

Sukladno odredbi čl. 44. Zakona o poštanskim uslugama, POŠTA EXPRESS j.d.o.o., Nikole Tesle 14, Vinkovci, OIB: 83043381226, zastupano po direktoru Damiru Martinoviću ing. donosi Opće uvjete za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga

## OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE ZAMJENSKIH POŠTANSKIH USLUGA

### Članak 1.

#### Opće odredbe

(1.1) Ovim općim uvjetima uređuju se uvjeti, način i postupak za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga koje pruža Pošta Express j.d.o.o., Nikole Tesle 14, Vinkovci (dalje: Davatelj) pod uvjetima i na način određen Zakonom o poštanskim uslugama (NN br.144/12, 153/13 i 78/15; dalje Zakon).

(1.2) Zamjenske poštanske usluge su poštanske usluge iz članka 15. stavka 2. točke 1., 2. i 3. Zakona, koje mogu odstupati od uvjeta univerzalne usluge, kao što su obveza dnevne dostave ili obavljanje usluga na cijelom području države, ali sa stajališta korisnika mogu se smatrati uslugama unutar opsega univerzalne usluge, jer su u dostatnoj mjeri zamjenjive univerzalnom uslugom.

### Članak 2.

#### Značenje pojmova

(2.1) Pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *Davatelj* ili *davatelj poštanskih usluga*: znači POŠTA EXPRESS j.d.o.o. sa sjedištem u Vinkovcima i poslovnom adresom Nikole Tesle 14, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Osijeku pod matičnim brojem subjekta (MBS) 030165724 te osobnim identifikacijskom broju (OIB) 83043381226.

2. *adresa*: svaki skup oznaka na poštanskoj pošiljci koji označava primatelja i mjesto uručenja pošiljke.

3. *cjenik poštanskih usluga*: popis cijena poštanskih usluga prema kojem davatelj poštanskih usluga naplaćuje usluge.

4. *Zakon*: znači Zakon o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13 i 78/15) uključujući njegove izmjene i dopune.

5. *pošiljka sa označenom vrijednošću*: označava poštansku pošiljku čiji je sadržaj pošiljatelj osigurao do označene vrijednosti na pošiljci za slučaj gubitka, krađe ili oštećenja.

6. *prijam pošiljke*: podrazumijeva proces preuzimanja pošiljaka koji se sukladno dogovoru Davatelja i Korisnika obavlja u prostorijama Pošiljatelja.

7. *kućni kovčežić*: kovčežić koji se upotrebljava za uručenje poštanskih pošiljaka primatelju, a nalazi se u građevini stambene namjene ili na ulazu u njezino dvorište.

8. *paket*: poštanska pošiljka koja sadrži robu i predmete.

9. *pismovna pošiljka*: vrsta komunikacije u pisanom obliku otisnuta na papiru ili drugom odgovarajućem nositelju podataka koju je potrebno poslati i dostaviti na adresu koju je naveo pošiljatelj na samoj pismovnoj pošiljci ili njezinu omotu.

10. *pošiljatelj*: pravna ili fizička osoba koja šalje poštansku pošiljku i koja je nositelj svih prava i obveza iz ugovora do propisnog uručenja poštanske pošiljke.

11. *dopunske usluge*: vezane uz zamjenske poštanske usluge: označava usluge koje davatelj obavlja uz zamjenske poštanske usluge ovisno o njihovoj naravi: povratnica, otkupnina, uručenje osobno primatelju, prioritetno.

12. *povratnica*: označava uslugu da se pošiljatelju vrati poseban obrazac koja se šalje uz poštansku pošiljku i na kojoj primatelj pismeno potvrđuje primitak poštanske pošiljke. Usluga se odnosi na preporučenu pošiljku, pošiljku sa označenom vrijednosti i paket.

13. *poštanska pošiljka*: svaka adresirana pošiljka u konačnom obliku u kojem je davatelj poštanskih usluga treba uručiti. Poštanske pošiljke su : pismovne pošiljke, preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti i paketi.

