

Opći uvjeti za obavljanje brzajavnih i uputničkih usluga

I. OPĆE ODREDBE

1. SADRŽAJ

Članak 1.

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

(2) Odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se:

1. na brzajavne usluge u unutarnjem brzajavnom prometu i međunarodnom brzajavnom prometu ako preporukama Međunarodne telekomunikacijske udruge (ITU) nije drukčije određeno;
2. na uputničke usluge prijenosa novca poštanskom i brzajavnom uputnicom u unutarnjem prometu te na uputničke usluge prijenosa novca poštanskom uputnicom u međunarodnom prometu ako aktima Svjetske poštanske unije (UPU) ili bilateralnim ugovorom nije drugačije određeno;

(3) HP d.d. i korisnik mogu ugovarati drugačije uvjete obavljanja usluga od uvjeta navedenih u ovim Općim uvjetima.

(4) Pod prometom u daljnjem tekstu ovih Općih uvjeta smatra se pružanje brzajavnih usluga u unutarnjem i međunarodnom brzajavnom prometu, pružanje uputničkih usluga u unutarnjem i međunarodnom uputničkom prometu te pružanje brzajavno uputničkih usluga u unutarnjem brzajavnom prometu.

2. BRZOJAVNE I UPUTNIČKE USLUGE

Članak 2.

(1) Pod brzajavnim i uputničkim uslugama podrazumijeva se prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje brzajava, radiobrzajava, faksimil-priopćenja i poštanskih i brzajavnih uputnica u unutarnjem i međunarodnom prometu.

(2) Brzajav i uputnica vlasništvo su pošiljatelja sve dok brzajav nije uručen ili uputnica nije isplaćena primatelju osim kada su zaplijenjeni na temelju posebnog zakona.

(3) HP d.d. obavezan je osigurati povjerljivost osobnih podataka korisnika brzajavnih i uputničkih usluga u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita osobnih podataka.

(4) HP d.d. obrađuje osobne podatke u svrhu pružanja usluga kao i obračuna i naplate obavljene usluge, te osigurava adekvatnu razinu sigurnosti i zaštite osobnih podataka. Pošiljatelj je odgovoran za točnost, vjerodostojnost i uporabu dostavljenih osobnih podataka, kako svojih tako i primateljevih.

(5) Za sadržaj faksimila i brzajava i sve eventualne prijepore koji se u vezi s istim mogu javiti, a vezano za kršenje pozitivnih propisa RH i prava trećih osoba, odgovoran je isključivo pošiljatelj.

(6) U svrhu sprečavanja zlouporaba i prijevара, a u skladu s posebnim zakonom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma, HP d.d. prikuplja sljedeće podatke s ciljem utvrđivanja identiteta pošiljatelja uputnice:

- za fizičke osobe:

1. ime i prezime pošiljatelja
1. poštanski broj, mjesto, ulica i broj
2. datum i mjesto rođenja,
3. OIB,
4. vrsta identifikacijske isprave, broj i naziv izdatelja identifikacijske isprave.

- za pravne osobe:

1. naziv poslovnog subjekta,
2. sjedište,
3. poštanski broj, mjesto, ulica i broj
4. OIB poslovnog subjekta.

3. POJMOVNIK

Članak 3.

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. **Brzajav** je pisano priopćenje koje se elektronički prenosi od pošiljatelja do primatelja uz posredovanje poštanskog ureda.
2. **Cjenik** je Cjenik ostalih usluga u kojem se nalazi popis brzajavnih i uputničkih cijena prema kojem se naplaćuju usluge.
3. **Faksimil-priopćenje** je pisano priopćenje u obliku teksta, crteža, plana, grafikona i sl., dimenzija i ostalih pojedinosti sličnih izvorniku, koje se prenosi telefaksom iz poštanskog ureda do pretplatničkog telefaksa primatelja i obratno.
4. **Korisnik – Pošiljatelj i/ili Primatelj**
5. **Pošiljatelj** je pravna ili fizička osoba koja predaje brzajav i/ili uputnice i nositelj je svih prava i obveza do propisnog uručenja brzajava i/ili isplate uputnice.
6. **Potvrda o primitku brzajava** je potvrda koja se daje pošiljatelju za svaki brzajav ili faksimil-priopćenje primljeno u poštanskom uredu. Za brzajave primljene telefonom pošiljatelju se umjesto potvrde o primitku priopćava broj brzajava i vrijeme njegovog prijama.
7. **Primatelj** je pravna ili fizička osoba na koju je brzajav i/ili uputnica adresirana i kojoj se brzajav/uputnica treba uručiti/isplatiti na temelju naloga pošiljatelja, i na koju u trenutku uručenja/isplate prelaze sva prava i obveze vezana uz navedeni brzajav/uputnicu.
8. **Rokovi za prijenos, uručenje i isplatu** su rokovi u kojima HP d.d. osigurava vrijeme prijenosa i uručenja brzajava i isplatu uputnica.
9. **Šire dostavno područje** obuhvaća naselja/kućanstva izuzeta od obveze svakodnevne dostave brzajava (dostava najmanje jednom tjedno).
10. **Uže dostavno područje** obuhvaća naselja u kojima se nalazi sjedište dostavnog distribucijskog područja / poštanskog ureda s organiziranom svakodnevnom dostavom brzajava (dostava pet (5) radnih dana u tjednu, od ponedjeljka do petka).

11. **Uputnica** je pisani nalog na obrascu kojim pošiljatelj doznaučuje određeni iznos novca primatelju.
12. **Viša sila** je stvarni događaj koji se nije mogao predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a posljedica kojeg je nemogućnost obavljanja brzojavnih i uputničkih usluga sukladno ovim Općim uvjetima.

II. BRZOJAVNE USLUGE

1. VRSTE BRZOJAVA

Članak 4.

Brzjavi se mogu predati kao:

1. brzjavi koji se odnose na sigurnost ljudskih života i imovine
2. uputnički brzjavi (brzjovna uputnica)
3. ostali brzjavi.

1.1. Brzjav koji se odnosi na sigurnost ljudskih života i imovine

Članak 5.

(1) Brzjav koji se odnosi na sigurnost ljudskih života i imovine upućuje se državnim tijelima u cilju traženja pomoći ili izvješćivanja o događajima koji ugrožavaju ljudske živote i imovinu, kao što su teške nesreće, potres, vremenske nepogode, požari, poplave, epidemije i sl.

