V. PLAĆANJE POŠTANSKIH USLUGA	14
1. Opće odredbe	14
2. Označavanje poštarine	15
2.1. Poštanske marke	15
2.2. Strojevi za označavanje poštarine	15
2.3. Oznake na pošiljci o plaćenju poštarini	15
3. Oslobođenje od plaćanja poštarine	15
4. Ležarina	16
5. Vraćanje poštarine	16
VI. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA	16
1. Opće odredbe o uručanju poštanskih pošiljaka	16
2. Punomoć	17
3. Dokaz identiteta	18

4.	Dostava poštanskih pošiljaka.....	19
4.1.	Obavijest o prispjeću pošiljke	19
5.	Isporuka poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu	19
5.1.	Rokovi za preuzimanje poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu	20
6.	Potvrđivanje primitka poštanske pošiljke.....	20
7.	Nadoslanje poštanskih pošiljaka.....	20
8.	Vraćanje poštanskih pošiljaka.....	21
9.	Neuručive pošiljke	21
10.	Rokovi uručjenja poštanskih pošiljaka	21
	VII. PRIGOVORI KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA	22
1.	Podnošenje prigovora.....	22
	VIII. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE	23
1.	Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja u unutarnjem prometu	23
2.	Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja u međunarodnom prometu	24
3.	Odgovornost pošiljatelja	25
	IX. POSEBNE ODREDBE	25
	X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE	25
1.	Stupanje na snagu.....	25

Na temelju članka 44. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj 144/12 i 153/13; u daljnjem tekstu: Zakon) i članka 17. i 18. Statuta HP-Hrvatske pošte d.d. (HP glasnik, broj 2/12) Uprava HP-Hrvatske pošte d.d. na sjednici održanoj dana 31. srpnja 2014. godine donijela je

OPĆE UVJETE ZA OBAVLJANJE UNIVERZALNE USLUGE

I. OPĆE ODREDBE

1. Sadržaj

Članak 1.

- (1) Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se način i uvjeti obavljanja univerzalne usluge koju pruža HP-Hrvatska pošta d.d. (u daljnjem tekstu: HP d.d.) sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13, te rokovi uručenja pošiljaka, način i uvjeti plaćanja poštanskih usluga i 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, podzakonskim aktima donesenim na temelju Zakona (u daljnjem tekstu: podzakonski akti), posebnim zakonima kojima se regulira drukčiji način uručenja 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 prometu i međunarodnom prometu, i to:
 1. prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma
 2. prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja paketa mase do 10 kilograma
 3. prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti
 4. prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja sekograma mase do 7 kilograma, bez naplate
 5. usmjeravanja, prijenosa i uručenja 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 te mali paket u međunarodnom dolaznom prometu.

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 ove:
 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. Pošiljka najbrže kategorije (prioritetno pismo)

Članak 5.

- (1) Pošiljka najbrže kategorije (prioritetno pismo) je pismovna pošiljka kod koje HP d.d. nudi brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na ostale pošiljke u unutarnjem prometu i međunarodnom prometu. 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 poleđina i najviše lijeva polovina prednje strane namijenjeni su za priopćenje.

1.4. Mali paket

Članak 7.

Mali paket je adresirana međunarodna dolazna pismovna pošiljka mase do 2 kilograma.

2. Preporučena pošiljka

Članak 8.

- (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 umanjena 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 umanjena 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.
- (5) Kada se primatelju iz poštanskog ureda carinjenja otprema poziv u preporučenoj pošiljci s dopunskom uslugom „Plus“ da podnese dokaze o ispunjavanju uvjeta za uvoz robe, iznos poštarine naplaćuje se od primatelja prema Cjeniku.

2.1. Sudska pismena i pismena po upravnom i poreznom postupku

Članak 9.

- (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 poleđini 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. Pismena koja na adresnoj strani ne sadrže sve propisane elemente (adresu primatelja i naziv posebnog postupka) bit će vraćena pošiljatelju na dopunu.

