

## Opći uvjeti za obavljanje brzojavnih i uputničkih usluga

### I. OPĆE ODREDBE

#### 1. SADRŽAJ

##### Članak 1.

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

(2) Odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se:

1. na brzojavne usluge u unutarnjem brzojavnom prometu i međunarodnom brzojavnom prometu ako preporukama Međunarodne telekomunikacijske udruge (ITU) nije drukčije određeno;

2. na uputničke usluge prijenosa novca poštanskom uputnicom u unutarnjem prometu te na uputničke usluge prijenosa novca poštanskom uputnicom u međunarodnom prometu ako aktima Svjetske poštanske unije (UPU) ili bilateralnim ugovorom nije drugačije određeno.

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

(4) Pod prometom u daljnjem tekstu ovih Općih uvjeta smatra se pružanje brzojavnih usluga u unutarnjem i međunarodnom brzojavnom prometu, pružanje uputničkih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu.

#### 2. BRZOJAVNE I UPUTNIČKE USLUGE

##### Članak 2.

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

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

(3) Za sadržaj brzojava i faksimil-priopćenja i sve eventualne prijepore koji se u vezi s istim mogu javiti, a vezano za kršenje pozitivnih propisa Republike Hrvatske i prava trećih osoba, odgovoran je isključivo pošiljatelj.

(4) Sukladno Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, HP d.d. prikuplja i obrađuje podatke (uključujući i osobne podatke) na način i u opsegu određenom tim Zakonom:

### 3. POJMOVNIK

##### Članak 3.

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. **Brzojav** je pisano priopćenje koje se elektronički prenosi od pošiljatelja do primatelja uz posredovanje poštanskog ureda.

2. **Cjenik** je Cjenik ostalih usluga u kojem se nalazi popis brzojavnih i uputničkih cijena prema kojem se naplaćuju usluge.

3. **Faksimil-priopćenje** je pisano priopćenje u obliku teksta, crteža, plana, grafikona i sl., dimenzija i ostalih pojedinosti sličnih izvorniku, koje se prenosi telefaksom iz poštanskog ureda do pretplatničkog telefaksa primatelja i obratno.

4. **Korisnik** – Pošiljatelj i/ili Primatelj.

5. **Pošiljatelj** je pravna ili fizička osoba koja predaje brzojav i/ili uputnice i nositelj je svih prava i obveza do propisnog uručenja brzojava i/ili isplate uputnice.

6. **Potvrda o primitku brzojava** je potvrda koja se daje pošiljatelju za svaki brzojav ili faksimil-priopćenje primljeno u poštanskom uredu. Za brzojave primljene telefonom pošiljatelju se umjesto potvrde o primitku priopćava broj brzojava i vrijeme njegova prijma.

7. **Primatelj** je pravna ili fizička osoba na koju je brzojav i/ili uputnica adresirana i kojoj se brzojav ili uputnica treba uručiti/isplatiti na temelju naloga pošiljatelja, i na koju u trenutku uručenja/isplate prelaze sva prava i obveze vezana uz navedeni brzojav/uputnicu.

8. **Rokovi za prijenos, uručenje i isplatu** su rokovi u kojima HP d.d. osigurava vrijeme prijenosa i uručenja brzojava i isplatu uputnica.

9. **Šire dostavno područje** obuhvaća naselja/kućanstva izuzeta od obveze svakodnevne dostave brzojava (dostava najmanje jednom tjedno).

10. **Uže dostavno područje** obuhvaća naselja u kojima se nalazi sjedište dostavnog distribucijskog područja / poštanskog ureda s organiziranim svakodnevnom dostavom brzojava (dostava pet (5) radnih dana u tjednu, od ponedjeljka do petka).

11. **Uputnica u unutarnjem i međunarodnom prometu** je pisani nalog na obrascu kojim pošiljatelj doznaučuje određeni iznos novca primatelju.

12. **Viša sila** je stvarni događaj koji se nije mogao predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a posljedica kojeg je nemogućnost obavljanja brzojavnih i uputničkih usluga sukladno ovim Općim uvjetima.