14. *poštanska usluga*: označava sljedeće vrste zamjenskih poštanskih usluga za potrebe ovih općih uvjeta: poštansku uslugu koja uključuje prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka ,

poštansku uslugu koja uključuje prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednošću,

poštansku uslugu koja uključuje prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje Paketa.

15. *potvrda o primitku pošiljke*: potvrda koju daje davatelj poštanskih usluga pošiljatelju prigodom primitka određenih poštanskih pošiljaka.

16. *preporučena pošiljka*: označava poštansku pošiljku za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje se primatelju uz potpis, a u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenje sadržaja isplaćuje propisana naknada štete.

17. *opći uvjeti*: znači ovi opći uvjeti.

18. *ugovor*: znači ugovor između Davatelja poštanskih usluga i pošiljatelja u pogledu pružanja odgovarajuće vrste poštanske usluge, koji može biti u obliku posebnog pisanog ugovora sklopljenog između Davatelja poštanske usluge i pošiljatelja ili u obliku prihvaćene ponude Davatelja za pružanje odgovarajuće vrste poštanske usluge.

19. *otkupnina*: označava dopunsku uslugu kada pošiljatelj zahtjeva da se prilikom uručenja poštanske pošiljke naplati otkupni iznos, a ona može biti: preporučena pošiljka, pošiljka sa označenom vrijednosti i paket.

20. *uručenje poštanskih pošiljaka*: uručenje poštanskih pošiljaka primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja, ubacivanjem u kućni kovčežić ili skupni kovčežić, ili u poslovnoj prostoriji davatelja poštanskih usluga.

21. *viša sila*: stvarni događaj koji se nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, a posljedica kojeg je nemogućnost obavljanja poštanskih usluga.

22. *uručenje osobno primatelju*: označava dopunsku poštansku uslugu kada pošiljatelj zahtjeva da se uručenje poštanske pošiljke isključivo uruči osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćeniku primatelja. Usluga vrijedi za preporučenu pošiljku, pošiljku sa označenom vrijednosti ili paket.

23. *prijamna knjiga-list*: kada između Davatelja i Pošiljatelja postoji Ugovor, Pošiljatelj ili djelatnik Davatelja ispunjava prilikom preuzimanja pošiljke da poštanske pošiljke predane Davatelju budu upisane u prijamnu knjigu-list po specifikaciji (količina, težina) svake vrste poštanske pošiljke koja se predaje.

24. *prioritetno*: označava dopunsku uslugu koja ima za cilj da se najbrže i najhitnije i u najkraćem mogućem roku isporuči primatelju, a najkasnije u roku 2 dana.

25. *rok uručenja*: znači vrijeme u kojem treba uručiti zaprimljenu poštansku pošiljku primatelju, ukoliko rok uručenja nije određen posebno u ugovoru, smatrat će se vrijeme roka uručenja od pet (5) radnih dana, osim za prioritetne pošiljke kojima je rok uručenja dva (2) radna dana.

### Članak 3.

#### **Popis poštanskih usluga**

Davatelj obavlja sljedeće poštanske usluge: poštanska usluga koja uključuje prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kg, poštansku uslugu koja uključuje prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednošću, poštansku uslugu koja uključuje prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 10 kg.

### Članak 4.

#### **Područje obavljanja zamjenskih poštanskih usluga**

Davatelj obavlja poštanske usluge u unutarnjem prometu RH, za gradove: Vinkovci (32100), Osijek ( 31000), Slavonski Brod (35000) i na području Vukovsko-srijemske županije sukladno potrebama Pošiljatelja i definirane su ovim Općim uvjetima.

### Članak 5.

#### **Način i uvjeti obavljanja zamjenskih poštanskih usluga**

(5.1) Pošiljatelj ima pravo i obvezu koristiti uslugu koja odgovara sadržaju pošiljke, karakteru pošiljke i značenju pošiljke za pošiljatelja, a za obavljenju uslugu plaća cijenu određenu cjenikom zamjenskih poštanskih usluga Davatelja.

