

Sukladno čl. 44 Zakona o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15) i čl. 20. Statuta trgovačkog društva **TISAK d.d.** (u daljnjem tekstu: **Tisak**), Uprava **Tiska** donosi

## OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA

### I. OPĆE ODREDBE

#### Sadržaj

#### Članak 1.

Ovim se Općim uvjetima uređuju uvjeti, način i postupak za obavljanje poštanskih usluga koje pruža **Tisak** – ostale poštanske usluge i dopunske usluge, na cijelom području Republike Hrvatske uz uvjete i na način određen Zakonom o poštanskim uslugama.

**Ostale poštanske usluge** su usluge prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja poštanskih pošiljaka koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama.

**Dopunske usluge** su usluge koje obuhvaćaju poseban način postupanja tijekom prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja pošiljaka pri obavljanju poštanskih usluga te za koje se naplaćuje cijena prema cjeniku.

**Poštanske usluge s dodanom vrijednosti** su usluge koje uz prijam, usmjeravanje, prijenos i uručjenje pošiljaka sadrže određenu dodanu vrijednost a osobito: prijam pošiljke po pozivu korisnika usluge, mogućnost praćenja tijeka prijenosa i uručjenja pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način, mogućnost izravne komunikacije s radnikom **Tiska** radi davanja dodatnih uputa u vezi s uručjenjem pošiljke, uručjenje pošiljke uz potpis primatelja.

Pod pošiljkom u smislu ovih Općih uvjeta smatra se svaka adresirana pošiljka u konačnom obliku u kojem je **Tisak** treba uručiti, i to kako slijedi: pismovne pošiljke, paketi, izravna pošta i tiskanice.

## Vrsta usluga, popis i područje

### Članak 2.

**Tisak** obavlja ostale poštanske usluge i dopunske usluge na način propisan odredbama Zakona o poštanskim uslugama i ovim Općim uvjetima.

**Tisak** obavlja poštanske usluge prijenosa poštanskih pošiljaka od svojih prodajnih mjesta, skladišta **Tiska** ili druge lokacije u dogovoru s Pošiljateljem pa do mjesta uručenja sukladno pisanom nalogu Pošiljatelja na adresnici u unutarnjem prometu na način propisan ovim Općim uvjetima.

Na području gdje **Tisak** nema organiziranu dostavu pošiljaka obavljanje usluga organizirat će se putem ugovornih partnera.

**Tisak** mora svakog korisnika na prikladan način upoznati s načinom obavljanja dostave na pojedinim dijelovima područja obavljanja usluga kao i s mogućnostima korištenja dopunskih usluga.

**Tisak** obavlja:

- **Ostale poštanske usluge:**
  - a. TISAKpaket pošiljke;
  - b. Prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje tiskanica; te
  - c. Prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje izravne pošte.
  
- Pod poštanskom uslugom **TISAKpaket pošiljke** podrazumijeva se poštanska usluga s dodanom vrijednosti, na sljedećim mogućim mjestima prijama/uručenja, i to na:
  - prodajnim mjestima/kioscima **Tiska** na području Republike Hrvatske (tzv. *C2kiosk*);
  - prodajnim mjestima trgovačkog društva KONZUM d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Marijana Čavića 1/a, OIB: 29955634590 (u daljnjem tekstu: **Konzum**) (tzv. *C2Konzum*);
  - adresama sjedišta poslovnih partnera ili drugim mjestima prijama/uručenja koje **Tisak** prethodno dogovara sa svojim poslovnim partnerima (B2B);

- Pod poštanskom uslugom prijama, usmjeravanja, prijena i uručenja **TISKANICA** podrazumijeva se pružanje prethodno navedenih usluga u pogledu adresirane poštanske pošiljke koja sadrži knjige ili tisak (novine i časopisi), a koje mogu slati nakladnici/izdavači te druge pravne i fizičke osobe.
  