- (4) Pri uručenju 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 uručenja i ovjere vratiti HP-u d.d., a nakon toga HP d.d. pošiljatelju. Korisnici dopunske usluge „Servis“, ako to ne učine odmah pri uručenju, 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 pravnoj osobi, državnom tijelu ili fizičkoj osobi koja obavlja registriranu djelatnost, primatelj je obavezan 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) 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.).
- (9) Ostali podaci na povratnici-dostavnici upisuju se u skladu s odredbama posebnih zakona kojima je uređen svaki pojedini postupak.

2.2. Administrativna pismena

Članak 10.

- (1) Administrativna pismena su preporučene pošiljke s kojima poslodavci dostavljaju odluke zaposlenicima, u posebnim oмотnicama, a u skladu s odredbama zakona kojim se uređuju radni odnosi.
- (2) Administrativna pismena na adresnoj strani, osim adrese primatelja, imaju oznaku: „administrativno pismo“, koja upućuje na poseban način postupanja s pismenom.
- (3) Pri uručenju administrativnih pismena postupa se u skladu sa zakonom koji uređuje dostavu pismena u parničnom postupku.

3. Pošiljka s označenom vrijednosti (vrijednosna pošiljka)

Članak 11.

- (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 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 12.

- (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) Na paket se upisuje masa u gramima.
- (7) Dimenzije paketa u unutarnjem prometu ne smiju biti veće od 3000 mm u zbroju dužine i opsega paketa na najširem dijelu poprečno, s tim da najveća dimenzija može biti do 1500 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. Sekogram

Članak 13.

- (1) Sekogram 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) Sekogram može biti mase do 7 kilograma.
- (3) Dimenzije sekograma moraju odgovarati dimenzijama propisanim člankom 4. stavak 4. ovih Općih uvjeta.
- (4) Pošiljatelj sekograma mase do 2 kilograma može zahtijevati da se uruči primatelju uz pisanu potvrdu.

III. DOPUNSKE USLUGE

1. Osnovne dopunske usluge

Članak 14.

- (1) Dopunske usluge su usluge koje obuhvaćaju poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja 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“.

1.1. Povratnica

Članak 15.

- (1) Dopunskom uslugom „Povratnica“ pošiljatelj prigodom predaje pošiljke zahtijeva da se pošiljka uruči primatelju uz pisanu potvrdu na posebnom obrascu koji može biti i sastavni dio omotnice.
- (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. Korisnici dopunske usluge „Servis“, ako to ne učine odmah pri uručenju, obvezni su vratiti povratnicu isti dan ili najkasnije sljedeći radni dan.
- (3) U unutarnjem prometu se s dopunskom uslugom „Povratnica“ može predati preporučena pošiljka, vrijednosna pošiljka i paket.
- (4) Povratnicu popunjava pošiljatelj i predaje ju zajedno s pošiljkom.

1.2. Otkupnina

Članak 16.

- (1) Dopunskom uslugom „Otkupnina“ pošiljatelj prigodom predaje pošiljke zahtijeva da se pošiljka uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa.
- (2) Pošiljatelj je obvezan predati s pošiljkom i popunjeni odgovarajući obrazac (obrazac platnog prometa i sl.), kojim će se doznačiti otkupni iznos.
- (3) Kada primatelj odmah po primitku i u prisutnosti radnika HP-a d.d., otvori pošiljku s dopunskom uslugom „Otkupnina“ i utvrdi da se u njoj ne nalazi sadržaj koji je platio, sastavlja se Zapisnik o nepravilnosti pošiljke, primatelj ima pravo na povrat plaćenog iznosa otkupnine i poštarine za doznačavanje otkupnog iznosa, a pošiljka se vraća pošiljatelju.
- (4) U unutarnjem prometu se kao pošiljka s dopunskom uslugom „Otkupnina“ može predati preporučena pošiljka, vrijednosna pošiljka i paket.
- (5) 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.