(5.2) Davatelj obavlja poštanske usluge dostave pošiljaka od poslovne jedinice ili druge lokacije pošiljatelja prema pozivu pošiljatelja na kojoj pošiljatelj predaje pošiljku do mjesta uručenja primatelju.

(5.3) Korisnik poštanskih usluga može biti svaka pravna ili fizička osoba koja se koristi poštanskim uslugama, bilo kao pošiljatelj ili primatelj poštanske pošiljke. Korisnik poštanskih usluga u smislu ovih Općih uvjeta je isključivo osoba koja s Davateljem sklopi Ugovor o suradnji.

(5.4) Uvjet za obavljanje poštanske usluge je predaja najmanje dvadeset( 20 )pošiljki iste vrste na dostavu, ako nije drugačije dogovoreno s pošiljateljem.

## Članak 6.

### Adresiranje i neuručiva poštanska pošiljaka

(6.1) Pošiljatelj je isključivo odgovoran za točnost i potpunost podataka napisanih na poštanskoj pošiljci, kao i to da svaka poštanska pošiljka sadrži točnu i potpunu adresu i kontakt podatke pošiljatelja i primatelja.

(6.2) Neuručivom pošiljkom se smatra pošiljkom koja se ne može isporučiti te je davatelj poštanske usluge ovlašten odustati od njezine dostave ukoliko:

- primateljeva adresa nije potpuna, čitka ili je krivo navedena, odnosno ne može biti pronađena,
- isporuka nije moguća zbog nedostupnosti ili odbijanja odgovarajuće osobe da preuzme ili potpiše u dostavnoj knjizi u trenutku prvog pokušaja isporuke ili daljnjih pokušaja,
- ukoliko bi pošiljka vjerojatno izazvala oštećenje ili kašnjenje drugih pošiljki ili dobara, odnosno ozljede ljudi,
- pošiljka sadrži zabranjene predmete,
- primatelj nije u mogućnosti ili odbija platiti pošiljku koja se plaća pouzecem,
- ukoliko su sadržaj pošiljke ili ambalaža oštećeni u tolikoj mjeri da je ponovno pakiranje nemoguće.

(6.3) Kad je davatelj poštanskih usluga ovlašten odustati od dostave pošiljaka, istu je dužan vratiti natrag pošiljatelju.

(6.4) Pošiljatelj je odgovoran za sve troškove i naknade nastale tijekom povrata, skladištenja ili uklanjanja pošiljki koje se ne mogu isporučiti, izuzev u slučaju da se pošiljka nije mogla isporučiti krivnjom Davatelja poštanskih usluga.

(6.5) Pošiljatelj je dužan nadoknaditi davatelju poštanskih usluga razumne izdatke i troškove (uključujući troškove skladištenje), gubitke, i tražbine/zahtjeve upravljene protiv davatelja poštanskih usluga koje bi isti mogao snositi zbog toga što pošiljka nije dostavljena primatelju uslijed gore opisanog odustajanja od dostave odnosno zaustavljanja prijevoza te vraćanja pošiljke nazad pošiljatelju. U slučaju povratka pošiljke zbog navedenih razloga, pošiljatelj je također obvezan platiti i sve odgovarajuće naknade izračunate u skladu s prevladavajućim tržišnim cijenama davatelja poštanskih usluga.