- Pod poštanskom uslugom prijama, usmjeravanja, prijena i uručenja **IZRAVNE POŠTE** podrazumijeva se pružanje prethodno navedenih usluga čiji su predmet poštanske pošiljke koje se sastoje isključivo od oglasnog i marketinškog ili reklamnog materijala (letci, katalogi, brošure, reklamni uzorci, promotivne novine, itd.) koji sadrži istovjetnu poruku, izuzev imena, adrese, identifikacijske oznake primatelja te drugih izmjena koje ne mijenjaju narav poruke, a koja se šalje u najmanje 500 primjeraka.
  
- **Dopunske usluge:**
  - a. otkupnina (navedenu uslugu **Tisak** pruža samo korisnicima poštanskih usluga/pošiljateljima koji su pravne osobe);
  - b. dostava sljedeći radni dan u roku od 24 sata od predaje pošiljke;
  - c. dostava subotom;
  - d. dostava na otoke;
  - e. povrat ovjerenog dokumenta.
  
- Pod dopunskom uslugom **OTKUPNINA** podrazumijeva se poštanska pošiljka za koju pošiljatelj – pravna osoba prigodom predaje zahtijeva da se uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljatelja pošiljke/Korisnika. Po primitku otkupnog iznosa **Tisak** primatelju izdaje potvrdu o naplaćenom otkupnom iznosu. **Tisak** će primatelju uručiti pošiljku ukoliko primatelj pristane platiti otkupninu te će otkupninu uplatiti pošiljatelju/Korisniku najkasnije u roku od osam dana od uručenja pošiljke i primitka otkupnine na račun naznačen od strane Korisnika. Ukoliko primatelj odbije platiti otkupninu, pošiljka će biti vraćena Korisniku. Najviši iznos otkupnine može biti 10.000,00 kuna.
  
- Pod dopunskom uslugom **DOSTAVA SLJEDEĆI RADNI DAN U ROKU OD 24 SATA OD PREDAJE POŠILJKE** podrazumijeva se obveza **Tiska** da poštanske pošiljke zaprimljene do 12,00 sati prethodnog dana

na području Grada Zagreba dostavi primatelju najkasnije u roku od 24 sata, ovisno o zahtjevu Korisnika.

- Pod dopunskom uslugom **DOSTAVA SUBOTOM** podrazumijeva se obveza **Tiska** da pošiljku zaprimljenu najkasnije do 14,00 sati u petak dostavi primatelju u subotu.
- Pod dopunskom uslugom **DOSTAVA NA OTOKE** podrazumijeva se obveza Tiska da pošiljku dostavi na otok.
- Pod dopunskom uslugom **POVRAT OVJERENOG DOKUMENTA** omogućava se Korisniku pravnoj osobi da uz pošiljku pošalje i dokument kojeg primatelj treba potpisati, a koji se nakon potpisa vraća Korisniku. Prilikom korištenja ove usluge Korisnik je dužan naznačiti na koju adresu želi da mu se vrati ovjereni dokument. **Tisak** je dužan ovjereni dokument vratiti najkasnije u roku od 7 dana od uručenja pošiljke primatelju.
- **Dodane vrijednosti na poštansku uslugu (Tisakpaket pošiljka):**
  - a. Praćenje pošiljke putem Interneta u unutarnjem poštanskom prometu (tzv. *Track & Trace*);
  - b. Mogućnost izravne komunikacije s radnikom **Tiska**;
  - c. Obavljanje prijama po pozivu;
  - d. Raspolaganje pošiljkom do uručenja;
  - e. Evidencija o neuručenim pošiljkama;
  - f. Uručenje uz potpis;
  - g. Naknadna dostava neuručenih pošiljaka;
  - h. Priprema pošiljaka.
- Pod dodanom vrijednosti **PRAĆENJE POŠILJKE PUTEM INTERNETA** podrazumijeva se da Korisnik putem odgovarajuće aplikacije ili na drugi način može pratiti tijek obavljanja prijenosa i uručenja pošiljaka u unutarnjem poštanskom prometu. Za pošiljke koje nemaju evidencijski broj, praćenja pošiljaka je omogućeno samo Korisniku, a za pošiljke s evidencijskim brojem je praćenje pošiljaka omogućeno i za Korisnika i za primatelja. Za praćenje pošiljaka koje nemaju evidencijski broj, Korisnik treba **Tisku**, najkasnije na dan predaje pošiljke, predati i bazu podataka o pošiljkama koje će biti predane na otpremu.