### II. BRZOJAVNE USLUGE

#### 1. VRSTE BRZOJAVA

##### Članak 4.

Brzojavi se mogu predati kao:

1. brzojavi koji se odnose na sigurnost ljudskih života i imovine;
2. ostali brzojavi.

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

Članak 5.

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

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

### 1.2. Ostali brzjavi

Članak 6.

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

(2) U ostale brzjave spadaju i webbrzjavi.

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

## III. UPUTNIČKE USLUGE

### 1. OPĆE ODREDBE

Članak 7.

(1) Uputničke usluge, u smislu odredaba ovih Općih uvjeta, jesu usluge prijenosa gotovog novca koje podrazumijevaju uplatu, prijenos, preuzimanje i isplatu gotovog novca posredstvom poštanskih ureda.

(2) Usluge prijenosa gotovog novca obavljaju se pomoću poštanskih uputnica u unutarnjem i međunarodnom prometu.

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

(4) Jednom poštanskom uputnicom u unutarnjem prometu može se doznaučiti najviše 25.000,00 kuna (slovima: dvadeset i pet tisuća kuna).

(5) Poštanska uputnica može sadržavati priopćenje za primatelja.

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

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

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

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

(10) Popis država s kojima je dogovorena razmjena međunarodne poštanske uputnice dostupan je na službenoj internetskoj stranici HP d.d. [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

## IV. POSEBNE, DOPUNSKE I OSTALE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

### 1. POSEBNE USLUGE

Članak 8.

(1) Posebne usluge su usluge koje pošiljatelju omogućuju da prilikom predaje brzjava zahtijeva poseban način prijenosa i uručjenja brzjava.

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

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

(3) Pošiljatelj *web*-brzjava može zahtijevati sljedeće posebne usluge:

1. uručenje brzjava na prigodnom obrascu (LXx);
2. uručenje brzjava primatelju određenog dana (URUČITIX).
- (4) Posebna usluga uručenje brzjava primatelju određenog dana (URUČITIX) obavlja se u skladu s rasporedom organizirane dostave i rokovima iz članka 31. ovih Općih uvjeta.
- (5) U međunarodnom prometu brzjavi s posebnim uslugama mogu se primati samo za one države koje tu uslugu prihvaćaju. Popis tih država dostupan je na službenoj internetskoj stranici HP d.d. [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

### 2. DOPUNSKE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

Članak 9.

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

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

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

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

(4) Kada primatelj zahtjeva dopunsku uslugu obavezan je predati poštanskom uredu popunjeni obrazac Zahtjev primatelja u svezi s uručjenjem brzjava.

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

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

### 3. OSTALE USLUGE ZA BRZOJAVNE USLUGE

#### Članak 10.

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

(2) Ostale usluge obuhvaćaju:

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

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

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

### V. DOPUNSKE I OSTALE DOPUNSKE USLUGE ZA UPUTNIČKE USLUGE

#### 1. DOPUNSKE USLUGE ZA UPUTNIČKE USLUGE

##### Članak 11.

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

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

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

(3) Prijam poštanske uputnice koja se isplaćuje isti dan podrazumijeva da pošiljalatelj prilikom predaje uputnice zahtijeva dopunsku uslugu „CashExpress“. Dopunsku uslugu „CashExpress“ pošiljalatelj označava na poštanskoj uputnici. Pošiljalatelj je obvezan o broju uputnice upoznati primatelja koji priopćavanjem broja uputnice realizira isplatu u poštanskom uredu.

(4) Prijam poštanske uputnice koja se isplaćuje sljedećeg radnog dana podrazumijeva da pošiljalatelj prilikom predaje uputnice zahtijeva dopunsku uslugu „isplata sljedećeg radnog dana“, odnosno isplatu novčanih sredstava primatelju sljedećeg radnog dana (D+1). Dopunsku uslugu „isplata sljedećeg radnog dana“ pošiljalatelj označava na poštanskoj uputnici.

