

OPĆI UVJETI ZA  
OBAVLJANJE  
UNIVERZALNE USLUGE

---



## I. OPĆE ODREDBE

### 1. Sadržaj

#### Članak 1.

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

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

(3) Univerzalna usluga u unutarnjem poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: unutarnji promet) obavlja se na način i uz uvjete propisane Zakonom o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; u daljnjem tekstu: Zakon), podzakonskim aktima donesenim na temelju Zakona (u daljnjem tekstu: podzakonski akti), posebnim zakonima kojima se regulira drukčiji način uručjenja poštanskih pošiljaka i ovim Općim uvjetima, a u međunarodnom poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: međunarodni promet) u skladu s odredbama Konvencije Svjetske poštanske unije i drugih međunarodnih propisa i ugovora.

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

### 2. Univerzalna usluga

#### Članak 2.

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

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

1. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručjenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma,
  2. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručjenje paketa mase do 10 kilograma,
  3. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručjenje preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti,
  4. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručjenje pošiljaka za slijepe mase do 7 kilograma, bez naplate,
  5. usmjeravanje, prijenos i uručjenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu.
- (3) Prigodom predaje pošiljke pošiljatelj može zahtijevati i dopunske usluge propisane ovim Općim uvjetima.

(2) Pismovnom pošiljkom smatra se pismo, prioritarno pismo i dopisnica.

### 1.1. Pismo

#### Članak 4.

(1) Pismo je pismovna pošiljka koja sadrži pisano priopćenje u zatvorenom omotu bez označene vrijednosti.

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

(3) Pismo može biti mase do 2 kilograma.

(4) Dimenzije pisma su:

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

### 1.2. Prioritetno pismo

#### Članak 5.

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

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

### 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. Iznimno, dopisnica može biti i većih dimenzija od navedenih ovim stavkom, ali ne većih od najvećih dimenzija propisanih za pismo.

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

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

(6) U međunarodnom poštanskom prometu dopisnica se može zaprimiti isključivo kao prioritarna pošiljka.

### 2. Preporučena pošiljka

#### Članak 7.

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

## 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) 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.

(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 su preporučene pošiljke s dopunskom uslugom.

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

### Članak 8.

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

(2) Sastavni dio pismena je povratnica-dostavnica, koja može biti na 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. Povratnica-dostavnica može biti i u digitalnom obliku izrađena na odgovarajućem tehničkom uređaju.

(3) Pismena na adresnoj strani, osim adrese primatelja, imaju i naziv posebnog postupka na koji se odnosi pismo: „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, naziv posebnog postupka i oznaku dostave) bit će vraćena pošiljatelju na dopunu.

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

(5) Povratnica-dostavnica je potvrda pošiljatelju pismena o obavljenoj dostavi koju primatelj mora odmah nakon uručjenja vratiti HP-u d.d., a nakon toga HP d.d. pošiljatelju. Korisnici dopunske usluge „Servis“, ako to ne učine odmah pri uručjenju, obvezni su povratnicu-dostavnicu vratiti isti dan ili najkasnije sljedeći radni dan. HP d.d. je obvezan povratnicu-dostavnicu uručiti pošiljatelju u rokovima propisanim člankom 50. ovih Općih uvjeta. Digitalnu povratnicu-dostavnicu HP d.d. nakon uručjenja pismena vraća elektronskim putem pošiljatelju pismena.

(6) Povratnicu-dostavnicu potpisuje primatelj ili druga osoba ovlaštena za primitak pismena kojoj je pismo uručeno, te upisuje dan, mjesec i godinu primitka. Ako je povratnica-dostavnica u digitalnom obliku, primatelj ili druga osoba ovlaštena za primitak pismena potvrđuje primitak pismena svojim potpisom na odgovarajućem tehničkom uređaju koji automatski bilježi dan, mjesec i godinu primitka pismena.

(7) Radnik HP-a d.d. koji je obavio uručjenje pismena potpisuje se na povratnici-dostavnici.

(8) Ako je primatelj nepismen ili se ne može potpisati, radnik HP-a d.d. će na povratnici-dostavnici uz podatke iz stavka 7. ovog članka naznačiti slovima datum uručjenja, sat uručjenja te zabilježiti napomenu zašto se primatelj nije potpisao.

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

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

## 3. Pošiljka s označenom vrijednosti

### Članak 9.

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

(2) Pošiljka s označenom vrijednosti u unutarnjem prometu može biti pismovna pošiljka (u daljnjem tekstu: vrijednosna pošiljka) i paket s označenom vrijednosti.

(3) 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.

(4) Vrijednosna pošiljka može sadržavati dokumente i pisano priopćenje ispisano ili otisnuto na papiru ili drugom odgovarajućem nositelju podataka, osim ukoliko nije drugačije regulirano ovim Općim uvjetima.

(5) Najveća označena vrijednost vrijednosne pošiljke može biti 13.300,00 eura. 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 protuvrijednosti u eurima.

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

## 4. Paket

### Članak 10.

(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) Paket može biti bez označene vrijednosti i s označenom vrijednosti.

(4) U cijeni paketa bez označene vrijednosti u unutarnjem prometu sadržana je osigurana vrijednost do najviše 15,00 eura, a u međunarodnom prometu do najviše 165,00 eura.

(5) Najveća označena vrijednost paketa u unutarnjem prometu može biti 13.300,00 eura, a u međunarodnom prometu do najviše 1.330,00 eura, ukoliko uvjetima za prijem paketa u međunarodnom prometu nije uređeno drugačije.

(6) Paketi u međunarodnom prometu za koje korisnik označi vrijednost veću od 165,00 eura poštarina se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku.

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

(8) Masa se na paket upisuje u gramima.

(9) Dimenzije paketa ne smiju biti veće od 3.000 mm u zbroju dužine i opega paketa na najširem dijelu poprečno, s tim da najveća dimenzija može biti do 1.500 mm. Paket ne smije biti manjih dimenzija od najmanjih dimenzija propisanih za pismo, prema članku 4. ovih Općih uvjeta, s tim da adresna strana ima najmanje dimenzije 90 mm x 140 mm.