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

1.3. Uručiti osobno primatelju

Članak 17.

- (1) Pošiljka koja se šalje s dopunskom uslugom „Uručiti osobno primatelju“ uručuje se isključivo osobno primatelju, zakonskom zastupniku odnosno punomoćniku.
- (2) U unutarnjem prometu se s dopunskom uslugom „Uručiti osobno primatelju“ može predati preporučena pošiljka, vrijednosna pošiljka i paket.

1.4. Consignment (grupiranje pošiljaka)

Članak 18.

- (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 odredišne države u skladu s aktima Svjetske poštanske unije.

1.5. Izdvojeno

Članak 19.

- (1) Dopunskom uslugom „Izdvojeno“ pošiljatelj zahtijeva da se s paketom postupa uz povećanu pozornost.
- (2) Uz dopunsku uslugu „Izdvojeno“ može se predati svaki paket.
- (3) Paket koji sadrži lako lomljive predmete, tekućine, lako topljive tvari, dijelove životinjskog ili ljudskog tijela, urne s pepelom, osjetljive uređaje, opojne droge, zarazni mikrobiološki materijal, plazme i sl. pošiljatelj je obavezan predati uz dopunsku uslugu „Izdvojeno“.

1.6. Glomazno

Članak 20.

- (1) Paket nepravilnog oblika prima se s dopunskom uslugom „Glomazno“.
- (2) Ako je paket s dopunskim uslugama „Izdvojeno“ i „Glomazno“, dodatna poštarina naplaćuje se samo po jednoj osnovi.

1.7. Plus

Članak 21.

- (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) U unutarnjem prometu se kao pošiljka s dopunskom uslugom „Plus“ može predati dopisnica (razglednica, čestitka), sekogram, preporučena pošiljka i vrijednosna pošiljka.
- (3) U međunarodnom prometu se kao pošiljka „Plus“ može predati dopisnica (razglednica, čestitka) i sekogram.

- (4) 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 22.

- (1) Pošiljatelj može nakon predaje pošiljke, a prije njezina uručenja, zahtijevati sljedeće usluge:
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 prijam ili 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. Pošiljatelj je obavezan svojim potpisom na potvrdi o primitku pošiljke potvrditi autentičnost sadržaja pošiljke.
- (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. Iznimno, naknadnu potvrdu o primitku pošiljke nije moguće izdati za preporučenu pošiljku čiji podatci nisu zaprimljeni sustavom e-PK. Naknadna potvrda može se izdati u roku 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 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 uslugu „HP otpremništva“.
- (9) Za usluge iz ovog članka naplaćuje se cijena određena Cjenikom.

2.2. Usluge koje može zahtijevati primatelj

Članak 23.

- (1) Primatelj može prije uručenja pošiljke zahtijevati sljedeće usluge:
 1. zadržavanje prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadoslanje na drugu adresu koju odredi
 2. uručenje pošiljaka osobno primatelju
 3. ubacivanje preporučene pošiljke bez dopunske usluge „Plus“ i s dopunskom uslugom „Plus“ 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 poštanske pošiljke za koju je ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke.
- (2) Primatelj može zahtijevati usluge iz stavka 1. ovog članka predajom pisanog zahtjeva, osim točke 4. koju zahtjeva telefonom u pravilu, u poštanskom uredu koji mu uručuje pošiljke.
- (3) Prigodom podnošenja 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 22. ovih Općih uvjeta.
- (6) Primatelj može pisanim putem zahtijevati izdavanje preslike poštanske isprave koja se odnosi na prijam ili 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 zahtijevati prilikom uvoza robe iz međunarodnog prometa uslugu „HP otpremništva“.
- (8) Za usluge iz ovog članka, osim stavka 1. točka 3., naplaćuje se poštarina određena Cjenikom.