## Članak 7.

### Postupanje prilikom pakiranja, načini pakiranja pošiljaka

(7.1) Pošiljatelj je obvezan zapakirati pošiljku tako da zaštiti njezin sadržaj i da spriječi nastanak oštećenja na toj pošiljci. Pošiljatelj prilikom pakiranja mora posebno obratiti pozornost da način pakiranja pošiljke i pošiljka ne uzrokuju oštećenje na ostalim pošiljkama koje davatelj poštanskih usluga preuzima, prenosi i uručuje, imovini davatelja poštanskih usluga, imovini trećih osoba kojom raspolaže davatelj poštanskih usluga te da negativno ne utječu na sigurnost i zdravlje osoba. Odabir materijala za pakiranje te način pakiranja moraju odgovarati sadržaju, vrsti, dimenzijama, masi i vrijednosti pošiljke te duljini relacije na koju se pošiljka prenosi. Pošiljatelj je dužan osigurati materijal za pakiranje pošiljke te zapakirati pošiljku u skladu s pravilima propisanim u ovim općim uvjetima.

(7.2) Staklene i druge lagano lomljive i osjetljive predmete pošiljatelj je dužan zapakirati pojedinačno u čvrstu kutiju koja je ispunjena odgovarajućim zaštitnim materijalom (papir, stiropor, spužva ili slično). U tom slučaju, pošiljatelj je dužan označiti na pošiljci da je njezin sadržaj stakleni, lagano lomljivi ili osjetljiv. Nadalje, pošiljatelj je dužan u

takvom slučaju označiti pošiljku posebnom naljepnicom „LOMLJIVO“ koju mu osigurava davatelj poštanskih usluga. Sve ostale/drugačije upute o lomljivom ili osjetljivom sadržaju pošiljke koje su navedene na ambalaži davatelj poštanskih usluga neće uzeti u obzir. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, važeća je jedino i isključivo uputa davatelja poštanskih usluga o lomljivom sadržaju koja se iskazuje korištenjem prethodno navedene tipizirane naljepnice.

(7.3) Tekućine i topljive stvari pošiljatelj je dužan zatvoriti u nepropusnu posudu ili kakav drugi nepropusni omot (prvo pakiranje). Nepropusna posuda ili kakav drugi nepropusni omot treba biti umotan u materijal koji je sposoban upiti tekućinu u slučaju loma ili puštanja posude odnosno omota u kojem se tekućina ili topljiva stvar nalazi. Na kraju, pošiljatelj je dužan takvu pošiljku još staviti u čvrstu kutiju (drugo pakiranje). Pošiljatelj je dužan označiti na kutiji da je sadržaj pošiljke tekućina ili topljiva stvar.

(7.4) Davatelj poštanskih usluga ima pravo odbiti preuzeti pošiljku od pošiljatelja u svakom od sljedećih slučajeva: (1) ukoliko davatelj poštanskih usluga smatra da pošiljka nije zapakirana na način kao što je to propisano ovim općim uvjetima, (2) ukoliko pošiljka nije adresirana na način kao što je to propisano ovim općim uvjetima, (3) ukoliko pošiljci nedostaje ili je nepotpuna, nečitljiva, oštećena ili na bilo koji drugi način neupotrebljiva prijevoznička dokumentacija, (4) ukoliko davatelj poštanskih usluga, na temelju svoje diskrecijske odluke, ne može osigurati prijevoz i uručenje pošiljke na siguran način i (5) ukoliko davatelj poštanskih usluga 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.

(7.5) Davatelj poštanskih usluga ne snosi odgovornost za štetu koja nastane na pošiljci iz razloga što pošiljatelj nije koristio prilikom pakiranja odgovarajući materijal ili iz razloga što se pošiljatelj nije pridržavao uputa za pakiranje navedenih u ovim općim uvjetima. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, sama činjenica da je davatelj poštanskih usluga preuzeo pošiljku na prijenos i uručenje ne znači da je pošiljatelj pošiljku zapakirao u skladu s odredbama ovih općih uvjeta.

## Članak 8.

### Zabranjeni sadržaji poštanskih pošiljaka i odgovornost pošiljatelja

(8.1) Pošiljatelj je obvezan pakirati pošiljku na način da se zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i radnici koji rukuju pošiljkom.