(10) U međunarodnom prometu se paket može otpremiti kao „Ekonomični“ i kao „Premium“. Ekonomični paket je onaj za koji pošiljatelj nije zahtijevao brži postupak u usmjeravanju i

prijenosu, a za Premium paket se osigurava brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na ostale pakete. Na Premium pakete se stavlja naljepnica „PRIORITAIRE / PAR AVION – PRIORITETNO / ZRAKOPLOVOM“.

## 5. Pošiljka za slijepe

### Članak 11.

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

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

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

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

## III. DOPUNSKE USLUGE

### 1. Osnovne dopunske usluge

#### Članak 12.

(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. „Plaćanje pouzećem“,

3. „Uručiti osobno primatelju“,

4. „Consignment“ (grupiranje pošiljaka),

5. „Nestandardni format“.

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

#### 1.1. Povratnica

##### Članak 13.

(1) Dopunska usluga „Povratnica“ je usluga kojom se potvrđuje pošiljatelju da je dostava obavljena. Odmah nakon uručenja primatelj mora povratnicu vratiti HP-u d.d., a onda HP d.d. povratnicu vraća pošiljatelju. Korisnici dopunske usluge „Servis“ obvezni su vratiti povratnicu isti dan ili najkasnije sljedeći radni dan. HP d.d. je obavezan povratnicu uručiti pošiljatelju u rokovima propisanim člankom 50. ovih Općih uvjeta.

Ispunjeni obrazac povratnice pošiljatelj predaje zajedno s pošiljkom, a obrazac može biti i sastavni dio omotnice pošiljke.

(2) Povratnicu potpisuje primatelj ili druga osoba ovlaštena za primitak pošiljke kojoj je pošiljka uručena, te upisuje dan, mjesec i godinu primitka.

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

#### 1.2. Plaćanje pouzećem

##### Članak 14.

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

(2) Iznimno od stavka 1. ovog članka, s pošiljateljem je moguće ugovoriti i drugačiji način i uvjete plaćanja naknade za uplatu naznačenog iznosa.

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

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

(5) S dopunskom uslugom „Plaćanje pouzećem“ može se predati preporučena pošiljka, vrijednosna pošiljka i paket.

(6) Novčani iznos naznačen na pošiljci može iznositi do najviše 13.300,00 eura u unutarnjem prometu, a u međunarodnom prometu u skladu s potpisanim sporazumima o razmjeni međunarodnih poštanskih uputnica odnosno pošiljaka s ovom dopunskom uslugom

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

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

#### 1.3. Uručiti osobno primatelju

##### Članak 15.

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

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

#### 1.4. Consignment (grupiranje pošiljaka)

##### Članak 16.

(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. Nestandardni format

##### Članak 17.

(1) S dopunskom uslugom „Nestandardni format“ predaje se svaki paket nepravilnog oblika, odnosno ako njime nije moguće sigurno manipulirati tijekom tehnoloških procesa (npr. pošiljke oštih rubova). Uz dopunsku uslugu „Nestandardni format“ obvezno se prima pošiljka koja se zbog svog oblika ili sastava ne uklapa među ostale pošiljke (kabasta, nepravilnog oblika, npr. stožac, bregasta osovina, ispušna cijev, bicikl, motor, poklopac motornog vozila itd.).

(2) S dopunskom uslugom „Nestandardni format“ predaje se svaki paket čije su dimenzije veće od 1200 x 600 x 600 mm.

## 2. Ostale dopunske usluge

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

#### Članak 18.

(1) Pošiljatelj može nakon predaje pošiljke, a prije njezina uručenja, zahtijevati:

1. izmjenu i dopunu adrese na pošiljci,
2. vraćanje pošiljke,
3. pretvaranje pošiljke u pošiljku s dopunskom uslugom „Plaćanje pouzecom“ te sniženje ili povišenje naznačenog iznosa ili odustajanje od tog iznosa,
4. nadoslanje paketa za primateljem u unutarnjem prometu,
5. izdavanje preslike poštanske isprave,
6. izdavanje naknadne potvrde o primitku.

(2) Zahtjev za uslugama iz stavka 1. ovog članka pošiljatelj može podnijeti u poštanskom uredu/sortirnici, a ako je pošiljka otpremljena iz poštanskog ureda/sortirnice, podnosi ga pisanim putem uz naplatu. Ako je riječ o pošiljci koja još nije otpremljena iz poštanskog ureda/sortirnice, zahtjev se u tom uredu/sortirnici podnosi usmenim putem bez naknade. Prigodom predaje zahtjeva pošiljatelj može tražiti pisanu obavijest o rezultatu ispunjenja zahtjeva.

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

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

(5) Pošiljatelj može pisanim putem zahtijevati naknadnu potvrdu o primitku pošiljke od poštanskog ureda/sortirnice kojem je predao pošiljku za koju se izdaje potvrda o primitku, ukoliko mu je poznat prijamni broj pošiljke. Iznimno, za preporučenu pošiljku čiji podatci nisu zaprimljeni sustavom e-PK, nije moguće izdati naknadnu potvrdu o primitku pošiljke. Za preporučenu pošiljku čiji su podatci zaprimljeni sustavom e-PK, izdavanje naknadne potvrde se ne naplaćuje. Naknadna potvrda može se izdati za vrijeme dok HP d.d. raspolaže poštanskim ispravama. Poštanski ured/sortirnica naknadnu potvrdu izdaje bez odgode nakon zaprimanja zahtjeva.

(6) Za usluge iz ovog članka naplaćuje se cijena određena Cjenikom, izuzev dijela usluga propisanih u stavcima 2. i 5. ovog članka.

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

#### Članak 19.

(1) Primatelj može prije uručenja pošiljke zahtijevati:

1. zadržavanje prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadoslanje na drugu adresu koju odredi na području Republike Hrvatske
2. uručenje pošiljaka osobno primatelju,
3. ubacivanje preporučene pošiljke u kućni kovčežić uz prethodno pribavljeno pisano ovlaštenje primatelja dano HP-u d.d. Ova usluga obavlja se samo za pošiljke u unutarnjem prometu, s tim da se ne može zahtijevati za preporučene pošiljke s dopunskom uslugom „Plaćanje pouzecom“, „Povratnica“ i „Uručiti osobno primatelju“,

4. izdavanje preslike poštanske isprave

5. ponovnu dostavu pošiljke za koju je ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke (telefonom)

6. jednokratnu isporuku pošiljke u drugom poštanskom uredu.