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

#### 2. OSTALE DOPUNSKE USLUGE ZA UPUTNIČKE USLUGE

##### Članak 12.

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

(2) Pošiljalatelj i primatelj mogu zahtijevati izdavanje preslike isplaćene poštanske uputnice.

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

1. izmjenu i dopunu adrese na uputnici;
2. vraćanje uputničkog iznosa;
3. izdavanje naknadne potvrde o uplati uputnice.

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

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

(5) Za poštansku uputnicu za koju je primatelj zahtijevao dopunsku uslugu „CashExpress“ primatelj ne može zahtijevati dopunsku uslugu pod točkom 3. i 4. stavka 4. ovog članka.

### VI. PRIJAM BRZOJAVA I POŠTANSKIH UPUTNICA

#### 1. OPĆE ODREDBE O PRIJMU BRZOJAVA

##### Članak 13.

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

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

(3) Web brzovav je brzovav primljen putem službene internetske stranice HP d.d. [www.posta.hr](http://www.posta.hr) izravno od pošiljalatelja. Kao web brzovav može se primiti svaki brzovav, osim brzovava s ovjerenim sadržajem i potpisom.

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

##### 1.1. Adresa primatelja brzovava

##### Članak 14.

(1) Pošiljalatelj brzovava je obvezan napisati cjelovitu adresu primatelja koja omogućuje brzo i pravilno uručenje brzovava.

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

1. cjelovita adresa;
2. telefonska adresa;
3. faksimil-adresa;
4. adresa elektroničke pošte;
5. na *poste restante*;
6. na poštanski pretinac.

(3) Cjelovita adresa sadrži podatke o primatelju:

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

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

stavlja naznaku: „TF“ i telefonski broj, naznaku: „FAX“ i broj telefaksa ili adresu elektroničke pošte.

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

1. ime i prezime ili naziv primatelja;
2. naznaku: „*poste restante*“;
3. poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.

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

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

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

## 1.2. Sadržaj brzojava

### Članak 15.

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

(2) Sadržaj brzojava mora biti napisan latinicom.

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

(4) Brzjav bez sadržaja se ne prima.

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

## 1.3. Adresa pošiljatelja brzojava

### Članak 16.

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

(2) Pošiljatelj nije obvezan, ali može, napisati svoju adresu i na druge brzjave. Pošiljatelj snosi moguće posljedice nastale zbog toga što nije napisao svoju adresu na brzjavu.

## 1.4. Zabranjeni sadržaj u brzjavu

### Članak 17.

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

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

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

## 1.5. Potvrda o primitku brzojava

### Članak 18.

(1) Za svaki brzjav i faksimil-priopćenje primljeno u poštanskom uredu pošiljatelju se izdaje potvrda o primitku brzojava.

(2) Potvrda o primitku brzojava sadrži: logotip i naziv „Hrvatska pošta“, osobni identifikacijski broj HP-a d.d., adresu pošiljatelja, naziv odredišta, broj brzojava, broj riječi u brzjavu (za faksimil-priopćenje broj stranica), oznaku za vrstu ili posebnu uslugu (ako je ima), datum, sat i minutu prijma, naplaćenu cijenu, potpis radnika HP d.d. i otisak poštanskog žiga.

(3) Za brzjav primljen telefonom, pošiljatelju se umjesto potvrde o primitku brzojava priopćava broj brzojava i vrijeme prijma.

(4) Za brzjav primljen elektroničkom poštom ili telefaksom kao potvrda o primitku brzojava služi izvješće prijena – pisana identifikacija adrese elektroničke pošte ili broja telefaksa.

(5) Kao potvrda o primitku *web* brzojava služi potvrda o izvršenoj transakciji ili račun o plaćenju usluzi.

(6) Naknadna potvrda o primitku brzojava se ne izdaje. Ako je pošiljatelj izgubio potvrdu o primitku brzojava, može zahtijevati izdavanje prijepisa ili preslike brzojava u skladu s člankom 10. ovih Općih uvjeta.