(8.2) Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

1. eksplozivne i lako zapaljive predmete ili predmete kojih je prijam povezan s opasnosti za druge pošiljke, poštanske objekte, opremu i prijevozna sredstva, ili za život i zdravlje ljudi,
2. predmete kojih je promet zabranjen posebnim zakonskim ili drugim propisima,
3. opojne droge, osim ako su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlašteni za promet ili uporabu opojnih droga,
4. žive životinje

(8.3) Ako postoji dvojba da poštanska pošiljka sadrži kakav sadržaj kojeg je prijenos zabranjen posebnim zakonskim ili drugim propisom, radnik davatelja poštanskih usluga može od osobe, koja predaje pošiljku, zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj, dokazivanje identiteta te zatvaranje pošiljke nakon obavljenog uvida.

(8.4) Ako se u skladu s odredbom stavka 3. ovoga članka ili na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene sadržaje, davatelj poštanskih usluga obvezan je postupiti na sljedeći način:

1. pošiljke, čiji je prijevoz zabranjen posebnim zakonom predati uz zapisnik nadležnom tijelu koje potvrđuje primitak pošiljke na drugom primjerku zapisnika.
2. pošiljke koje sadrže žive životinje uz zapisnik vratiti pošiljatelju.

## Članak 9.

### **Tajnost poštanskih pošiljaka i povjerljivost osobnih podataka**

(9.1) Davatelj poštanskih usluga obavezan je osigurati tajnost poštanskih pošiljaka.

(9.2) Radniku davatelja poštanskih usluga zabranjeno je:

1. neovlašteno doznati sadržaj poštanske pošiljke ili zadržati, prikriti ili neovlaštenoj osobi dati poštansku pošiljku,
2. neovlaštenim osobama priopćiti bilo kakve podatke koji su u vezi s poštanskim pošiljkama i njihovim sadržajem,
3. neovlaštenim osobama omogućiti ili pomoći u obavljanju neke od radnji iz točke 1. i 2. ovoga stavka.

(9.3) Davatelj poštanskih usluga obavezan je osigurati povjerljivost osobnih podataka u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita osobnih podataka.

## Članak 10.

### **Uručenje poštanskih pošiljaka**

(10.1) Poštanske pošiljke se u pravilu uručuju osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi, a iznimno odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je primatelj stalno zaposlen, kao i ubacivanjem u kućni kovčežić ili skupni kovčežić, ili na način ugovoren između primatelja pošiljke i davatelja poštanskih usluga.

(10.2) Preporučene pošiljke i pošiljke s označenom vrijednosti uručuju se u pravilu osobno primatelju, zakonskom zastupniku, opunomoćenoj osobi, a iznimno odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je primatelj stalno zaposlen. Ako to nije moguće primatelju se u kućnom kovčežiću ili skupnom kovčežiću ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljaka. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, davatelj usluga pošiljku vraća pošiljatelju.

(10.3) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest, u skladu sa stavkom 2. ovoga članka smatra se da je pošiljka propisno uručena.

(10.4) Primatelj ili osoba iz stavka 1., 2. i 3. ovoga članka mogu odbiti primitak poštanske pošiljke, ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno. Davatelj poštanskih usluga pošiljku s naznakom odbijanja primitka pošiljke vraća pošiljatelju.

(10.5) Ako pošiljku nije moguće uručiti primatelju niti je vratiti pošiljatelju, davatelj poštanskih usluga obavezan je o takvim pošiljkama voditi evidenciju, pošiljke čuvati godinu dana od dana pokušaja uručenja, te ako se u tom roku ne pronađe pošiljatelj ili pošiljka ne uruči primatelju, povjerenstvo davatelja poštanskih usluga odlučit će o uništenju ili prodaji pošiljke u skladu s općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

## Članak 11.

### Rokovi za uručenje pošiljaka

(11.1) Rok uručnja podrazumijeva vrijeme od prijama pošiljke do uručnja Primatelju.

(11.2) Pošiljke se zaprimaju do 14 sati i isporučuju se naredni dan.