2.3. Usluga „Servis“

Članak 24.

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.

2.4. Poštanski pretinci

Članak 25.

- (1) Primatelj može predajom pisanog zahtjeva-ugovora ugovoriti s HP-om d.d. da mu se pošiljke uručuju putem poštanskog pretinca. Zahtjev-ugovor predaje se u poštanskom uredu/sortirnici u kojem primatelj želi otvoriti poštanski pretinac. Poštanski ured/sortirnica udovoljit će navedenom zahtjevu primatelja ako ima dovoljno prostornih mogućnosti za

- otvaranje poštanskog pretinca.
- (2) Za pošiljke kod kojih treba potpis primatelja, u pretincu se ostavlja obavijest o prispjeću 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 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 26.

- (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 prispjeća pošiljke organizira se drugi pokušaj uručjenja. Pokušaji uručjenja moraju biti organizirani tako da se jedan obavlja ujutro, a drugi poslijepodne. Ako je riječ o uručnju pismena osobne dostave po posebnom nositelju, HP d.d. je u slučaju neuručenja u drugom pokušaju obvezan 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 27.

- (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) Prijam određenih poštanskih pošiljaka obavlja se uz uvjete utvrđene drugim zakonima i propisima donesenim na temelju tih zakona.
- (3) U skladu s odredbom stavka 2. ovog članka, na prijam poštanskih pošiljaka primjenjuju se sljedeći propisi:
 1. Za poštanske pošiljke u unutarnjem prometu koje sadrže predmete za čiji prijam treba odobrenje ili potvrda ovlaštenoga državnog tijela, ovlaštene ustanove ili organizacije pošiljatelj je obvezan takvo odobrenje predati zajedno s pošiljkom.
 2. Pošiljke u međunarodnom prometu 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, prioriteta preporučena pošiljka, prioriteta 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, Pravilnika o prijevozu opasne robe Međunarodne udruge za zrakoplovni prijevoz te ostalih odgovarajućih propisa koji

reguliraju navedeno područje nalazi se na internetskoj stranici www.posta.hr. Na zahtjev može se obaviti uvid u popis predmeta u svakom poštanskom uredu, pa se time smatra da je pošiljatelj upoznat s navedenim zabranama i da ih se obvezuje pridržavati.

- (4) 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.
- (5) 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.

2. Postupanje s pošiljkama s neplaćenom ili nedovoljno plaćenom poštarinom

Članak 28.

- (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 29.

- (1) Na adresnoj strani svake poštanske pošiljke ispisuje se čitljivo i jasno 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 oмотnica 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. broj kata i stana - naznačiti samo ako je neophodno

3. ulica, kućni broj, slovna oznaka ulaza ili poštanski pretinac s brojem, ili vojna pošta s brojem, ili oznaka *poste restante*
4. naselje (selo ili zaselak) – ako je primatelj u naselju čiji je naziv identičan s nazivom poštanskog ureda, naziv naselja se ne naznačuje
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 II kat, stan 27 Matije Gupca 10K Jadranovo 51260 CRIKVENICA	prof. Ivan Ivanović p.p. 421 51266 JADRANOVO	Poduzeće d.o.o. Ilica 10 10000 ZAGREB	Poduzeće d.o.o. p.p. 421 10001 ZAGREB
---	--	---	---

- međunarodni promet

SVEN NILSSON
NYBY 10
SE-123 45 LILLBYN
SWEDEN

- (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 u unutarnjem prometu naznačeno: „Za natječaj“, „Licitacija“ 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 30.

- (1) Poštanske pošiljke pakiraju se tako da se zaštiti sadržaj, spriječi oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke, zaštite druge pošiljke i radnici HP-a d.d. koji rukuju s pošiljkama, a zatvaraju se 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.

4.2. Posebne odredbe o pakiranju i zatvaranju poštanskih pošiljaka

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 (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 32.