(2) Brzjav iz stavka 1. ovog članka ima prednost u prijnosu i uručanju pred svim drugim brzjavima, može ga predati pravna ili fizička osoba, a prima se i uručuje bez naplate.

1.2. Uputnički brzjav (brzjovna uputnica)

Članak 6.

Uputnički brzjav (brzjovna uputnica) je brzjav kojim pošiljatelj brzjavno doznaučuje određeni iznos novca primatelju. Uputnički brzjav može sadržavati zasebno priopćenje za primatelja.

1.3. Ostali brzjavi

Članak 7.

(1) Ostali brzjavi su brzjavi koje predaju fizičke i pravne osobe, a nisu navedeni u članku 5. i 6. ovih Općih uvjeta.

(2) Ostalim brzjavima smatraju se i:

1. radiobrzjavi
2. web-brzjavi

(3) Radiobrzjav je pisano priopćenje koje se elektronički prenosi od pošiljatelja iz poštanskog ureda do primatelja na brodu i obratno uz posredovanje poštanskog ureda te obalne i radijske postaje na brodu.

(4) Web-brzjav je pisano priopćenje primljeno od pošiljatelja putem službene internetske stranice HP-a d.d., koji se elektronički prenosi do primatelja posredstvom poštanskog ureda.

III. UPUTNIČKE USLUGE

1. OPĆE ODREDBE

Članak 8.

(1) Uputničke usluge, u smislu odredaba ovih Općih uvjeta, jesu usluge prijnosu gotovog novca koje podrazumijevaju uplatu,

prijenos, preuzimanje i isplatu gotovog novca posredstvom poštanskih ureda.

(2) Usluge prijnosu gotovog novca obavljaju se pomoću poštanskih i brzjavnih uputnica.

(3) Uputnicom pošiljatelj doznaučuje određeni iznos novca koji se primatelju isplaćuje u gotovini. Pošiljatelju se izdaje potvrda o uplati uputnice, a primatelju se uputnički iznos isplaćuje uz potpis i uručenje kupona/potvrde o isplati uputnice ili izvještaja za primatelja brzjovne uputnice.

(4) Jednom poštanskom i brzjavnom uputnicom u unutarnjem prometu može se doznaučiti najviše 20.000,00 kuna (slovima: dvadeset tisuća kuna).

(5) Poštanska i brzjavna uputnica može sadržavati priopćenje za primatelja.

(6) Brzjavna uputnica za šire dostavno područje prima se pod uvjetom da pošiljatelj prihvati isplatu uputnice poštanskom dostavom (sukladno dostavnim danima) o čemu potpisuje izjavu na poleđini obrasca prilikom predaje uputnice.

(7) Kada pošiljatelj kod dopunske usluge „otkupnina“ koristi obrazac poštanske uputnice kojim mu se doznaučuje otkupni iznos, od primatelja se pored otkupnog iznosa naplaćuje i naknada za uplatu otkupnog iznosa.

(8) U međunarodnom prometu poštanska uputnica prima se samo za države i od država s kojima je HP d.d. sklopio sporazum o razmjeni poštanske, elektroničke ili otkupne uputnice.

(9) Uplata i isplata međunarodnih uputnica moguća je samo u HRK.

(10) U međunarodnom prometu može se doznaučiti najveći iznos novca u kunsjoj protuvrijednosti od 1500 eura (prodajni tečaj HPB za efektivu i čekove na dan slanja uputnice).

(11) Popis država s kojima je dogovorena razmjena međunarodne poštanske uputnice dostupan je na službenoj internetskoj stranici HP d.d. www.posta.hr.

IV. POSEBNE, DOPUNSKE I OSTALE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

1. POSEBNE USLUGE

Članak 9.

(1) Posebne usluge su usluge koje pošiljatelju omogućuju da prilikom predaje brzjova i brzjavnih uputnica zahtijeva poseban način prijnosu i uručnja brzjova.

(2) Pošiljatelj brzjova može, zahtijevati sljedeće posebne usluge:

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

(3) Pošiljatelj radiobrzjova odaslanog s hrvatskog broda za primatelja u Hrvatskoj (smjer: brod – kopno) može zahtijevati sljedeće posebne usluge:

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

(4) Pošiljatelj radio-brzjova naslovljenog za hrvatski brod na moru (smjer kopno-brod) ne može koristiti posebne usluge uz brzjav.

(5) Pošiljatelj uputničkog brzojava (brzojavne uputnice) može zahtijevati posebnu uslugu - isplata uputničkog iznosa uz uručenje priopćenja na prigodnom obrascu (LXx).

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

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

(7) Posebna usluga uručenje brzojava primatelju određenog dana (URUČITIX) obavlja se u skladu s rasporedom organizirane dostave i rokovima iz članka 33. ovih Općih uvjeta.

(8) U međunarodnom prometu brzojavi s posebnim uslugama mogu se primiti samo za one države koje tu uslugu prihvaćaju. Popis tih država dostupan je na službenoj internetskoj stranici HP d.d. www.posta.hr.

2. DOPUNSKE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

Članak 10.

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

(2) Nakon predaje brzojava pošiljatelj može pisanim ili usmenim putem zahtijevati poništenje brzojava i to samo u slučaju ako brzojav još nije odaslan iz polaznog poštanskog ureda.

(3) Primatelj brzojava može pisanim putem zahtijevati sljedeće dopunske usluge:

1. provjeru točnosti sadržaja primljenog brzojava
2. priopćenje brzojava telefonom
3. predaju brzojava računalom ili telefaksom
4. uručenje brzojava osobno primatelju ili određenoj osobi
5. uručenje brzojava putem *poste restante*
6. uručenje brzojava na određenu adresu na području poštanskog ureda
7. priopćenje podataka o adresi pošiljatelja brzojava

(4) Kada primatelj zahtjeva dopunsku obavezan je predati poštanskom uredu popunjeni obrazac Zahtjev primatelja u svezi s uručjenjem brzojava (obr.B-11).