(2) Primatelj može zahtijevati usluge iz stavka 1. ovog članka predajom pisanog zahtjeva, osim točke 5. koju zahtjeva telefonski na broj 072 303 304.

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

(4) Rok do kojeg se može postupati prema zahtjevu ne može biti dulji od 30 dana odnosno dulji od 90 dana u slučaju kada se radi o nadoslanju. Prema zahtjevu iz stavka 1. točka 3. ovog članka postupa se do opoziva, a zahtjev iz stavka 1. točka 5. 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 18. ovih Općih uvjeta.

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

(7) Primatelj može zahtijevati uslugu jednokratne isporuke pošiljke u poštanskom uredu različitom od svojeg odredišnog ureda, a unutar iste županije, prema popisu poštanskih ureda dostupnom na internet stranicama HP-a d.d.. Zahtjev za isporuku pošiljke u drugom poštanskom uredu može se predati u svakom poštanskom uredu.

(8) Za uslugu iz ovog članka, izuzev stavka 1. točka 3. i 6. naplaćuje se poštarina određena Cjenikom.

## 3. Ostale usluge povezane s poštanskim uslugama

### 3.1. HP otpremništvo

#### Članak 20.

(1) Korisnik može zahtijevati prilikom uvoza ili izvoza robe iz međunarodnog prometa otpremničke usluge koje pruža HP d.d. (HP otpremništvo).

### 3.2. Ubrzani postupak carinskog pregleda

#### Članak 21.

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

### 3.3. Sigurnosni pregled pošiljaka

#### Članak 22.

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

### 3.4. Produkcija dokumenata

#### Članak 23.

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

### 3.5. Servis

#### Članak 24.

(1) Korisnik 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 poslovnim prostorijama korisnika uslugom „Servis“.

(2) Korisnik može zahtijevati i jednokratno uslugu „Servis po pozivu“, bez obveze sklapanja ugovora, ako ima veći broj pošiljaka. Usluga se najavljuje, u pravilu, najmanje dvadeset četiri (24) sata ranije.

### 3.6. Poštanski pretinci

#### Članak 25.

(1) Primatelj može s HP-om d.d. ugovoriti da mu se pošiljke uručuju putem poštanskog pretinca otvorenog u određenoj poštanskoj uredu, ako taj ured ima dovoljno prostornih mogućnosti.

(2) U poštanski pretinac primatelju će se uručivati pošiljke koje su adresirane na poštanski pretinac i pošiljke koje su adresirane na adresu primatelja.

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

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

### 3.7. 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 prispjela pošiljke organizira se drugi pokušaj uručenja. Pokušaji uručenja moraju biti organizirani tako da se jedan obavlja ujutro, a drugi poslijepodne. Ako je riječ o uručenju pismena osobne dostave po posebnom nositelju, HP d.d. je u slučaju neuručenja u drugom pokušaju obavezan pokušati uručenje i treći put u roku od 5 radnih

dana od prispjela pošiljke na određenoj adresi. Za pošiljke po posebnom nositelju se ni u jednom slučaju ne ostavlja obavijest o prispjeloj pošiljci, ali zabilješka o pokušaju svake dostave mora biti naznačena na povratnici ili povratnici-dostavnici.

(4) Obavljanje usluge uručenja 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 uručenja primatelju. Pošiljke se mogu primiti od korisnika poštanskih usluga u poštanskom uredu/sortirnici, posredstvom poštanskih kovčežica ili na adresi pošiljatelja preko radnika HP-a d.d., u skladu s tehnološkim mogućnostima HP-a d.d.

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

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

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

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

2. Pošiljke u međunarodnom prometu, predane za države izvan Europske unije čiji sadržaj podliježe carinskom pregledu moraju se predati otvorene i zajedno s potrebnim obrascima. 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, propisa o prijevozu opasne robe Međunarodne udruge za zrakoplovni prijevoz te ostalih odgovarajućih propisa koji reguliraju navedeno područje dostupan je na internetskoj stranici [www.posta.hr](http://www.posta.hr). Uvid u popis predmeta se na zahtjev može obaviti u svakom poštanskom uredu pa se time smatra da je pošiljatelj upoznat s navedenim zabranama i da ih se obvezuje pridržavati.

(5) Žive životinje predaju se samo u unutarnjem prometu kao preporučene pošiljke, a mogu se slati:

1. pčele, pijavice i dudov svilac,

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

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

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

#### Članak 28.

(1) Pismovne pošiljke s neplaćenom ili nedovoljno plaćenom poštarinom otpremaju se na određenoj adresi ako udovoljavaju ostalim

propisanim uvjetima, s tim da se od primatelja naplaćuje poštarina ili razlika u poštariji 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 pošiljke čitljivo i jasno ispisuje se adresa primatelja.

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

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

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


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


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


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


Primjeri pravilnog adresiranja:

- unutarnji promet


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

 Poduzeće d.o.o. p.p. 421 10001 ZAGREB
--

 prof. Ivan Ivanović p.p. 421 51266 JADRANOVO
---

 Poduzeće d.o.o. Jurišićeva 80 10000 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 u međunarodnom prometu može biti adresirana i pismom države odredišta uz uvjet da su latinicom upisani naziv mjesta i naziv odredišne države.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 4. Pakiranje poštanskih pošiljaka

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

#### Članak 30.

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

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

(3) Za poštanske pošiljke za međunarodni promet upakirane u drvenu ambalažu prihvaća se isključivo drveni materijal tretiran od strane ovlaštene tvrtke i označen službenom oznakom. Nepriдрžavanje ovog propisa može dovesti do zabrane izvoza, odnosno zapljene ili uništenja pošiljke u određenoj 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) Uvjeti i način pakiranja paketa propisani su u Uputama za pakiranje paketa koje su objavljene na Internet stranici <https://www.posta.hr/pakiranje-i-ambalaza/17>, te su dostupne

korisnicima i u svakom poštanskom uredu. Korisnik je obavezan zapakirati paket na način propisan Uputama iz ovog stavka.