## 2. PRIJAM POŠTANSKE UPUTNICE

### 2.1. Opće odredbe o popunjavanju uputnice

#### Članak 19.

(1) Pošiljatelj je obvezan uputnicu popunjenu kemijskom olovkom ili ispisanu elektronički, bez brisanja, ispravljanja ili precrtavanja, predati radniku poštanskog ureda zajedno s novcem.

(2) Uputnica mora biti čitljivo, jasno i ispravno popunjena istovjetnim podacima na svim primjercima uputnice u skladu s tekstom obrasca.

(3) Uputnica mora biti adresirana samo na jednog primatelja.

(4) Podatci o adresi pošiljatelja i primatelja na uputnici trebaju biti naznačeni jedan ispod drugog i to sljedećim redoslijedom:

1. ime i prezime ili naziv primatelja/pošiljatelja;
2. ulica, kućni broj, broj ulaza, kat, broj stana, selo, zaselak, naselje i sl., poštanski pretinac s brojem ili vojna pošta s brojem, oznaka „*poste restante*“;
3. poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.

(5) Na međunarodnoj uputnici iznos koji se doznajuje ispisuje se u eurima.

(6) Primatelj otkupnog iznosa na poštanskoj uputnici ne može imati oznaku „*poste restante*“ kao adresu.

(7) Ispod naziva primatelja dopušteno je upisati njegov OIB.

(8) Ako je pošiljatelj ili primatelj podstanar, u adresi na uputnici, osim imena i prezimena primatelja ili pošiljatelja, treba biti naznačeno ime i prezime stanodavca (npr. Ivan Horvat kod Ivana Marića).

(9) Adresa pošiljatelja i primatelja mora biti upisana latinicom i arapskim brojkama. Iznimno, brojevi u adresi mogu biti upisani rimskim brojkama ako je takav službeni naziv ulice.

(10) Poštanska uputnica koja u adresi primatelja ima oznaku „*poste restante*“ mora sadržavati ime i prezime, odnosno naziv primatelja, oznaku „*poste restante*“ te poštanski broj i naziv poštanskog ureda.

(11) Uputnica adresirana na poštanski pretinac mora sadržavati puni naziv ili ime i prezime korisnika poštanskog pretinca, broj poštanskog pretinca te poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.

(12) U prostoru predviđenom na obrascu uputnice pošiljatelj može napisati kraće priopćenje primatelju.

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

### 2.2. Prijam poštanske uputnice

#### Članak 20.

(1) Prijam poštanske uputnice podrazumijeva prijam uputnice i novca od pošiljatelja u poštanskom uredu / sortirnici.

(2) Potvrdu o uplati poštanske uputnice radnik poštanskog ureda / sortirnice uručuje pošiljatelju.

(3) Ako se prilikom prijma utvrdi da poštanska uputnica ne udovoljava uvjetima prijma, vraća se pošiljatelju.

## 2.3. Prijam „poste restante“ uputnice

### Članak 21.

(1) „*Poste restante*“ uputnica je uputnica za koju je pošiljatelj u adresi primatelja naznačio da se primatelju isplati u bilo kojem poštanskom uredu, a prima se kako je propisano ovim Općim uvjetima.

(2) Prilikom prijma uputnice naslovljene na „*poste restante*“ od pošiljatelja se ne naplaćuje cijena za isplatu „*poste restante*“ uputnice.

(3) Uputnica adresirana na „*poste restante*“ čuva se u poštanskom uredu do trideset (30) kalendarskih dana nakon prispjeća i isplaćuje primatelju u tom roku.

(4) Uputnica za koju je pošiljatelj zahtijevao dopunsku uslugu „CashExpress“ ne može biti naslovljena na „*poste restante*“.

## VII. PLAĆANJE BRZOJAVNIH I UPUTNIČKIH USLUGA

### 1. OPĆE ODREDBE O PLAĆANJU USLUGE

#### Članak 22.

(1) Cijenu za brzojavnu uslugu, doznaku gotovog novca poštanskom uputnicom u unutarnjem prometu te za međunarodnu uputnicu plaća korisnik koji je zahtijevao uslugu, kako je propisano ovim Općim uvjetima.