(5) U zahtjevu iz stavka 4. ovog članka, a koji se odnosi na dopunske usluge iz stavaka 3. točka 4., 5., 6. i 7. primatelj obvezno upisuje rok, datum do kojeg će se po njemu postupiti, s tim da navedeni rok ne može biti dulji od trideset (30) dana ako se odnosi na pohranu brzojava, na poste restante ili devedeset (90) dana ako se odnosi na ostale zahtjeve. Po zahtjevu iz stavka 3. točke 2. i 3. postupa se do opoziva.

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

3. OSTALE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

Članak 11.

(1) Ostale usluge podrazumijevaju usluge koje može zahtijevati pošiljatelj ili primatelj u vezi s brzojavom, a obavljaju se kako je propisano ovim Općim uvjetima.

(2) Ostale usluge obuhvaćaju:

1. davanje na uvid izvornog brzojava
2. izdavanje prijepisa ili preslike brzojava
3. davanje na uvid potvrde o uručanju brzojava / dostavne knjige ili izdavanje njihove preslike.

(3) Ostale usluge obavljaju se na pisani zahtjev pošiljatelja ili primatelja brzojava, njihovih zakonskih zastupnika, punomoćnika ili skrbnika uz obvezno utvrđivanje identiteta.

(4) Zahtjev za davanje na uvid izvornog brzojava te izdavanje prijepisa ili preslike brzojava može se podnijeti u roku od šest (6) mjeseci od dana prijma brzojava.

V. DOPUNSKE I OSTALE DOPUNSKE USLUGE ZA UPUTNIČKE USLUGE

1. DOPUNSKE USLUGE ZA UPUTNIČKE USLUGE

Članak 12.

(1) Prilikom predaje poštanskih uputnica u unutarnjem prometu pošiljatelj može zahtijevati sljedeće dopunske usluge:

1. isplatu osobno primatelju
2. isplatu sljedećeg radnog dana
3. isplatu s povratnicom.

(2) Prijam poštanske uputnice koja se isplaćuje osobno primatelju podrazumijeva da pošiljatelj prilikom predaje poštanske uputnice zahtjeva dopunsku uslugu „isplata osobno primatelju“. Iznimno, ova uputnica može se isplatiti i zakonskom zastupniku, punomoćniku ili skrbniku primatelja. Dopunsku uslugu „isplata osobno primatelju“ pošiljatelj označava na poštanskoj uputnici.

(3) Prijam poštanske uputnice koja se isplaćuje sljedećeg radnog dana podrazumijeva da pošiljatelj prilikom predaje uputnice zahtjeva dopunsku uslugu „isplata sljedećeg radnog dana“, odnosno isplatu novčanih sredstava primatelju sljedećeg radnog dana (D+1), do propisanog uputničkog iznosa (maksimalno 3.000,00 kuna). Dopunsku uslugu „isplata sljedećeg radnog dana“ pošiljatelj označava na poštanskoj uputnici.

(4) Poštanska uputnica s dopunskom uslugom „povratnica“ jest usluga kojom pošiljatelj prilikom predaje zahtjeva da se uputnički iznos isplati primatelju uz pisanu potvrdu na posebnom obrascu povratnice. Dopunsku uslugu „povratnica“ pošiljatelj označava na poštanskoj uputnici.

2. OSTALE DOPUNSKE USLUGE ZA UPUTNIČKE USLUGE

Članak 13.

(1) Pod ostalim dopunskim uslugama podrazumijevaju se usluge kojima pošiljatelj i primatelj zahtjeva određeni dopunski postupak u vezi s poštanskim i brzojavnim uputnicama, a obavljaju se na način i prema postupku propisanom ovim Općim uvjetima.

(2) Pošiljatelj i primatelj mogu zahtijevati izdavanje preslike isplaćene poštanske ili brzojavne uputnice.

(3) Pošiljatelj može nakon uplate, a prije isplate poštanske i brzojavne uputnice zahtijevati sljedeće usluge:

1. izmjenu i dopunu adrese na uputnici
2. vraćanje uputničkog iznosa
3. izdavanje naknadne potvrde o uplati uputnice
4. izvješće o sudbini poštanske i brzojavne uputnice.

(4) Primatelj može prije isplate poštanske i brzojavne uputnice zahtijevati sljedeće dopunske usluge:

1. isplatu uputnice njemu osobno
2. zadržavanje prispjele uputnice u poštanskom uredu ili njezino nadoslanje na drugu adresu
3. isplatu poštanske uputnice putem poštanskog pretinca
4. ponovnu dostavu uputnice za koju je ostavljena obavijest o prispjeću uputnice.

VI. PRIJAM BRZOJAVA, POŠTANSKIH I BRZOJAVNIH UPUTNICA

1. OPĆE ODREDBE O PRIJMU BRZOJAVA

Članak 14.

(1) Prijam brzojava obavlja se u poštanskom uredu/sortirnici kako je propisano odredbama ovih Općih uvjeta. Radnik poštanskog ureda prilikom prijma brzojava i brzojavne uputnice obavještava pošiljatelja o mogućem roku uručenja.

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

(3) Web brzovav je brzovav primljen putem službene internetske stranice HP d.d. www.posta.hr izravno od pošiljatelja. Kao web brzovav može se primiti svaki brzovav, osim brzojava s ovjerenim sadržajem i potpisom te uputničkog brzojava.

(4) Prijam brzojava telefonom i telefaksom obavlja se od pretplatnika onih telekom operatora koji s HP-om d.d. imaju sklopljen ugovor.

1.1. Adresa primatelja brzojava

Članak 15.

(1) Pošiljatelj brzojava je obavezan napisati cjelovitu adresu primatelja koja omogućuje brzo i pravilno uručenje brzojava.

(2) S obzirom na sastav adrese i zahtijevani način uručenja brzojava adresa može biti:

1. cjelovita adresa
2. telefonska adresa
3. faksimil-adresa
4. adresa elektroničke pošte
5. na *poste restante*
6. na poštanski pretinac
7. adresa plovila (ako se plovilo nalazi u luci)
8. adresa radiobrzovanja.

(3) Cjelovita adresa sadrži podatke o primatelju:

1. ime i prezime ili naziv primatelja
2. ulicu i kućni broj, broj ulaza, kat, broj stana
3. naselje (selo, zaselak, kvart i sl.)
4. poštanski broj i naziv poštanskog ureda (određišni poštanski ured). Naziv poštanskog ureda treba biti upisan velikim slovima
5. naziv ili kraticu države za brzovave u međunarodnom prometu.