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

## 5. Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka

#### Članak 33.

(1) HP d.d. može otvoriti pošiljku i pregledati sadržaj bez pristanka pošiljatelja ili primatelja i zapisnikom utvrditi stanje, 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 pregledu u skladu s carinskim propisima.

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

1. po vanjskom izgledu poštanske pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjeње sadržaj pošiljke;

2. nakon prijma, a prije uručenja pošiljke, utvrdi da je sadržaj pošiljke pokvaren ili pošiljka nije propisno pakirana tako da je ugrožen njezin sadržaj ili ostale pošiljke.

## 6. Razlozi za odbitak prijama pošiljke

#### Članak 34.

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

- ako pošiljka ne odgovara uvjetima za prijam u smislu mase, dimenzija, pakiranja, zatvaranja, označene vrijednosti ako je ima i poštarine na način kako je to propisano ovim Općim uvjetima i Uputama iz članka 32. stavka 2. ovih Općih uvjeta,

- ako pošiljka nije adresirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,

- ako pošiljci nedostaje ili je nepotpuna, nečitljiva, oštećena ili na bilo koji drugi način neupotrebljiva prateća odgovarajuća dokumentacija,

- ako HP d.d. smatra da bi preuzimanjem pošiljke mogao ugroziti svoje poslovanje, život i/ili zdravlje svojih radnika ili trećih osoba ili da bi mogla nastati šteta na njegovoj imovini ili imovini trećih osoba.

## V. PLAĆANJE POŠTANSKIH USLUGA

### 1. Opće odredbe

#### Članak 35.

(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 obvezan, 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 36.

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

### 2.1. Poštanske marke

#### Članak 37.

(1) Poštanske marke Republike Hrvatske upotrebljavaju se za plaćanje poštanskih usluga.

(2) Ako je na poštanskoj pošiljci nalijepljena nevažeća poštanska marka Republike Hrvatske, smatra se da poštanska usluga nije plaćena.

(3) Uvjeti, način izdavanja i uporaba poštanskih maraka uređuju se Pravilnikom o poštanskim markama.

### 2.2. Strojevi za označavanje poštarine

#### Članak 38.

(1) Za označavanje poštarine mogu se upotrebljavati strojevi za označavanje poštarine.

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

### 2.3. Oznake na pošiljci o plaćenju poštari

#### Članak 39.

(1) Za označavanje poštarine na pošiljkama mogu se upotrebljavati oznake propisane aktima Svjetske poštanske unije i ovim Općim uvjetima.

(2) Na pošiljke korisnika koji šalje veći broj poštanskih pošiljaka, u gornji desni dio adresne strane pošiljke stavlja se oznaka o plaćenju poštari „Poštarina plaćena Hrvatskoj pošti“ za unutarnji promet, a za međunarodni promet: „CROATIAN POST - TAXE PERÇUE/POSTAGE PAID“. Osim navedenih oznaka, moguće je koristiti i druge oznake o plaćenju poštari kao što su „Poštarina plaćena HP-u d.d. u poštanskom uredu \_\_\_\_\_“, „Poštarina plaćena u poštanskom uredu \_\_\_\_\_“, „Poštarina plaćena u Sortirnici \_\_\_\_\_“ i sl.

## 3. Oslobođenje od plaćanja poštarine

### Članak 40.

(1) Pošiljka za slijepe oslobođena je od plaćanja svih poštarina u unutarnjem i međunarodnom prometu, uključujući i kada pošiljatelj zahtijeva da se pošiljka za slijepe u unutarnjem prometu uruči uz pisanu potvrdu, a mase je do 2 kilograma.

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

## 4. Ležarina

### Članak 41.

(1) Primatelj pismovne pošiljke, preporučene pošiljke, prioritetne preporučene pošiljke, vrijednosne pošiljke, prioritetne vrijednosne pošiljke i paketa, mase veće od 500 grama plaća ležarinu u iznosu prema Cjeniku ako poštansku pošiljku nije preuzeo u poštanskom uredu/sortirnici u roku od jednog dana nakon ostavljene obavijesti o prispjeću pošiljke. U rok se ne uračunava dan kada je ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, dan kada je pošiljka uručena te dani kada poštanski ured/sortirnica ne radi.

(2) Naplata ležarine za pošiljke za koje je poštanski ured carinjenja poslao poziv o podnošenju isprava za carinski pregled, počinje u roku od 10(deset) dana od dana slanja poziva.

(3) Za pošiljke iz stavka 1. ovog članka adresirane na poste restante, ležarina se naplaćuje od dana prispjeća pošiljke s time da se ne naplaćuje za dane kada poštanski ured/sortirnica ne radi i dan uručjenja 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 3. ovog članka.

## 5. Vraćanje poštarine

### Članak 42.

HP d.d. će vratiti dio naplaćene poštarine u slučaju kada se preporučena pošiljka, vrijednosna pošiljka ili paket vraćaju pošiljatelju zbog toga što ne udovoljavaju uvjetima predviđenim carinskim propisima, odnosno, kada ne udovoljavaju sigurnosnim uvjetima za otpremu u međunarodnom prometu. U tom slučaju, pošiljatelju se vraća iznos koji se dobije kada se naplaćena poštarina umanjiti za cijenu slanja određene vrste pošiljke u unutarnjem prometu sukladno Cjeniku.

## 6. Plaćanja u međunarodnom dolaznom prometu

### Članak 43.

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

1. naknada za izvršenu uplatu putem ispostavljenog obrasca,
2. naknada za podnošenje pošiljke na carinski pregled,
3. naknada za slanje poziva za dostavu dokaza carinarnici, a koji se šalje kao preporučena pošiljka,
4. ležarinu,
5. troškovi zastupanja pri izradi carinskih deklaracija za pošiljke prispjele bez IOSS broja s javnim davanjima.

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

## VI. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

### 1. Opće odredbe o uručanju poštanskih pošiljaka

#### Članak 44.

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

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

(3) Poštanske pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku uručuju se osobno primatelju, 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 stalno 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 stalno 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 prispjeću pošiljke s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, pošiljka se vraća pošiljatelju.