(2) Cijena se u pravilu naplaćuje od pošiljatelja i to unaprijed osim ako ugovorom sklopljenim između HP-a d.d. i korisnika nije drugačije određeno.

(3) U unutarnjem prometu brzojav može imati najviše do 100 riječi, a cijena je jedinstvena, dok u međunarodnom prometu broj riječi nije ograničen, a cijena se obračunava po broju riječi u brzojavu. U broj riječi uračunava se adresa primatelja, sadržaj, potpis te oznaka za posebnu uslugu. Posebne usluge se dodatno naplaćuju u skladu s Cjenikom.

(4) Cijena poštanske uputnice sastoji se od cijene za uslugu doznake gotovog novca i za cijene posebnih usluga u skladu s Cjenikom.

(5) Cijena se ne naplaćuje:

1. za uputnice oslobođene od plaćanja naknade u skladu s odlukom HP-a d.d;

2. za ostavljanje obavijesti o prispjeću uputnice u poštanski pretinac na zahtjev primatelja;

3. za uporabu poštanskog pretinca;

4. za potražnice i pisane prigovore korisnika.

(6) Izvodi iz Cjenika moraju biti istaknuti na vidljivom mjestu u prostoru poštanskog ureda namijenjenog korisnicima, a na zahtjev korisnika Cjenik se mora dati na uvid.

(7) Osim stavka 2. ovog članka, cijena se naplaćuje od primatelja u sljedećim slučajevima:

1. za isplatu uputnica adresiranih na *poste restante*;

2. za nadoslanje uputnica prema zahtjevu primatelja;

3. za ponovnu dostavu uputnica za koju je ostavljena obavijest o prispjeću;

4. za uručenje faksimil-priopćenja;

5. za otpremu obavijesti o povratu uputničkog iznosa za međunarodne elektroničke uputnice.

## VIII. URUČENJE BRZOJAVNIH I UPUTNIČKIH USLUGA

### 1. OPĆE ODREDBE O URUČENJU BRZOJAVA I UPUTNICA

#### Članak 23.

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

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

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

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

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

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

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

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

(9) Poštanske uputnice adresirane:

1. za osobe pod skrbništvom – isplaćuju se njihovu skrbniku;

2. za osobe u pritvoru – isplaćuju se istražnom tijelu;

3. za osobe na izdržavanju kazne zatvora – isplaćuju se ravnatelju zatvora, kazneno-popravne ustanove ili odgojno-popravnog doma u kojem se primatelj nalazi ili osobi koju je ravnatelj opunomoćio za isplatu uputnice.

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

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

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

(13) Poštanska uputnica za koje je pošiljatelj zahtijevao dopunsku uslugu „CashExpress“ uručuje se primatelju isključivo u poštanskom uredu na njegov zahtjev.

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

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

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

(17) Međunarodne uputnice isplaćuju se primatelju isključivo u poštanskom uredu.

## 2. PUNOMOĆ

Članak 24.

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

## 3. DOKAZ IDENTITETA

Članak 25.

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

## 4. DOSTAVA BRZOJAVA

Članak 26.

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

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

(3) Poštanski uredi obvezni su organizirati dostavu brzovava tako da budu ispunjeni rokovi za prijenos i uručenje brzovava određeni člankom 31. ovih Općih uvjeta.

(4) Iznimno, sukladno procjeni HP d.d. brzovavi se mogu primatelju, priopćiti telefonom ili predati telefaksom i u slučaju kada to pošiljatelj nije prethodno zahtijevao uz uvjet da je on s tim

suglasan. Brzovavi priopćeni/predani na taj način dostavljaju se, na zahtjev primatelja, prvom sljedećom dostavom.

## 5. POTVRĐIVANJE PRIMITKA BRZOJAVA I UPUTNICA

Članak 27.