(4) Telefonska adresa, faksimil-adresa i adresa elektroničke pošte moraju imati cjelovitu adresu primatelja i broj njegova telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte. Ako pošiljatelj želi da njegov brzovav prilikom prispjeća u određišni poštanski ured bude priopćen primatelju telefonom, predan telefaksom, ispred adrese stavlja naznaku: „TF“ i telefonski broj, naznaku: „FAX“ i broj telefaksa ili adresu elektroničke pošte.

(5) Adresa na *poste restante* omogućuje uručenje brzojava u poštanskom uredu, a sadrži:

1. ime i prezime ili naziv primatelja
2. naznaku: „*poste restante*“

3. poštanski broj i naziv određišnog poštanskog ureda.

(6) Adresa na poštanski pretinac omogućuje uručenje brzojava putem poštanskog pretinca, a sadrži:

1. ime i prezime ili naziv korisnika poštanskog pretinca
2. naznaku: „poštanski pretinac“ i broj poštanskog pretinca
3. poštanski broj i naziv određišnog poštanskog ureda.

(7) Adresa broda (ako se brod nalazi u luci u Republici Hrvatskoj) omogućuje uručenje brzojava primatelju na brodu, a sadrži:

1. ime i prezime primatelja
2. naznaku: „BROD“ i naziv broda
3. poštanski broj i naziv poštanskog ureda (određišni poštanski ured). Naziv poštanskog ureda treba u pravilu biti upisan velikim slovima.

(8) Adresa radiobrzovanja omogućuje uručenje brzojava primatelju koji se nalazi na brodu na moru, a sadrži:

1. ime i prezime ili naziv primatelja
2. naziv broda
3. pozivni znak brodske radiopostaje
4. naziv obalne radiopostaje.

(9) Adresa primatelja *web*-brzojava mora biti cjelovita.

1.2. Sadržaj brzojava

Članak 16.

(1) Sadržaj brzojava je priopćenje koje pošiljatelj upućuje primatelju.

(2) Sadržaj brzojava mora biti napisan latinicom.

(3) Sadržaj brzojava mora biti razumljiv tako da svaka riječ, broj, skupina ili izraz imaju ono značenje koje im se pridaje na jeziku kojem pripadaju.

(4) Brzovav bez sadržaja se ne prima.

(5) Pošiljatelj može kod ovlaštenog tijela ovjeriti sadržaj i potpis na brzovavu te zahtijevati da se s tom ovjerom brzovav uruči primatelju.

1.3. Adresa pošiljatelja brzojava

Članak 17.

(1) Pošiljatelj je obavezan napisati svoju cjelovitu adresu prilikom predaje brzojava koji se odnose na sigurnost ljudskih života i imovine te uputničkih brzojava.

(2) Pošiljatelj nije obavezan, ali može, napisati svoju adresu i na druge brzovave. Pošiljatelj snosi moguće posljedice nastale zbog toga što nije napisao svoju adresu na brzovavu.

1.4. Zabranjeni sadržaj u brzovavu

Članak 18.

(1) Zabranjen je prijam, prijenos i uručenje brzojava čiji sadržaj vrijeđa dostojanstvo i čast osobe i javni moral ili smjera protiv sigurnosti i obrane države te sigurnosti života ljudi.

(2) Ako se nakon primitka utvrdi da je sadržaj brzojava ili web brzojava suprotan stavku 1. ovog članka, neće biti uručen, a pošiljatelj nema pravo na povrat iznosa za plaćenu uslugu.

(3) Ako se *web*-brzovav sa zabranjenim sadržajem prenese i uruči primatelju, pošiljatelj *web*-brzojava snosi odgovornost za štetu nastalu primatelju *web*-brzojava.

1.5. Potvrda o primitku brzjava

Članak 19.

- (1) Za svaki brzjav i faksimil-priopćenje primljeno u poštanskom uredu pošiljatelju se izdaje potvrda o primitku brzjava.
- (2) Potvrda o primitku brzjava sadrži: logotip i naziv „Hrvatska pošta“, osobni identifikacijski broj HP-a d.d., adresu pošiljatelja, naziv odredišta, broj brzjava, broj riječi u brzjavu (za faksimil-priopćenje broj stranica), oznaku za vrstu ili posebnu uslugu (ako je ima), datum, sat i minutu prijma, naplaćenu cijenu, potpis radnika HP d.d. i otisak poštanskog žiga.
- (3) Za brzjav primljen telefonom, pošiljatelju se umjesto potvrde o primitku brzjava priopćava broj brzjava i vrijeme prijma.
- (4) Za brzjav primljen elektroničkom poštom ili telefaksom kao potvrda o primitku brzjava služi izvješće prijenosa – pisana identifikacija adrese elektroničke pošte ili broja telefaksa.
- (5) Kao potvrda o primitku web brzjava služi potvrda o izvršenoj transakciji ili račun o plaćenju usluzi.
- (6) Naknadna potvrda o primitku brzjava se ne izdaje. Ako je pošiljatelj izgubio potvrdu o primitku brzjava, može zahtijevati izdavanje prijepisa ili preslike brzjava u skladu s člankom 11. ovih Općih uvjeta.

2. PRIJAM POŠTANSKE I BRZOJAVNE UPUTNICE

2.1. Opće odredbe o popunjavanju uputnice

Članak 20.