- (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 upotrebljava se ljepljiva traka i sigurnosna poštanska zaljepnica na način da pošiljatelj na zaljepnicu stavlja otisak pečata ili svoj potpis tako da dijelovi otiska pečata ili potpisa prelaze sa zaljepnice na ovitak i budu vidljivi i na zaljepnici i na ovitku.

5. Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka

Članak 33.

- (1) HP d.d. u nazočnosti najmanje dvoje radnika HP-a d.d. (u daljnjem tekstu: komisijski) otvara i pregledava sadržaj poštanske pošiljke 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) Ako se po vanjskom izgledu poštanske pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjen sadržaj pošiljke, HP d.d. obavezan je pošiljku odmah komisijski otvoriti, pregledati i zapisnikom utvrditi stanje i sadržaj pošiljke te pošiljku prepakirati.
- (3) HP d.d. pošiljku prepakirava i zapisnikom utvrđuje stanje i u slučaju kada se 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. Za uslugu prepakiranja naplaćuje se cijena prema Cjeniku.
- (4) Ako iz međunarodnog prometa prispije oštećena pismovna ili prioritetna preporučena pošiljka koja ne podliježe carinskom pregledu, na nju HP d.d. otiskuje napomenu: „Prispjela u ovakvom stanju od izmjeničnog ureda _____“, koju ovjerava otiskom žiga. Takva pošiljka stavlja se u prozirni omot i otprema u odredišni poštanski ured.

V. PLAĆANJE POŠTANSKIH USLUGA

1. Opće odredbe

Članak 34.

- (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 35.

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 36.

- (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 37.

- (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 38.

- (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 stavlja se oznaka o plaćenju poštarini („Poštarina plaćena HP-u d.d. u poštanskom uredu-----“ ili „Poštarina plaćena HP-u d.d. u sortirnici -----“) u gornji desni dio adresne strane pošiljke.

3. Oslobođenje od plaćanja poštarine

Članak 39.

- (1) Sekogram je oslobođen od plaćanja svih poštarina u unutarnjem i međunarodnom prometu, uključujući i kada pošiljatelj zahtijeva da se sekogram u unutarnjem prometu uruči uz pisanu potvrdu, a mase je do 2 kilograma. Kada pošiljatelj zahtijeva sekogram 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 40.

- (1) Primatelj 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 prispijeću pošiljke. U rok se ne uračunava dan kada je ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke, dan kada je pošiljka uručena te dani kada poštanski ured/sortirnica ne radi.
- (2) Ležarina za pošiljke za koje je poštanski ured carinjenja poslao poziv o podnošenju isprava za carinski pregled naplaćuje se 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 prispijeća 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 41.

HP d.d. na zahtjev pošiljatelja vraća naplaćenu poštarinu u slučajevima iz članka 55. ovih Općih uvjeta te u sljedećim slučajevima:

1. kada se prioritetna vrijednosna pošiljka ili paket vraća pošiljatelju iz carinske ispostave zbog toga što ne udovoljava uvjetima predviđenim carinskim ili deviznim propisima – u visini dijela poštarine koji ostane kada se iznos plaćene poštarine umanji za poštarinu koja se odnosi na unutarnji promet (vrijednosna pošiljka ili paket od prijamnog ureda do carinske ispostave i povratne poštarine na adresu pošiljatelja)
2. kada se prioritetna preporučena pošiljka vraća iz carinske ispostave u smislu točke 1. ovog stavka – u visini dijela poštarine koji ostane kada se iznos plaćene poštarine umanji jednostrukim iznosom poštarine za preporučenu pošiljku.

VI. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

1. Opće odredbe o uručenju poštanskih pošiljaka

Članak 42.