(8) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest u skladu sa stavkom 7. ovog članka i člankom 47. stavak 3. i 4. te člankom 26. stavak 2. ovih Općih uvjeta, datum ostavljanja obavijesti smatra se datumom uručjenja.

(9) Osobe iz stavka 3. i 4. ovog članka mogu odbiti primitak poštanske pošiljke ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno. HP d.d. pošiljku s naznakom odbijanja primitka („NE PRIMA“) i datumom odbijanja primitka pošiljke, uz ovjeru svojim potpisom i otiskom žiga, vraća pošiljatelju.

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

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

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

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

(14) Pravnoj osobi iz stavka 13. ovog članka uručuju se obične pošiljke, kao i preporučene pošiljke bez dopunske usluge „Uručiti osobno primatelju“, te se mogu uručiti i ostale poštanske pošiljke adresirane za fizičke osobe pod uvjetom da HP d.d. s tom pravnom osobom sklopi ugovor o uvjetima i načinu uručjenja tih pošiljaka.

(15) Pošiljke adresirane za osobe:

1. pod skrbništvom – uručuju se njihovu skrbniku,

2. u pritvoru – uručuju se istražnom tijelu,

3. koje se nalaze na izdržavanju kazne zatvora – uručuju se ravnatelju zatvora, kazneno-popravne ustanove ili odgojno-popravnog doma u kojem se primatelj nalazi ili osobi koju je ravnatelj opunomoćio za primitak pošiljaka.

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

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

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

### 2. Punomoć

#### Članak 45.

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

2) Punomoć kojom osoba (opunomoćitelj) opunomoćuje drugu osobu (opunomoćenika) za korištenje poštanskih usluga mora biti:

– ako je opunomoćitelj fizička osoba, punomoć mora biti ovjerena od strane nadležnog tijela sukladno primjenjivim propisima,

– ako je opunomoćitelj fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, punomoć mora biti potpisana od strane te fizičke osobe koja je ovlaštena za zastupanje, pri čemu je opunomoćitelj dužan uz punomoć priložiti i izvadak iz odgovarajuće službene evidencije (obrtni registar i sl.),

– ako je opunomoćitelj pravna osoba, punomoć mora biti potpisana od strane osobe ovlaštene za zastupanje u toj pravnoj osobi te ovjerena pečatom (ili štambiljem) pravne osobe ili izrađena na poslovnom papiru (memorandumu) te pravne osobe, pri čemu je opunomoćitelj dužan uz punomoć priložiti i izvadak iz odgovarajuće službene evidencije (sudski registar i sl.),

– ako je punomoć ovjerena digitalnim potpisom ili pečatom ne mora biti ovjerena od strane nadležnog tijela.

3) Punomoć iz stavka 2. ovog članka mora sadržavati minimalno podatke o opunomoćitelju (ime i prezime odnosno naziv, OIB), podatke o opunomoćeniku (ime i prezime, OIB) te sadržaj ovlasti danih opunomoćeniku.

4) Osim na način predviđen prethodnim stavcima, za korištenje poštanskih usluga opunomoćitelj može opunomoćiti drugu osobu i putem odgovarajućeg obrasca punomoći HP d.d. u poštanskim uredima ili na adresi koju odredi korisnik.

5) U slučaju iz stavka 4. ovog članka, pravila postupanja su sljedeća:

1. Opunomoćitelj jamči HP d.d. da je opunomoćenik pismena i poslovno sposobna osoba.

2. Ako je opunomoćitelj nepismen ili se zbog bilo kojeg razloga ne može potpisati, umjesto opunomoćitelja punomoć može potpisati svjedok, a radnik HP d.d. će na punomoć upisati podatke iz isprave za utvrđivanje identiteta opunomoćitelja i svjedoka,

3. Punomoć potpisuje i radnik HP d.d. te stavlja otisak pečata HP-a d.d.
  4. Punomoć se izrađuje u 2 primjerka od kojih jedan zadržava HP d.d., a drugi primjerak se daje opunomoćitelju.
  5. Izrada punomoći se naplaćuje sukladno Cjeniku.
  6. Opunomoćitelj može istodobno zatražiti izradu više punomoći, a s jednom punomoći može ovlastiti najviše 3 osobe.
  7. U punomoći kojom opunomoćitelj ovlašćuje drugu osobu za preuzimanje pošiljaka iz poštanskog pretinca mora biti navedeno ovlaštenje za preuzimanje svih vrsta pošiljaka.
  8. Ako opunomoćitelj koji je opunomoćio 2 ili više osoba želi promijeniti neku od opunomoćenih osoba, mora opozvati punomoć u cijelosti te zatražiti izradu nove punomoći,
  9. Punomoć vrijedi 1 (jednu) godinu, ali je opunomoćitelj može opozvati u bilo kojem trenutku i prije isteka navedenog razdoblja važenja punomoći.
- 6) U slučaju prestanka važenja punomoći iz stavka 2. i/ili stavka 4. ovog članka na način da opunomoćitelj takvu punomoć opozove ili da ista prestane važiti zbog ostvarenja drugih propisima predviđenih razloga, takav prestanak važenja punomoći u odnosu na HP d.d. proizvodi pravne učinke od trenutka kad je HP d.d. o navedenom zaprimila pisanu obavijest opunomoćitelja ili druge ovlaštene osobe odnosno ovlaštenog tijela. Stoga se opunomoćitelj obvezuje bez odgađanja pisano obavijestiti HP d.d. o prestanku važenja punomoći.
- 7) Pri ostvarivanju prava iz punomoći opunomoćenik je obvezan radniku HP d.d. dati na uvid važeću punomoć i dokazati svoj identitet.