- (1) Pošiljatelj je obvezan uputnicu popunjenu kemijskom olovkom ili ispisanu elektronički, bez brisanja, ispravljanja ili precrtavanja, predati radniku poštanskog ureda zajedno s novcem.
- (2) Uputnica mora biti čitljivo, jasno i ispravno popunjena istovjetnim podacima na svim primjercima uputnice u skladu s tekstom obrasca.
- (3) Uputnica mora biti adresirana samo na jednog primatelja.
- (4) Podatci o adresi pošiljatelja i primatelja na uputnici trebaju biti naznačeni jedan ispod drugog i to sljedećim redoslijedom:
 1. ime i prezime ili naziv primatelja/pošiljatelja;
 2. ulica, kućni broj, broj ulaza, kat, broj stana, selo, zaselak, naselje i sl., poštanski pretinac s brojem ili vojna pošta s brojem, oznaka „poste restante“;
 3. poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.
- (5) Na međunarodnoj uputnici iznos koji se doznaučuje ispisuje se u eurima.
- (6) Primatelj otkupnog iznosa na poštanskoj uputnici ne može imati oznaku „*poste restante*“ kao adresu.
- (7) Ispod naziva primatelja dopušteno je upisati njegov OIB.
- (8) Ako je pošiljatelj ili primatelj podstanar, u adresi na uputnici, osim imena i prezimena primatelja ili pošiljatelja, treba biti naznačeno ime i prezime stanodavca (npr. Ivan Horvat kod Ivana Marića).
- (9) Adresa pošiljatelja i primatelja mora biti upisana latinicom i arapskim brojkama. Iznimno, brojevi u adresi mogu biti upisani rimskim brojkama ako je takav službeni naziv ulice.
- (10) Poštanska uputnica koja u adresi primatelja ima oznaku „*poste restante*“ mora sadržavati ime i prezime, odnosno naziv primatelja, oznaku „*poste restante*“ te poštanski broj i naziv poštanskog ureda.
- (11) Uputnica adresirana na poštanski pretinac mora sadržavati puni naziv ili ime i prezime korisnika poštanskog pretinca, broj poštanskog pretinca te poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.
- (12) U prostoru predviđenom na obrascu uputnice pošiljatelj može napisati kraće priopćenje primatelju.

(13) HP d.d. odbit će prijam uputnice koja nije popunjena kako je propisano odredbama ovog članka.

2.2. Prijam poštanske uputnice

Članak 21.

- (1) Prijam poštanske uputnice podrazumijeva prijam uputnice i novca od pošiljatelja u poštanskom uredu/sortirnici.
- (2) Potvrdu o uplati poštanske uputnice radnik poštanskog ureda/sortirnice uručuje pošiljatelju.
- (3) Ako se prilikom prijma utvrdi da poštanska uputnica ne udovoljava uvjetima prijma, vraća se pošiljatelju.

2.3. Prijam brzjavne uputnice

Članak 22.

- (1) Prijam brzjavne uputnice obavlja se kako je propisano člankom 21. ovih Općih uvjeta s tim što pošiljatelj zahtijevanu posebnu uslugu označava na poleđini trećeg dijela obrasca.
- (2) Pošiljatelj je obvezan u sadržaju uputničkog brzjava iza riječi: „po nalogu“ upisati svoju punu adresu.
- (3) Ako brzjavna uputnica sadrži priopćenje pošiljatelja, to se priopćenje uračunava u broj riječi za naplatu, a odašilje nakon sadržaja brzjava.

2.4. Prijam *poste restante* uputnice

Članak 23.

- (1) „*Poste restante*“ uputnica je uputnica za koju je pošiljatelj u adresi primatelja naznačio da se primatelju isplati u bilo kojem poštanskom uredu, a prima se kako je propisano ovim Općim uvjetima.
- (2) Prilikom prijma uputnice naslovljene na *poste restante* od pošiljatelja se ne naplaćuje cijena za isplatu *poste restante* uputnice.
- (3) Uputnica adresirana na *poste restante* čuva se u poštanskom uredu do trideset (30) kalendarskih dana nakon prispjeća i isplaćuje primatelju u tom roku.

VII. PLAĆANJE BRZOJAVNIH I UPUTNIČKIH USLUGA

1. OPĆE ODREDBE O PLAĆANJU USLUGE

Članak 24.

- (1) Cijenu za brzjavnu uslugu, doznaku gotovog novca poštanskom i brzjavnom uputnicom u unutarnjem prometu te za međunarodnu uputnicu plaća korisnik koji je zahtijevao uslugu, kako je propisano ovim Općim uvjetima.
- (2) Cijena se u pravilu naplaćuje od pošiljatelja i to unaprijed osim ako ugovorom sklopljenim između HP-a d.d. i korisnika nije drugačije određeno.
- (3) Cijena brzjava obračunava se prema broju riječi u brzjavu i posebnim uslugama u skladu s Cjenikom. U broj riječi uračunava se adresa primatelja, sadržaj, potpis te oznaka za posebnu uslugu.
- (4) Cijena poštanske uputnice sastoji se od cijene za uslugu doznake gotovog novca, a za brzjavnu uputnicu ova je cijena uvećana i za cijenu brzjava prema broju riječi i posebnim uslugama u skladu s Cjenikom.

- (5) Cijena se ne naplaćuje:
1. za uputnice oslobođene od plaćanja naknade u skladu s odlukom HP-a d.d.;
 2. za ostavljanje obavijesti o prispijeću uputnice u poštanski pretinac na zahtjev primatelja;
 3. za uporabu poštanskog pretinca;
 4. za izvješće o sudbini poštanskih i brzojavnih uputnica, potražnice i pisane prigovore korisnika.
- (6) Izvodi iz Cjenika moraju biti istaknuti na vidljivom mjestu u prostoru poštanskog ureda namijenjenog korisnicima, a na zahtjev korisnika Cjenik se mora dati na uvid.
- (7) Osim stavka 2. ovog članka, cijena se naplaćuje od primatelja u sljedećim slučajevima:
1. za isplatu uputnica adresiranih na *poste restante*
 2. za nadosljanje uputnica prema zahtjevu primatelja
 3. za ponovnu dostavu uputnica za koju je ostavljena obavijest o prispijeću
 4. za uručenje faksimil-priopćenja
 5. za isplatu međunarodnih poštanskih uputnica na dostavi
 6. za otpremu obavijesti o povratu uputničkog iznosa za međunarodne elektroničke uputnice.

skrbništvom, osobu u pritvoru ili osobu koja se nalazi na izdržavanju kazne zatvora ne mogu se isplatiti primatelju ni drugim osobama ako je ovlašteno tijelo dostavilo takav zahtjev HP-u d.d.

- (9) Poštanske i brzojavne uputnice adresirane:
1. za osobe pod skrbništvom – isplaćuju se njihovu skrbniku;
 2. za osobe u pritvoru – isplaćuju se istražnom tijelu;
 3. za osobe na izdržavanju kazne zatvora – isplaćuju se ravnatelju zatvora, kazneno-popravne ustanove ili odgojno-popravnog doma u kojem se primatelj nalazi ili osobi koju je ravnatelj opunomoćio za isplatu uputnice.