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

(2) Prilikom isplate uputničkog iznosa primatelj dokazuje identitet u skladu s člankom 25. ovih Općih uvjeta, a primitak se potvrđuje stavljanjem datuma i potpisa na uputnici, a za pravne osobe uz potpis ovlaštene osobe i pečat pravne osobe.

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

(4) Primitak brzovava i uputnice za pravne osobe, državna i druga tijela potvrđuje ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak pečata ili štambilja pravne osobe. Ukoliko osoba primatelja zadužena za prijam brzovava ili uputnice ne posjeduje pečat ili štambilj, smatrat će se da je primatelj potpisom u potvrdi o primitku potvrdio primitak brzovava ili uputnice te će se time smatrati da je HP d.d. svoju obvezu u cijelosti izvršio. Otisak pečata ili štambilja nije potreban kada se brzovavi uručuju ili uputnice isplaćuju punomoćniku.

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

## 6. ODBIJANJE PRIMITKA BRZOJAVA I UPUTNICA

Članak 28.

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

## 7. VRAĆANJE UPUTNIČKOG IZNOSA

Članak 29.

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

(2) Uputnički iznos ne vraća se pošiljatelju koji poštanskom uputnicom doznačuje otkupni iznos, već se s poštanskom uputnicom postupa sukladno članku 30. ovih Općih uvjeta.

(3) Neisplaćene međunarodne uputnice vraćaju se pošiljatelju nakon isteka roka valjanosti po zahtjevu pošiljatelja ili obavijesti.

## 8. NEURUČIVA UPUTNICA

Članak 30.

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

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

(3) Novac od neisplaćene uputnice, ako pošiljatelj nije podnio pisani zahtjev za isplatom u roku iz stavka 2. ovog članka, smatra se izvanrednim prihodom HP-a d.d.

## IX. ROKOVI ZA PRIJENOS, URUČENJE I ISPLATU

### 1. ROKOVI ZA PRIJENOS I URUČENJE BRZOJAVA

Članak 31.

(1) HP d.d. osigurava vrijeme prijenosa i uručenja brzojava u sljedećim rokovima:

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

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

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

(2) Popis naselja koja imaju organiziranu dostavu brzojava s definiranim krajnjim vremenom prijma brzojava dostupan je u svakom poštanskom uredu, kao i na službenoj internetskoj stranici HP-a d.d. [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

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

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

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

(4) Rokovi za prijenos i uručenje brzojava iz stavka 1. ovog članka ne odnose se na brzojav za koju je pošiljalatelj zahtijevao posebnu uslugu uručenja određenog dana, („URUČITI X“).

### 2. ROKOVI ZA ISPLATU POŠTANSKIH UPUTNICA NA ADRESI PRIMATELJA

Članak 32.

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

1. poštansku uputnicu primljenu s dopunskom uslugom „isplata sljedećeg radnog dana“ – u roku od jednog radnog dana od dana uplate (D+1);

2. ostale poštanske uputnice za koje nije plaćena dopunska usluga iz točke 1. ovog stavka – u roku od četiri radna dana od dana uplate poštanske uputnice (D+4);

3. za međunarodne poštanske uputnice rok isplate je definiran rokom valjanosti uputnice sukladno bilateralnim ugovorima.

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

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

## 3. ROKOVI ZA ISPLATU UPUTNICA U POŠTANSKOM UREDU

Članak 33.

(1) HP d.d. obvezan je poštansku uputnicu s dopunskom uslugom „CashExpress“ učiniti dostupnom za isplatu primatelju u poštanskom uredu u roku od 15 – 20 minuta od obavljene uplate.

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

1. pet (5) radnih dana poštanskog ureda – za uputnicu za koju je ostavljena obavijest o prispjeću uputnice na adresi ili u poštanskom pretincu i za uputnicu primljenu s dopunskom uslugom „CashExpress“;

2. trideset (30) kalendarskih dana – ako je uputnica adresirana na „*poste restante*“;

3. za međunarodne uputnice u rokovima koji su bilateralno dogovoreni.