- (1) Pod uručenjem poštanskih pošiljaka, u smislu ovih Općih uvjeta, podrazumijeva se dostava i isporuka poštanskih pošiljaka s tim da izraz „dostava“ podrazumijeva uručenje pošiljaka na adresu primatelja, u kućni kovčežić ili poslovne prostorije korisnika, a izraz „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, 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 u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest o prispijeću 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 25. 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 sljedniku 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) Oštećene i prepakirane pošiljke uručuju se u poštanskom uredu osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi.
 - (18) 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.

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) 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 za ovjeru punomoći iz ovog stavka naplaćuje cijenu usluge određenu Cjenikom.
- (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.“

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.
- (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 23. 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 pristojba
 3. za pakete koji se u skladu s odredbama članka 45. ovih Općih uvjeta ne dostavljaju primatelju
 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.

5. Isporuka poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu

Članak 47.

- (1) U poštanskom uredu/sortirnici isporučuju se sljedeće poštanske pošiljke:
 1. za koje je primatelju ostavljena na adresi obavijest o prispjeću pošiljke
 2. 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
 3. koje su adresirane na *poste restante*
 4. za koje je primatelj podnio zahtjev za zadržavanjem prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu.
- (2) Pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke mogu se isporučiti osobno primatelju, zakonskom zastupniku i punomoćniku.
- (3) Pošiljke adresirane na *poste restante* isporučuju se primatelju u poštanskim uredima koje odredi HP d.d.

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. 5 radnih dana – za pošiljke za koje je na adresi ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke i za pošiljke koje glase za primatelje korisnike poštanskih pretinaca
 2. 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 na adresi obavijesti o prispijeću pošiljke, odnosno od dana prispijeća za pošiljke adresirane na *poste restante* ili na poštanske pretince.

6. Potvrđivanje primitka poštanske pošiljke

Članak 49.

- (1) Primatelj pošiljke za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom i upisivanjem datuma na odgovarajućoj ispravi za uručenje. Osim datuma, za pakete iz međunarodnog prometa upisuje 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 dan primitka i 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. Ako primatelj ne stavi pečat ili štambilj, radnik HP-a d.d. naznačuje zašto to nije učinjeno („punomoćnik“, „pečat nedostupan“ i sl.).

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 vratiti 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 22. i 23. 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 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. ako je na pošiljci nepotpuna adresa
 7. kada pravna osoba više ne postoji
 8. kada je zabranjen sadržaj pošiljke i ostalo.
- (2) Osim slučajeva iz stavka 1. ovog članka, pošiljka se vraća i u slučajevima navedenim u članku 28. stavak 2. i 3. ovih Općih uvjeta.
- (3) Iznimno od odredbe iz stavka 1. točka 5. ovog članka, obične pošiljke mogu se uručiti članu kućanstva umrlog primatelja.
- (4) Ako se paket, vrijednosna pošiljka ili 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.
- (5) HP d.d. na omotu pošiljke naznačuje razlog vraćanja pošiljke.

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 33. 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) 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).
 - (4) Ako je pošiljka primljena ili ubačena u poštanski kovčević nakon krajnjeg roka navedenog za prijam ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa pošiljaka, rokovi se produljuju za jedan dan.
 - (5) 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.
 - (6) Za pošiljke s dopunskom uslugom „Plus“ primjenjuju se rokovi iz ovog članka propisani za pošiljke najbrže kategorije.

VII. PRIGOVORI KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

1. Podnošenje prigovora

Članak 54.