(11.3) Rok za uručenje pismovnih poštanskih pošiljaka je pet (5) radnih dana.

Rok za uručenje paketa je pet (5) radnih dana.

Rok za uručenje pošiljke najbrže kategorije- prioritarno je dva (2) radna dana.

(11.4) U rokove za uručenje ne računaju se:

- dan predaje pošiljke davatelju poštanskih usluga,
- vrijeme kašnjenja zbog netočne ili nepotpune adrese primatelja,
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prijenosu nastalog bez krivnje davatelja poštanskih usluga,
- neradni dani u Republici Hrvatskoj

(11.5) U rokove uručnja pošiljki računaju se radni dani od ponedjeljka do petka.

## Članak 12.

### Način i uvjeti plaćanja poštanskih usluga i način označavanja plaćanja poštanskih usluga na poštanskoj pošiljci

(12.1) Cijene svih usluga koje pruža davatelj poštanskih usluga određene su važećim cjenikom koje zainteresirana strana može u svako doba dobiti na uvid od Davatelja ili na njegovim Internet stranicama.

(12.2) Plaćanje za pojedinu uslugu se vrši po izdavanju računa.

(12.3) Davatelj poštanskih usluga na sve pošiljke za koje je plaćena poštarina, stavlja otisak službenog žiga koji sadržava naziv Davatelja poštanskih usluga i datum prijama pošiljke.

(12.4) Davatelj je obvezan na zahtjev Korisnika dati Cjenik poštanskih usluga na uvid.

## Članak 13.

### Zaštita korisnika poštanskih usluga i prigovori

(13.1) Ako korisnik poštanskih usluga smatra da poštanska pošiljka nije uručena primatelju, ili da mu je uručena sa zakašnjenjem, ili da ugovorena usluga nije obavljena, ili nije obavljena u cijelosti, može davatelju poštanske usluge podnijeti pisani prigovor u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu.

(13.2) Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti odmah pri uručnju poštanske pošiljke.

(13.3) Ne prihvaća se prigovor iz stavka 2. ovoga članka koji je podnesen nakon uručnja pošiljke, osim u slučaju ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručnja.

(13.4) Davatelj poštanskih usluga obvezan je dostaviti pisani odgovor korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u unutarnjem prometu, pošiljatelj ima pravo ako nije zadovoljan sa odgovorom podnesenog prigovora u roku od 30 dana podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača Davatelja u sjedištu davatelja.

(13.5) Korisnik svoj prigovor može podnijeti preporučenom poštom na adresu: POŠTA EXPRESS j.d.o.o. Nikole Tesle 14 , 32100 Vinkovci.

(13.6) Povjerenstvo za pritužbe potrošača Davatelja poštanskih usluga obvezno je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

(13.7) Ukoliko korisnik poštanskih usluga nije zadovoljan s načinom rješavanje njegove pritužbe, može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regularnoj agenciji za mrežne djelatnosti, Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstvu za pritužbe potrošača.

## Članak 14.

### Odgovornost davatelja i korisnika poštanskih usluga

(14.1) Davatelj usluga je obavezan poštansku pošiljku prenijeti i uručiti u stanju u kakvom ju je zaprimio u zadanom roku na adresu koja je naznačena na pošiljci.

(14.2) Davatelj usluga odgovara u sljedećim slučajevima:

1. za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjene njezina sadržaja,
2. za prekoračenje roka za prijenosa i uručenje poštanske pošiljke,
3. u slučaju kada nije obavio uslugu ili nije obavio u cijelosti.

(14.3) Davatelj usluga neće odgovarati u slučaju više sile, kada Korisnik usluga ne podnese prigovor ili zahtjev za naknadu štete u utvrđenom roku, kada se radi o pošiljkama čiji je sadržaj zabranjen i ako je šteta nastala zbog neodgovarajućeg pakiranja pošiljke ili neodgovarajuće usluge, sukladno odredbama Zakona.