(10) Brzojav i uputnica za koje je primatelj zahtijevao dopunsku uslugu „uručenje osobno primatelju“ uručuju se osobno primatelju, zakonskom zastupniku, punomoćniku ili skrbniku.

(11) Ako se brzojav/uputnica zbog bilo kojeg razloga ne može uručiti/isplatiti, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest o prispijeću brzojava/uputnice s naznakom roka i mjesta kada može podići brzojav/uputnicu u poštanskom uredu. Iznimno, obavijest o prispijeću brzojava/uputnice ne ostavlja se za primatelja koji je nepoznat na naznačenoj adresi te koji je odbio primitak, umro, kao i u slučaju kada se brzojav/uputnica ne može uručiti jer adresa primatelja nije cjelovita.

(12) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak brzojava/uputnice ostavljena obavijest o prispijeću istog dana kada je brzojav/uputnica preuzeta u odredišnom poštanskom uredu sukladno krajnjim vremenima prijma za uručenje isti dan za naselja koja imaju organiziranu dostavu i dostavnim danima redovne dostave, smatra se da je brzojav uručen u propisanom roku te da je HP d.d. ispunio svoju obvezu.

(13) Brzojav na prigodnom obrascu (LXx) uručuje se u skladu s odredbama stavka 2. i 3. ovog članka. Ako se brzojav na prigodnom obrascu ne može uručiti na jedan od propisanih načina, uručuje se kao poštanska pošiljka ubacivanjem u primateljev kućni kovčežić s tim da je poštar obavezan pokušati dostaviti brzojav osobno primatelju, njegovu punomoćniku/zakonskom zastupniku ili skrbniku. Na poleđini brzojava upisuje se razlog ubacivanja u kućni kovčežić, dan, sat i minuta pokušane dostave te potpis poštara.

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

(15) Brzojav naslovljen na poštanski pretinac i *poste restante* preuzima primatelj u poštanskom uredu s tim da brzojav adresiran na *poste restante* može podići u roku od trideset (30) kalendarskih dana računajući od dana prispijeća, a brzojav naslovljen na poštanski pretinac u roku od pet (5) radnih dana od dana prispijeća.

2. PUNOMOĆ

Članak 26.

Korisnici brzojavnih i uputničkih usluga mogu brzojave i uputnice primiti i preko punomoćnika te se u tom slučaju primjenjuju odredbe o punomoći propisane važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

3. DOKAZ IDENTITETA

Članak 27.

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

VIII. URUČENJE BRZOJAVNIH I UPUTNIČKIH USLUGA

1. OPĆE ODREDBE O URUČENJU BRZOJAVA I UPUTNICA

Članak 25.

(1) Pod uručenjem brzojava i uputnica, u smislu ovih Općih uvjeta, podrazumijeva se dostava i isporuka brzojava te poštanske i brzojavne uputnice s tim da izraz „dostava“ podrazumijeva uručenje brzojava i isplatu uputnica na adresi primatelja, a izraz „isporuka“ podrazumijeva uručenje brzojava i isplatu uputnica u poštanskom uredu.

(2) Brzojavi i uputnice uručuju se / isplaćuju u pravilu osobno primatelju, zakonskom zastupniku, skrbniku ili osobi koju je on ovlastio za primitak brzojava / za isplatu uputnica (punomoćnik), prema adresi naznačenoj na brzojavu.

(3) Ako se brzojav ili uputnica do iznosa od 1.000,00 kn ne može uručiti osobama iz stavka 2. ovog članka, uručuju se odraslom članu kućanstva, osobi zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe kod koje je primatelj zaposlen ili preko posrednika (trgovačko društvo, hotel, ustanova, odmaralište, bolnica i sl.).

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

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

(6) Brzojav i uputnica naslovljeni za pravne osobe uručuju se/isplaćuju osobi ovlaštenoj za primitak brzojava ili za preuzimanje uputničkog iznosa ili osobi koju je primatelj opunomoćio. Ako je pravna osoba prestala postojati, uputnice se isplaćuju pravnom slijedniku na temelju rješenja ovlaštenog tijela.

(7) Brzojav i uputnica za fizičke osobe koje u adresi imaju naziv pravne osobe (trgovačko društvo, ustanova, hotel, bolnica, odmaralište i sl.) HP d.d. pokušat će uručiti/isplatiti primatelju ili ovlaštenoj osobi pravne osobe na navedenoj adresi. Ako ovlaštena osoba posrednika odbije primitak brzojava ili uputnice, ostavlja se obavijest o prispijeću za uručenje/isplatu u poštanskom uredu.

- (8) Poštanske i brzojavne uputnice adresirane na osobu pod

4. DOSTAVA BRZOJAVA

Članak 28.

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

(2) Brzovjav s posebnom uslugom: „TFx“ i „FAXx“ priopćuje se/predaje primatelju na navedeni broj telefona, odnosno telefaksa. U slučaju kada se brzovjav ne može priopćiti telefonom ili predati telefaksom u roku od jednog sata od prispjeća u određenom poštanskom uredu, brzovjav se dostavlja primatelju prvom sljedećom dostavom.

(3) Poštanski uredi obvezni su organizirati dostavu brzojava tako da budu ispunjeni rokovi za prijenos i uručenje brzojava određeni člankom 33. ovih Općih uvjeta

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

5. POTVRĐIVANJE PRIMITKA BRZOJAVA I UPUTNICA

Članak 29.

(1) Prilikom isplate uputničkog iznosa primatelj dokazuje identitet u skladu s člankom 27. ovih Općih uvjeta, a primitak se potvrđuje stavljanjem datuma i potpisa na uputnici, a za pravnu osobu uz potpis ovlaštene osobe i pečat pravne osobe.

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

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

(4) Primitak brzojava i uputnice 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 brzojavi uručuju ili uputnice isplaćuju punomoćniku.

(5) Nakon potvrde primitka primatelju se isplaćuje uputnički iznos i uručuje potvrda o isplati.

6. ODBIJANJE PRIMITKA BRZOJAVA I UPUTNICA

Članak 30.

Primatelj ili osoba ovlaštena za primitak može odbiti primitak brzojava i uputnice o čemu HP d.d. izvješćuje pošiljatelja.

7. VRAĆANJE UPUTNIČKOG IZNOSA

Članak 31.