- (1) Korisnik poštanskih usluga može podnijeti prigovor u slučaju:
 1. gubitka ili oštećenja poštanske pošiljke ili umanjenja njezina sadržaja
 2. prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke
 3. kada usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti
 4. više naplaćene poštarine.
- (2) Prigovor se podnosi u roku od 3 mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu odnosno u roku od 6 mjeseci u međunarodnom prometu.
- (3) Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke podnosi se odmah pri uručenju pošiljke.
- (4) Iznimno od odredbe stavka 3. ovog članka, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može se podnijeti nakon uručenja poštanske pošiljke samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nisu nastali nakon uručenja.
- (5) Ako primatelj ili druga ovlaštena osoba pri uručenju pošiljke podnese prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, HP d.d. obavezan je pošiljku komisijski otvoriti i pregledati sadržaj uz nazočnost primatelja te u zapisnik upisati utvrđeno stanje i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije sastavljen prije pokušaja uručenja pošiljke.
- (6) Korisnik poštanskih usluga u pravilu podnosi prigovor na obrascu Potražnica u poštanskom uredu/sortirnici. Ako je za pošiljku izdana potvrda o primitku poštanske pošiljke, podnositelj prigovora tu potvrdu daje na uvid HP-u d.d., a u ostalim slučajevima prilaže drugi dokaz na kojem temelji svoj prigovor.
- (7) Pošiljatelj može, nakon 3 mjeseca od dana predaje pošiljke u unutarnjem prometu, podnijeti pisani zahtjev za dostavom izvješća o sudbini poštanske pošiljke ako smatra da nije uručena primatelju, a najduže do roka do kojeg HP d.d. raspolaže poštanskim ispravama.
- (8) Osim prigovora iz stavka 1. ovog članka, korisnik može podnijeti HP-u d.d. i prigovor s drugih osnova u pisanom obliku, telekomunikacijski ili usmeno (poštanskom uredu/sortirnici, Kontaktnom centru i dr.).
- (9) 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.

- (10) 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 HP-a d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.
- (11) 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 10. 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 9. ili prihvaćene pritužbe iz istog članka stavak 10. 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 uručenja 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 umanjeње sadržaja pošiljke podnositelj prilaže Zapisnik o nepravilnosti pošiljke.
- (4) HP d.d. pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplaćuje naknadu štete za pošiljke, a najviše do iznosa navedenih u tablici 1. koja čini sastavni dio ovog članka.

Tablica 1.

Vrsta pošiljke	Za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjeње sadržaja	Za djelomično oštećenje ili umanjeње sadržaja	Za prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke	Za neobavlјenu uslugu
1	2	3	4	5
Preporučena pošiljka	<i>U visini peterostrukog iznosa naplaćene poštarine</i>	<i>U iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjeњog sadržaja, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene poštarine</i>	<i>U visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine</i>	<i>Iznos naplaćene poštarine</i>
Vrijednosna pošiljka i paket	<i>U visini iznosa oznaćene vrijednosti</i>	<i>U iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjeњog sadržaja pošiljke, ali najviše do iznosa oznaćene vrijednosti</i>	<i>U visini trostrukog iznosa 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 iz stavka 4. ovog članka 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 9. ili prihvaćene pritužbe iz istog članka stavak 10. 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 za pošiljke, a najviše do iznosa navedenih u tablici 2., koja čini sastavni dio ovog članka.

Tablica 2.

Vrsta pošiljke	Za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja
1	2
Prioritetna preporučena pošiljka	<i>Kunska protuvrijednost u iznosu od 30 DTS-a</i>
Prioritetna vrijednosna pošiljka	<i>Iznos označene vrijednosti</i>
Paket	<i>Za paket s označenom vrijednosti – iznos označene vrijednosti 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</i>

- (3) Odredbe iz članka 55. stavaka 3., 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.
- (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 riješeno 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 proritetnu vrijednosnu pošiljku.
- (5) HP d.d. može odobriti korisnicima poštanskih usluga izradu i uporabu omotnica za pošiljke u unutarnjem prometu ili prijamnih knjiga-listova koje ne udovoljavaju uvjetima propisanim odredbama ovih Općih uvjeta.
- (6) Poštanske pošiljke za koje je ugovoren način uručenja između primatelja pošiljke i HP-a d.d. uručuju se na ugovoreni način.

X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

1. Stupanje na snagu

Članak 59.