### 3. Dokaz identiteta

#### Članak 46.

- (1) Pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba dokazuje svoj identitet sljedećim ispravama:
1. osobnom iskaznicom,
  2. iskaznicom odnosno vojnom knjižicom pripadnika Hrvatske vojske i iskaznicom MUP-a,
  3. putovnicom,
  4. nacionalnom osobnom iskaznicom stranih državljana Europske unije / Europskog gospodarskog prostora,
  5. stalnom pograničnom dozvolom – propusnicom,
  6. biometrijskom boravišnom iskaznicom,
  7. vozačkom dozvolom izdanom u zemlji članici europskog gospodarskog prostora.
- (2) Iznimno od odredaba stavka 1. ovog članka, identitet se može utvrditi i izjavom svjedoka čiji se identitet može utvrditi ispravama iz stavka 1. ovog članka.
- (3) Ako radnik HP-a d.d. posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja isprave ili istinitost izjave svjedoka, odbit će uručenje pošiljke ili druga postupanja kod kojih treba utvrditi identitet.
- (4) Vrsta i broj identifikacijske isprave kojom je utvrđen identitet osobe iz stavka 1. ovog članka upisuje se na odgovarajućem mjestu poštanske isprave.

### 4. Uručenje poštanskih pošiljaka

#### Članak 47.

- (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

duponsku uslugu u smislu članka 19. 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 48.

(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 javnih davanja,
3. za pakete koji se u skladu s odredbama članka 47. ovih Općih uvjeta ne dostavljaju primatelju ili se na zahtjev pošiljatelja isporučuju u poštanskom uredu,
4. za oštećene i prepakirane pošiljke,
5. ako se obične pošiljke zbog veličine i/ili oblika ne mogu uručiti ubacivanjem u kućni kovčežić.

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

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

(4) Na obavijesti o prispjeću pošiljke ispisuju se podaci o primatelju i pošiljatelju (ime i prezime/naziv) ako su poznati HP-d.d.-u. vrsta pošiljke i prijamni broj pošiljke ako ga ima, mjesto i vrijeme gdje se pošiljka može podići, rok za podizanje pošiljke, eventualna potraživanja za uslugu ili druga potraživanja vezana uz pošiljku, te po potrebi i druge informacije.

### 5. Rokovi uručjenja poštanskih pošiljaka

#### Članak 49.

(1) Pod rokom uručjenja poštanskih pošiljaka podrazumijeva se razdoblje od dana prijma pošiljke do njezina uručjenja 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) Sukladno članku 44. stavak 2., točka 5. Zakona o poštanskim uslugama, utvrđuje se krajnji rok za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu i to za poštanske pošiljke najbrže kategorije u roku od pet radnih dana (D+5), a za sve ostale pošiljke u roku od sedam radnih dana (D+7). Pod rokom uručjenja iz ovog stavka podrazumijeva se razdoblje definirano stavkom 1. ovog članka.

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

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

(6) Kada je primatelj tražio uslugu zadržavanja prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili nadosljanje na drugu adresu koju odredi, pošiljka se smatra uručenom kada je prispjela u određeni poštanski ured koji je naveo pošiljatelj.

(7) Za poštanske pošiljke adresirane za primatelje na otocima ili zaprimljene na otocima rokovi uručjenja iz stavka 2. točka 1. ovog članka produljuju se za jedan dan, kao i u posebnim zemljopisnim uvjetima ili drugim okolnostima koje utvrđuje Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Agencija).

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

(9) U rokove uručjenja 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
5. dani provedeni na carinskom postupku.

## 6. Potvrđivanje primitka na dostavi

### Članak 50.

(1) Primatelj pošiljke, za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke, potvrđuje primitak svojim potpisom na odgovarajućoj ispravi za uručenje ili elektronskom komunikatoru. Ako se primitak potvrđuje na elektronskom komunikatoru nije potrebno upisivati vrijeme uručjenja (sat i minutu).

(2) Kada je primatelj nepismen ili se nije u stanju potpisati zbog tjelesnog nedostatka, radnik HP-a d.d. u odgovarajućoj dostavnoj ispravi ispisuje slovima njegovo ime i prezime te stavlja napomenu zašto primatelj nije stavio svoj potpis. U elektronskom komunikatoru primatelj potvrđuje primitak pošiljke upisivanjem slova "x".

(3) Kada pošiljku u ime primatelja preuzima njegov opunomoćenik, član kućanstva ili kod primatelja zaposlena osoba u kućanstvu ili druga osoba ovlaštena za primitak pošiljke, potvrditi će primitak svojim potpisom na odgovarajućoj ispravi za uručenje ili elektronskom komunikatoru, a radnik HP-a d.d. ispisuje njegovo ime i prezime te označuje odnos prema primatelju.

## 7. Isporučka u poštanskom uredu

### Članak 51.

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

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

(2) Pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke mogu se isporučiti osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku i opunomoćeniku, odnosno drugoj osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke, uz obvezno utvrđivanje identiteta (upisuje se vrsta i broj identifikacijske isprave). Primatelj potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom u odgovarajućoj isporučnoj ispravi.

(3) Iznimno od stavka 2. ovog članka, preporučene pošiljke (izuzev sudskih pismena i pismena po upravnom i poreznom postupku), paketi i pošiljke za koje se ne izdaje potvrda o primitku („obične pošiljke“) mogu se isporučiti donositelju obavijesti o prispjeću uz obvezno utvrđivanje identiteta donositelja. Za pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku upisuje se ime i prezime donositelja, vrsta i broj identifikacijske isprave, a donositelj obavijesti potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom.

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

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

## 7.1. Rokovi za preuzimanje u poštanskom uredu

### Članak 52.

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

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

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

(3) Rokovi utvrđeni odredbama stavka 1. i 2. ovog članka počinju teći od dana navedenog na obavijesti o prispjeću pošiljke, odnosno za pošiljke adresirane na poste restante od dana prispjeća pošiljke u poštanski ured, uključujući i dan naveden na obavijesti odnosno dan prispjeća pošiljke.

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

## 8. Nadoslanje

### Članak 53.

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

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

(3) HP d.d. nadošilje poštanske pošiljke za primateljem na novu adresu, osim pismena, prema pisanom zahtjevu pošiljatelja ili primatelja, podnesenim prije uručjenja pošiljke, i naplaćuje prema Cjeniku u smislu dopunske usluge iz članka 18. i 19. ovih Općih uvjeta.