(1) Uputnički iznos vraća se pošiljatelju u slučaju kada je primatelj odbio primitak uputnice, odselio, nepoznat, umro ili nije preuzeo uputnicu u roku propisanom ovim Općim uvjetima te ako je adresa primatelja nedovoljna ili pravna osoba više ne postoji.

(2) Stavak 1. ovog članka ne odnosi se na uputnicu kojom se doznajuje otkupni iznos.

8. NEURUČIVA UPUTNICA

Članak 32.

(1) Neuručiva uputnica je uputnica koju poštanski ured ne može isplatiti primatelju ni pošiljatelju.

(2) U slučaju kada primatelj i pošiljatelj odbiju primitak uputnice, smatra se da su se odrekli prava vlasništva uputničkog iznosa u korist HP-a d.d.

(3) Neuručiva uputnica čuva se pet (5) godina od dana kada je utvrđena nemogućnost isplate uputnice.

(4) Novac od neisplaćene uputnice, ako pošiljatelj nije podnio pisani zahtjev za isplatom u roku iz stavka 3. ovog članka, smatra se izvanrednim prihodom HP-a d.d.

IX. ROKOVI ZA PRIJENOS, URUČENJE I ISPLATU

1. ROKOVI ZA PRIJENOS I URUČENJE BRZOJAVA I BRZOJAVNIH UPUTNICA

Članak 33.

(1) HP d.d. osigurava vrijeme prijena i uručenja brzojava i brzovjavni uputnica u sljedećim rokovima:

1. U naseljima / mjestima koji imaju organiziranu svakodnevnu dostavu brzojava i brzovjavni uputnica dostava je organizirana tako da se na dostavu isti dan nose svi brzojavi i brzovjavne uputnice prispjele do definiranoga krajnjeg vremena prijma. Brzojavi prispjeli nakon krajnjeg vremena prijma uručuju se sljedeći radni dan prvom dostavom.

2. U naseljima / mjestima u kojima nije organizirana dostava brzojava, dostava brzojava i brzovjavni uputnica organizira se poštanskom dostavom. Isti dan uručuju se brzojavi i brzovjavne uputnice koji su u određeni poštanski ured prispjeli prije polaska poštara na dostavu. Brzojavi prispjeli nakon odlaska poštara na dostavu uručuju se prvom sljedećom organiziranom dostavom.

3. Brzojavi za naselja izuzeta od obveze svakodnevne dostave prispjeli nakon odlaska poštara na redovitu dostavu priopćavaju se primatelju telefonom ili predaju telefaksom izuzev brzojava s posebnom uslugom LXx. Brzojavi priopćeni primatelju telefonom ili predani telefaksom, dostavljaju se primatelju prvom sljedećom organiziranom dostavom. U slučaju da primatelj nije telefonski pretplatnik ili ne želi da mu se brzovjav priopći telefonom, prosljeđuje se telefonom ili telefaksom u mjerodavno distribucijsko područje radi uručenja primatelju sljedeći radni dan.

4. Brzovjavne uputnice za naselja izuzeta od obveze svakodnevne dostave prispjele nakon odlaska poštara na redovitu dostavu uručuju se primatelju prvom sljedećom organiziranom dostavom.

(2) Popis naselja koja imaju organiziranu dostavu brzojava i brzovjavni uputnica s definiranim krajnjim vremenom prijma brzojava dostupan je u svakom poštanskom uredu, kao i na službenoj internetskoj stranici HP d.d. www.posta.hr.

(3) U rokove propisane stavkom 1. ovog članka ne uračunava se:

1. vrijeme prispjeća nakon definiranoga krajnjeg vremena ili nakon odlaska poštara na dostavu;

2. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja;
3. vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zbog tehničkih smetnji nastalih bez krivnje HP-a d.d. te vrijeme kada poštanski ured ne radi.

(4) Rokovi za prijenos i uručenje brzojava iz stavka 1. ovog članka odnose se i na brzojav i brzojavnu uputnicu za koju je pošiljatelj zahtijevao posebnu uslugu uručivanja određenog dana, (URUČITIX).

2. ROKOVI ZA ISPLATU POŠTANSKIH UPUTNICA

Članak 34.

(1) HP d.d. obavezan je poštansku uputnicu isplatiti u sljedećim rokovima:

1. poštansku uputnicu primljenu s dopunskom uslugom „isplata sljedećeg radnog dana“ – u roku od jednog radnog dana od dana uplate (D+1);
2. ostale poštanske uputnice za koje nije plaćena dopunska usluga iz točke 1. ovog stavka – u roku od četiri radna dana od dana uplate poštanske uputnice (D+4).
3. za međunarodne poštanske uputnice rok isplate je definiran rokom valjanosti uputnice sukladno bilateralnim ugovorima

(2) U rokove iz stavka 1. ovog članka ne računa se:

1. dan prijma poštanske uputnice
2. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja
3. neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava uputnica
4. vrijeme kašnjenja zbog Više sile ili zbog tehničkih smetnji nastalih bez krivnje HP-a d.d. te vrijeme kada poštanski ured ne radi.

3. ROKOVI ZA ISPLATU UPUTNICA U POŠTANSKOM UREDU

Članak 35.

(1) Uputnica se može preuzeti u poštanskim uredima u sljedećim rokovima:

1. pet (5) radnih dana poštanskog ureda – za poštansku i brzojavnu uputnicu za koju je ostavljena obavijest o prispjeću uputnice na adresi ili u poštanskom pretincu;
2. trideset (30) kalendarskih dana – ako je poštanska i brzojavna uputnica adresirana na *poste restante*.
3. za međunarodne elektroničke uputnice u rokovima koji su bilateralno dogovoreni.

(2) Rokovi utvrđeni odredbama iz stavka 1. ovog članka počinju teći idućeg dana od dana ostavljanja obavijesti o prispjeću uputnice ili od dana prispjeća uputnice adresirane na *poste restante*.

(2) Ako pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba smatra da brzojav u međunarodnom prometu nije uručen ili je uručen sa zakašnjenjem ili mu je iskrivljen sadržaj ili nije obavljena zahtijevana usluga, može HP-u d.d. podnijeti pisani prigovor u roku od četiri (4) mjeseca od dana predaje brzojava. HP d.d. kao polazna uprava postavlja upit na temelju prigovora korisnika odredišnoj upravi, koja mora odgovoriti u roku od trideset (30) dana. Ako konačni odgovor odredišne uprave nije zaprimljen ni u roku od šezdeset (60) dana od datuma prvotnog upita, potražni postupak se smatra zaključenim, a prigovor osnovanim.