- (1) Ovi Opći uvjeti, kao i njihove buduće izmjene i dopune, bit će dostupni korisnicima usluga u svakom poštanskom uredu/sortirnici i na internetskim stranicama www.posta.hr.
- (2) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti (HP glasnik, broj 8/13) kao i sve njihove izmjene i dopune (HP glasnik, broj 10/13, 19/13, 25/13 i 9/14).
- (3) Ako korisnik usluga koji s HP-om d.d. ima sklopljen ugovor u roku od 7 dana od dana objave Općih uvjeta ne otkáže 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 mirnim putem. Ako u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta HP d.d. i korisnik usluga ne uspiju spor riješiti mirnim putem, za njegovo rješavanje bit će mjerodavan sud u Zagrebu.
- (5) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu s 1. rujna 2014. godine.

Predsjednik Uprave

Alen Premužak, v.r.

Prilog

POPIS NASELJA ZA KOJE SE OBAVLJA DOSTAVA PAKETA

Naselje	Pripadajući poštanski ured s dostavnim područjem	
Bjelovar	43000	Bjelovar
Botinec	10020	Zagreb-Novigrad
Buzin	10010	Zagreb-Sloboština
Čakovec	40000	Čakovec
Donji Čehi	10020	Zagreb-Novigrad
Dubrovnik	20000	Dubrovnik
Gornji Čehi	10020	Zagreb-Novigrad
Gospić	53000	Gospić
Gunja	32257	Drenovci
Hrašće Turopoljsko	10020	Zagreb-Novigrad
Hrašćica	42000	Varaždin
Jastrebarsko	10450	Jastrebarsko
Karlovac	47000	Karlovac
Kašt	47280	Ozalj
Knin	22300	Knin
Koprivnica	48000	Koprivnica
Krapina	49000	Krapina
Kutina	44320	Kutina
Mala Mlaka	10020	Zagreb-Novigrad
Mirkovci	32100	Vinkovci
Našice	31500	Našice
Nova Gradiška	35400	Nova Gradiška
Novska	44330	Novska
Odra	10020	Zagreb-Novigrad
Odranski Obrež	10020	Zagreb-Novigrad
Ogulin	47300	Ogulin
Osijek	31000	Osijek
Pazin	52000	Pazin
Petrinja	44250	Petrinja
Poreč	52440	Poreč
Požega	34000	Požega
Pula	52100	Pula
Radatovići	47280	Ozalj
Rajevo Selo	32257	Drenovci
Rijeka	51000	Rijeka
Samobor	10430	Samobor
Sesvete	10360	Sesvete
Sisak	44000	Sisak
Slavonski Brod	35000	Slavonski Brod

*

*

Sljeme	10000	Zagreb
Split	21000	Split
Strmec	10020	Zagreb-Noví Zagreb
Šibenik	22000	Šibenik
Šibenik /Brodarica/	22000	Šibenik
Šibenik /Ražine/	22000	Šibenik
Šibenik/Zablaće/	22000	Šibenik
Umag	52470	Umag (Umago)
Varaždin	42000	Varaždin
Velika Gorica	10410	Velika Gorica
Veliko Polje	10010	Zagreb-Sloboština
Vinkovci	32100	Vinkovci
Virovitica	33000	Virovitica
Vivodina	47280	Ozalj
Vukovar	32000	Vukovar
Zadar	23000	Zadar
Zagreb	10000	Zagreb
Zagreb -Dubrava	10040	Zagreb-Dubrava
Zagreb -Novi Zagreb	10020	Zagreb-Noví Zagreb
Zagreb -Sloboština	10010	Zagreb-Sloboština
Zagreb -Susedgrad	10090	Zagreb-Susedgrad
Zagreb -Trešnjevka	10110	Zagreb

* vrijedi od 1. 6. 2015.

Od ukupno 1.532.831 kućanstava u RH za njih 698.840 ili 45,5% organizirana je dostava paketa