(3) Rokovi utvrđeni odredbama iz stavka 2. ovog članka počinju teći idućeg dana od dana ostavljanja obavijesti o prispjeću uputnice ili od idućeg dana od dana uplate za poštansku uputnicu s dopunskom uslugom „CashExpress“ ili od dana prispjeća uputnice adresirane na „*poste restante*“.

## X. PRIGOVORI

### 1. PODNOŠENJE PRIGOVORA

Članak 34.

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

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

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

(4) U trenutku uručenja brzojava ili isplate poštanske uputnice pravo potraživanja naknade štete s pošiljalatelja prelazi na primatelja.

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

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

1. potvrdu o primitku brzojava, izvornik ili presliku brzojava;

2. potvrdu o uplati poštanske uputnice;
3. broj brzovanja ukoliko je isti primljen telefonom.

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

(8) HP d.d. dostavlja prvi pisani odgovor/odluku o osnovanosti prigovora korisniku brzovanih i uputničkih usluga u međunarodnom prometu u roku od šezdeset (60) dana od primitka prigovora, bez obzira je li u tom roku prispio odgovor od strane uprave. Ako odgovor strane uprave nije prispio do trenutka slanja prvog pisanog odgovora, HP d.d. dostavlja korisniku odluku u roku od trideset (30) dana od dana primitka odgovora strane uprave.

## 2. ODGOVORNOST HP-A D.D.

### Članak 35.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti zahtjev za naknadom štete u roku od trideset (30) dana od dana primitka odluke o prihvaćanju prigovora iz članka 34. stavka 7. ovih Općih uvjeta.

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

1. Za uputnice - uputnički iznos i iznos naplaćene usluge - zbog toga što nije isplaćena primatelju (gubitak) ili što je pogrešno isplaćena poštanska uputnica u unutarnjem i međunarodnom prometu;

2. Za uputnice - iznos naplaćene usluge - zbog prekoračenja roka za prijenos i isplatu poštanske uputnice u unutarnjem prometu;

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

(3) Uz iznose iz stavka 2. ovog članka HP d.d. obavezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti i zakonske zatezne kamate računajući od dana donošenja odluke o osnovanosti prigovora.

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

1. kada je naplaćena cijena u većem iznosu od iznosa određenog Cjenikom – vraća se razlika;

2. kada je zahtijevana posebna ili dopunska usluga koja nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti – vraća se iznos naplaćen za tu uslugu.

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

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

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

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

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

## 3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

### Članak 36.

(1) HP d.d. osigurava povjerljivost osobnih podataka korisnika brzovanih i uputničkih usluga u skladu s posebnim propisima kojim je uređena zaštita osobnih podataka.

(2) HP d.d. obrađuje osobne podatke u svrhu pružanja usluga kao i obračuna i naplate obavljene usluge, te osigurava adekvatnu razinu sigurnosti i zaštite osobnih podataka. Opisana obrada preduvjet je za pružanje usluge. Pošiljatelj jamči da su njegovi i primateljevi osobni podaci točni, te da su prikupljeni na zakonit, pošten i transparentan način.

(3) HP d.d. će ustupiti osobne podatke korisnika 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. Prilikom obavljanja usluge u međunarodnom prometu HP d.d. ne snosi odgovornost za obradu osobnih podataka u zemljama odredišta.

(4) HP d.d. primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka korisnika. Izjava o zaštiti osobnih podataka sadrži opis 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)

(5) Dokumentacija vezana uz obavljenu brzovani i uputničku uslugu čuva se u rokovima određenim mjerodavnim propisima kojim je uređeno čuvanje arhivske građe.

## XI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 37.

(1) Ovi Opći bit će dostupni korisnicima u svakom poštanskom uredu i na službenoj internetskoj stranici HP d.d. [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

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

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

(4) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.11.2018. godine te s istim datumom prestaju vrijediti Opći uvjeti za obavljanje brzovanih i uputničkih usluga od 1. siječnja 2017. godine.

**Broj: HP-08-013437/18**

HP-Hrvatska pošta d.d.

Član Uprave: Mate Mišetić

Član Uprave: Hrvoje Parlov