## 9. Vraćanje poštanskih pošiljaka

### Članak 54.

(1) Poštanska pošiljka vraća se pošiljatelju:  
1. kada je primatelj odbio prijam pošiljke,

2. kada je primatelj obaviješten, ali nije podigao pošiljku,
  3. kada je primatelj odselio,
  4. kada je primatelj nepoznat,
  5. kada je primatelj umro,
  6. kada je na pošiljci nepotpuna adresa,
  7. kada pravna osoba više ne postoji,
  8. kada primatelj koristi uslugu besplatnog povrata pošiljke (ERS),
  9. kada je zabranjen sadržaj pošiljke i ostalo,
  10. kada ne udovoljava uvjetima predviđenim carinskim propisima,
  11. kada ne udovoljava sigurnosnim uvjetima za otpremu u međunarodnom prometu,
  12. kada ne udovoljava uvjetima za prijam pošiljka u međunarodnom prometu.
- (2) Osim slučajeva iz stavka 1. ovog članka, pošiljka se vraća i u slučajevima neplaćene ili nedovoljno plaćene poštarine (članak 28. stavak 2. i 3. ovih Općih uvjeta).
- (3) Iznimno od odredbe stavka 1. točke 2., pismo za koje je obvezan drugi pokušaj dostave, a koje primatelj nije podigao u predviđenom roku, pošiljatelju će se vratiti nakon drugog pokušaja dostave.
- (4) Iznimno od odredbe iz stavka 1. točka 5. ovog članka, obične pošiljke mogu se uručiti članu kućanstva umrlog primatelja.
- (5) Ako se paket ili vrijednosna pošiljka, odnosno, preporučena pošiljka s dopunskom uslugom „Plaćanje pouzećem“ vraća pošiljatelju zbog nemogućnosti uručivanja primatelju, od pošiljatelja se naplaćuje povratna poštarina prema Cjeniku, kao i moguća druga zaduženja (ležarina i dr.).
- (6) Kad se pošiljka vraća uz Zapisnik o nepravilnosti pošiljke od pošiljatelja se neće naplatiti poštarina za povrat pošiljke.
- (7) HP d.d. na omotu pošiljke naznačuje razlog vraćanja pošiljke.
- (8) Primatelj pošiljke koji koristi uslugu besplatnog povrata pošiljke (ERS) iz stavka 1. točka 8. ovog članka, pošiljku s pravilno ispunjenom adresnicom može predati u bilo kojem poštanskom uredu.

## 10. Neuručive pošiljke

### Članak 55.

- (1) Neuručive pošiljke su poštanske pošiljke koje HP d.d. ne može uručiti primatelju ni vratiti pošiljatelju.
- (2) HP d.d. može sadržaj takve pošiljke, nakon proteka roka od jedne godine od dana pokušaja uručivanja, uništiti ili prodati.
- (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 propisima.

## VII. PRIGOVORI

### 1. Podnošenje prigovora za poštanske pošiljke

#### Članak 56.

- (1) Korisnik poštanskih usluga može podnijeti prigovor u slučaju:
1. gubitka pošiljke,
  2. prekoračenja roka za prijenos i uručivanje poštanske pošiljke,
  3. kada usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti,
  4. oštećenja poštanske pošiljke ili umanjenja njezina sadržaja.
- (2) Za slučajeve iz stavka 1. točke 1., 2., i 3., ovog članka prigovor se podnosi u roku od 3 (tri) mjeseca od dana predaje poštanske

pošiljke u unutarnjem prometu odnosno u roku od 6 (šest) mjeseci u međunarodnom prometu.

(3) Za slučaj iz stavka 1. točka 4. ovog članka rok za podnošenje prigovora je odmah pri uručivanju pošiljke, nakon čega se pošiljka, uz nazočnost primatelja, otvara i pregledava njezino stanje i sadržaj, koje se upisuje u zapisnik. Zapisnik nije potrebno popunjavati ako je već sastavljen prije pokušaja uručivanja pošiljke, sukladno članku 33. ovih Općih uvjeta. Iznimno, prigovor se može podnijeti i nakon isteka gornjeg roka, odnosno nakon uručivanja poštanske pošiljke, ukoliko primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručivanja.

(4) Prigovor se može podnijeti usmeno i pisanim putem izravno u svakom poštanskom uredu, poštom na adresu HP – Hrvatska pošta d.d., Služba za upravljanje korisničkim iskustvom, Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica, telefonom na broj 072 303 304, elektroničkom poštom [kontakt.szk@posta.hr](mailto:kontakt.szk@posta.hr) te putem web forme na link <https://obracsci.posta.hr/kontakt>. Pisani prigovor podnesen poštom ne naplaćuje se ako je predan kao pismo na kojem je napomena „PRIGOVOR“, dok se za sve druge vrste usluga poštarina naplaćuje u skladu s Cjenikom.

(5) Podnositelj prigovora uz prigovor prilaže presliku potvrde o primitku pošiljke za pošiljke za koje se izdaje ta potvrda/ili drugi dokaz o plaćenju cijeni poštanske usluge (račun/faktura).

(6) Osim prigovora navedenih u stavku 1. ovog članka, korisnik može HP-u d.d. podnijeti i prigovor s drugih osnova, na način propisan stavkom 4. ovog članka.

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

(8) Na pisani odgovor HP-a d.d. iz stavka 7. ovog članka 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. Pritužba se može podnijeti u prostorijama HP-a d.d. izravno usmeno i pisanim putem, poštom na adresu HP – Hrvatska pošta d.d., Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica, te elektroničkom poštom na [pritužbe.povjerenstvo@posta.hr](mailto:pritužbe.povjerenstvo@posta.hr). Pritužba se ne naplaćuje ako je predana kao pismo na kojem je napomena „PRITUŽBA“, dok se za sve druge vrste usluga poštarina naplaćuje u skladu s Cjenikom. Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP-u d.d. dostavlja pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

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

## VIII. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

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

#### Članak 57.

- (1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete i odmah pri podnošenju prigovora iz članka 56. ovih Općih uvjeta.
- (2) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz članka 56. stavka 7. ili prihvaćene pritužbe iz istog članka stavak 8. ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika poštanskih usluga. Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba

se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist druge osobe.

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

Tablica 1.