(14.4) Odgovornost korisnika usluga

Korisnik usluga je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka uzrokovala ostalim pošiljkama, objektima i opremi Davatelja usluga ili trećih osoba, te za ozljede ili smrt djelatnika Davatelja usluga i drugih osoba ako su one nastupile iz 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,
3. ako pošiljka nije bila zapakirana na način propisan Zakonom bez obzira na to što je Davatelj usluga preuzeo pošiljku.



## Članak 15.

### Naknada štete

(15.1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora ili pritužbe iz člana 13. ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist Korisnika usluga.

(15.2) Davatelj usluga obvezan je isplatiti za pošiljke u unutarnjem prometu sljedeću naknadu štete:

1. Za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja;

(a) Preporučene pošiljke- u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,

(b) Pošiljke s označenom vrijednosti- u visini iznosa označene vrijednosti;

2. Za djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja;

(a) Preporučene pošiljke- u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,

(b) ) Pošiljke s označenom vrijednosti- u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do iznosa 4.000,00 kn;

3. Za prekoračenje roka prijenosa i uručenja pošiljke- u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge

4. Davatelj usluga je obvezan Korisniku usluga ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti naknadu od 0,01 kuna po pismovnoj pošiljci kada nastane šteta zbog slučajeva koji su navedeni u članku 11. ovih Općih uvjeta.

(15.3) Kada poštanska usluga nije obavljena, davatelj poštanskih usluga obvezan je vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge.

U slučaju od točke 1. do točke 3. Ovog članka, Davatelj usluga je obvezan osim naknade, vratiti i iznos naplaćene cijene poštanske usluge, pri tome se ne vraća onaj dio cijene poštanske usluge koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti.

Osim iznosa naknade štete i vraćanja cijene poštanske usluge, Davatelj usluga obvezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti i zakonske zatezne kamate, računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete.

(15.4) Ako se izgubljena poštanska pošiljka ili njezin dio pronađe nakon isplate naknade štete, davatelj poštanskih usluga obvezan je o tome izvijestiti pošiljatelja ili drugu ovlaštenu osobu. Ako u tom slučaju pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba zahtjeva uručenje naknadno pronađene poštanske pošiljke obvezan je vratiti iznos primljene naknadne štete. U protivnom, davatelj poštanskih usluga ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

## Članak 16.

Davatelj zadržava pravo jednostrane izmjene i dopune Općih uvjeta. Opći uvjeti dostupni su na uvid Korisniku na web stranici Davatelja i Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti. Davatelj će donesene Opće uvjete dostaviti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti najmanje 15 dana prije početka njihove primjene. Davatelj će donesene Opće uvjete najmanje osam dana prije početka njihove primjene objaviti na svojoj web stranici.

Ukoliko osoba koja s Davateljem ima sklopljen ugovor u roku od sedam dana od dana objave izmjena i dopuna Općih uvjeta ne otkáže ugovor, smatrat će se da takva osoba prihvaća učinjene izmjene i dopune Općih uvjeta.

## Članak 17.

Odstupanje od odredaba ovih Općih uvjeta moguće je ukoliko Davatelj i Korisnik sklope Ugovor o obavljanju ostalih poštanskih usluga kojim se ta odstupanja reguliraju.

## Članak 18.

Za sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih općih uvjeta, davatelj poštanskih usluga i naručitelj usluge nastojat će riješiti mirnim putem. Ukoliko davatelj poštanskih usluga i naručitelj ne uspiju spor u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih općih uvjeta riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova bit će nadležan Općinski sud u Vinkovcima.

## Članak 19.

U trenutku kada Korisnik od Davatelja naruči uslugu, smatrat će se da je u tom trenutku Korisnik upoznat sa Općim uvjetima Davatelja te da ih u cijelosti prihvaća.

Vinkovci, 08.veljače, 2016 godine

POŠTA EXPRESS j.d.o.o.

Direktor:

Damir Martinović , ing.