(3) Ako pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba smatra da poštanska uputnica u međunarodnom prometu nije isplaćena primatelju ili je pogrešno isplaćena ili nije obavljena zahtijevana dopunska usluga, može HP-u d.d. podnijeti prigovor u roku od šest (6) mjeseci od dana uplate. HP d.d. kao polazna uprava postavlja upit na temelju prigovora korisnika odredišnoj upravi, koja mora odgovoriti u roku od deset (10) radnih dana za uputnicu otpremljenu elektronskim putem odnosno u roku od trideset (30) dana za uputnicu otpremljenu poštanskim prometom.

(4) U trenutku uručivanja / isplate brzojava, brzojavne ili poštanske uputnice pravo potraživanja naknade štete s pošiljatelja prelazi na primatelja.

(5) Prigovor se podnosi u pravilu u poštanskom uredu/sortirnici u kojem je predan brzojav ili uputnica. Prigovor se može podnijeti i pozivom na telefonski broj: 072 303 304, poslati na adresu: HP-Hrvatska pošta d.d., Sektor za korisnike, Branimirova 4, 10000 Zagreb ili poslati elektroničkom poštom na adresu: info@posta.hr.

(6) Podnositelj prigovora obavezan je uz prigovor priložiti na uvid jednu od sljedećih isprava:

1. potvrdu o primitku brzojava, izvornik ili presliku brzojava
2. potvrdu o uplati poštanske ili brzojavne uputnice
3. potvrdu o isplati poštanske uputnice
4. broj brzojava ukoliko je isti primljen telefonom.

(7) HP d.d. dostavlja odluku o osnovanosti prigovora korisniku brzojavnih i uputničkih usluga u unutarnjem prometu u roku od petnaest (15) dana od dana primitka prigovora.

(8) HP d.d. dostavlja prvi pisani odgovor/odluku o osnovanosti prigovora korisniku brzojavnih i uputničkih usluga u međunarodnom prometu u roku od petnaest (15) dana od primitka prigovora, bez obzira je li u tom roku prispio odgovor od strane uprave. Ako odgovor strane uprave nije prispio do trenutka slanja prvog pisanog odgovora, HP d.d. dostavlja korisniku odluku u roku od petnaest (15) dana od dana primitka odgovora strane uprave.

2. ODGOVORNOST HP-A D.D.

Članak 37.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od trideset (30) dana od dana primitka odluke o prihvaćanju prigovora iz članka 36. stavka 7.

(2) HP d.d. odgovara za svaku vrstu i oblik štete uzrokovanu običnom nepažnjom i štetnim radnjama u sljedećim događajima i iznosima:

1. Za uputnice - uputnički iznos i iznos naplaćene usluge - zbog toga što nije isplaćena primatelju (gubitak) ili što je pogrešno isplaćena poštanska uputnica u unutarnjem i međunarodnom prometu odnosno brzojavna uputnica u unutarnjem prometu;
2. Za uputnice - iznos naplaćene usluge - zbog prekoračenja roka za prijenos i isplatu poštanske i brzojavne uputnice u unutarnjem prometu;

X. PRIGOVORI KORISNIKA

1. PODNOŠENJE PRIGOVORA

Članak 36.

(1) Ako pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba smatra da brzojav, brzojavna ili poštanska uputnica nije uručena/isplaćena primatelju ili da je uručena / isplaćena sa zakašnjenjem, da je iskrivljen sadržaj brzojava ili nije obavljena zahtijevana usluga, može HP-u d.d. podnijeti prigovor u roku od tri (3) mjeseca od dana predaje brzojava ili uplate poštanske ili brzojavne uputnice u unutarnjem prometu. Rok za prigovor koji se odnosi na zakašnjenje i iskrivljenje sadržaja brzojava teče od dana uručivanja brzojava.

3. Za brzojave - iznos naplaćene usluge – zbog gubitka brzojava, iskrivljenja njegova sadržaja u unutarnjem i međunarodnom prometu te za prekoračenje roka za prijenos i uručenje u unutarnjem prometu.

(3) Uz iznose iz stavka 1. ovog članka HP d.d. obavezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti i zakonske zatezne kamate računajući od dana donošenja odluke o osnovanosti prigovora.

(4) HP d.d. obavezan je vratiti određeni iznos od naplaćene cijene za uslugu slanja brzojava, prijma poštanske i brzojavne uputnice u unutrašnjem prometu i slanja brzojava i prijma poštanske uputnice u međunarodnom prometu:

1. kada je naplaćena cijena u većem iznosu od iznosa određenog Cjenikom – vraća se razlika;
2. kada je zahtijevana posebna ili dopunska usluga koja nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti – vraća se iznos naplaćen za tu uslugu.

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

(6) HP d.d. ne odgovara zbog prekoračenje roka isplate međunarodne poštanske uputnice.

(7) HP d.d. ne odgovara u slučaju kada je do gubitka, iskrivljenja sadržaja brzojava ili prekoračenja roka za prijenos i uručenje brzojava ili prekoračenje roka za prijenos i isplatu brzojavne i poštanske uputnice došlo zbog više sile.

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

(9) Izuzev za slučaj nastupa štetnih događaja, oblika štete i ograničenja istih definiranim ovim člankom, HP d.d. ne odgovara za bilo koju vrstu i oblik šteta (uključujući običnu štetu, izmaklu korist i neimovinsku štetu, gubitak prihoda, gubitak podataka i sl.) nastalih običnom nepažnjom, a koje su proizašle iz ili u vezi s drugim štetnim radnjama i događajima koji nisu navedeni u ovom članku.

Članak 38.

(1) Ovi Opći biti će dostupni korisnicima u svakom poštanskom uredu i na službenoj internetskoj stranici HP d.d. www.posta.hr.

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

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

(4) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01. siječnja 2017. godine te s istim datumom prestaju vrijediti Opći uvjeti za obavljanje brzojavnih i uputničkih usluga od 20. travnja 2016. godine.

Broj: HP-08-008648/16

Član Uprave

Josip Udiljak