Vrsta pošiljke Opis štete	Pismo, prioritetno pismo, dopisnica	Preporučena pošiljka	Vrijednosna pošiljka	Paket
Gubitak, potpuno oštećenje ili potpuno umanjeno sadržaja	nema	u visini peterostrukog iznosa naplaćene poštarine	u visini iznosa označene vrijednosti	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - u visini iznosa označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - u iznosu do 15,00 eura
Djelomično oštećenje ili djelomično umanjeno sadržaja	nema	u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene poštarine	u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja, ali najviše do iznosa označene vrijednosti	a) za pošiljke s označenom vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, a najviše do označene vrijednosti; b) za pošiljke bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, a najviše do 15,00 eura
Prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke	u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine	u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine	u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine	u visini trostrukog iznosa naplaćene poštarine
Neobavljena usluga	iznos naplaćene poštarine	iznos naplaćene poštarine	iznos naplaćene poštarine	iznos naplaćene poštarine

4) U slučajevima kad je propisano da se naknada štete isplaćuje u visini vrijednosti potpuno ili djelomično umanjenog ili oštećenog sadržaja pošiljke korisnik će tu vrijednost dokazati računom ili drugim sličnim dokumentom.

(5) Korisnicima, izuzev fizičkih osoba koje ne djeluju na tržištu, račun iz stavka 4. ovog članka će biti umanjen za iznos PDV-a, ako se radi o iznosu nabavne vrijednosti robe. Ako se radi o iznosu prodajne cijene robe račun će biti umanjen za 5% i PDV.

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

(7) U slučajevima gubitka, potpunog oštećenja ili umanjena sadržaja, djelomičnog oštećenja ili umanjena sadržaja za pošiljke s označenom vrijednosti i preporučene pošiljke, kao i prekoračenja roka za prijenos i uručenje svih pošiljaka definirano člankom 49. stavak 3. ovih Općih uvjeta 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.

(8) U slučaju prekoračenja roka za prijenos i uručenje pisma, prioritetnog pisma i dopisnice, kao i u slučaju neobavljene usluge za pismo, prioritetno pismo i dopisnicu korisnik je obavezan isto dokazati.

(9) 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.

(10) Ako se izglubljena 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.

(11) HP d.d. ne odgovara za štetu koja nastane zbog neadekvatnog unutarnjeg pakiranja svakog pojedinačnog

predmeta u pošiljci u slučajevima kad se radi o predmetima koji se smatraju lomljivima.

(12) HP d.d. ne odgovara za izmaklu korist niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjena 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 58.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete i odmah pri podnošenju prigovora iz članka 56. ovih Općih uvjeta.

(2) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz članka 56. stavak 7. ili prihvaćene pritužbe iz istog članka stavak 8. ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika poštanskih usluga. Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba se pisanom izjavom može odreći prava na naknadu štete u korist druge osobe.

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

(4) Odredbe iz članka 57. stavak 4., 5., 7., (izuzev dijela odredbi koji se odnose na prekoračenje roka za prijenos) 9., 10., 11., i 12. ovih Općih uvjeta primjenjuju se i u međunarodnom prometu.

(5) HP d.d., osim naknade iz stavka 2. ovog članka, vraća i iznos naplaćene poštarine za poštanske usluge pri čemu ne vraća onaj dio poštarine za poštanske usluge koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti.

(6) Iznos eurske 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 – EUR objavljuje se na internetskim stranicama [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

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

Tablica 2.

Vrsta pošiljke Opis štete	Prioritetna preporučena pošiljka	Prioritetna vrijednosna pošiljka	Paket
Gubitak, potpuno oštećenje ili potpuno umanjeno sadržaja	u iznosu od 38,00 eura	iznos označene vrijednosti	a) za paket s označenom vrijednosti - iznos označene vrijednosti; b) za paket bez označene vrijednosti - iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti, a najviše do 165,00 eura
Djelomično oštećenje ili djelomično umanjeno sadržaja	iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše u iznosu do 38,00 eura	iznos koji odgovara stvarnoj vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti;	a) za paket s označenom vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjena sadržaja, a najviše do iznosa označene vrijednosti; b) za paket bez označene vrijednosti - u visini stvarnog oštećenja ili umanjena sadržaja, a najviše do iznosa 165,00 eura

### 3. Odgovornost pošiljatelja

#### Članak 59.

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 60.

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

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

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

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

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

(6) HP d.d. obrađuje osobne podatke u svrhu pružanja poštanske usluge kao i obračuna i naplate obavljene usluge te je takva obrada preduvjet za pružanje usluge. Pošiljatelj jamči da su njegovi i primateljevi osobni podaci točni, te da su prikupljeni na zakonit, pošten i transparentan način. U slučaju da korisnik uskrati spomenute podatke, HP neće pružiti zatraženu poštansku uslugu.

HP d.d. će ustupiti osobne podatke korisnika ovlaštenim tijelima za provođenje carinskog i/ili poreznog postupka te drugim ovlaštenim tijelima i drugim poštanskim operatorima, uključujući i međunarodne poštanske uprave prema adresi primatelja (uključujući i treće zemlje ili međunarodne organizacije), u skladu sa važećim propisima kao i primatelju na način predviđen ovim Općim uvjetima.

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

(7) HP d.d. primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka korisnika. Izjava o zaštiti osobnih podataka sadrži opisane tehničke i organizacijske mjere, te opis svih prava ispitanika i način njihova ostvarivanja, sukladno važećim propisima (pravo na pristup, pravo na ispravak ili brisanje, pravo na ograničavanje obrade, pravo na prigovor i na prenosivost podataka). Izjava o zaštiti osobnih podataka dostupna je na [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

(8) Dokumentacija vezana uz obavljenu poštansku uslugu (poštanske isprave) čuvaju se u razdoblju od 24 mjeseca, a druga dokumentacija u rokovima određenim mjerodavnim propisima kojim je uređeno čuvanje arhivske građe.

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

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

### X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 61.

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

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

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

(4) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti od 1. listopada 2024. godine.

(5) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 1. siječnja 2025. godine.

HP – Hrvatska pošta d.d.

Članica Uprave:

Ivana Mrkonjić

Predsjednik Uprave:

Ivan Čulo