- Pod dodanom vrijednosti **MOGUĆNOST IZRAVNE KOMUNIKACIJE S RADNIKOM TISKA** podrazumijeva se mogućnost da Korisnik i/ili primatelj pošiljke izravno kontaktira radnike **Tiska** te isti može dobiti dodatne upute u vezi s uručenjem pošiljke, uručenje pošiljke uz potpis primatelja, prijam pošiljke po pozivu korisnika usluge i/ili daljnje dodatne informacije i/ili upute i/ili slično;
- Pod dodanom vrijednosti **OBAVLJANJE PRIJAMA PO POZIVU** podrazumijeva se da se prijam pošiljaka obavlja na način da korisnik telefonskim putem ili putem elektroničke pošte ili na drugi odgovarajući način traži da se obavi prijam pošiljaka na određenoj adresi u određeno vrijeme;
- Pod dodanom vrijednosti **RASPOLAGANJE POŠILJKOM DO URUČENJA** podrazumijeva se da korisnik može, do uručenja pošiljke, kroz izravnu komunikaciju s radnicima **Tiska**, putem telefona ili na drugi odgovarajući način, zatražiti da se određena pošiljka ne uruči, uruči na drugoj adresi, uruči drugoj osobi ili uruči na drugi način.
- Pod dodanom vrijednosti **EVIDENCIJA O NEURUČENIM POŠILJKAMA** podrazumijeva se da **Tisak** za sve pošiljke koje nisu uručene obavlja detaljnu provjeru o razlozima neuručenja te Korisniku dostavlja izvješće o takvim pošiljkama s navedenim detaljima o svakoj adresi, eventualnim fotografijama mjesta uručenja, informacijama o promjenama adresa primatelja, itd.
- Pod dodanom vrijednosti **URUČENJE UZ POTPIS** podrazumijeva se da će **Tisak** uručiti pošiljku uz potpis primatelja pošiljke na odgovarajućoj dostavnoj ispravi ili određenom popisu.
- Pod dodanom vrijednosti **NAKNADNA DOSTAVA NEURUČENIH POŠILJAKA** podrazumijeva se da **Tisak** pošiljke koje nisu uručene u prvom pokušaju pokuša uručiti prilikom naknadnih dostava.
- Pod dodanom vrijednosti **PRIPREMA POŠILJAKA** podrazumijeva se da **Tisak** postupa s poštanskim pošiljkama na način da za Korisnika obavlja pripreme radnje u obavljanju poštanskih usluga. Pod pripremnim radnjama podrazumijeva se grupna dostava pošiljaka u prostorije Korisnika, preuzimanje poštanskih pošiljaka, razvrstavanje pošiljaka po unutrašnjem ustrojstvu Korisnika, upisivanje pošiljaka u potrebne evidencije, obrasce i dnevnike, priprema pošiljaka za

otvaranje, otvaranje pošiljaka, skeniranje dokumentacije, priprema dokumentacije za arhiviranje i slično.

**Tisak** može s pojedinim korisnicima usluge sklopiti pisani ugovor o poslovnoj suradnji kojim se dodatno uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja ostalih poštanskih usluga.

## **TISAKpaket**

### **Članak 3.**

TISAKpaket je ostala poštanska usluga koja podrazumijeva preuzimanje pošiljke (u daljnjem tekstu: TISAKpaket pošiljka) na temelju posebnog zahtjeva pošiljatelja (putem interneta, osobnom predajom i sl.), na mjestima prijama/uručenja koje odredi pošiljatelj, a koja su navedena u članku 2. stavku 5. ovih Općih uvjeta, i to za vrijeme radnog vremena konkretnog prodajnog mjesta te na način propisan ovim Općim uvjetima.

Na području gdje **Tisak** nema organiziranu dostavu pošiljaka obavljanje usluga organizirat će se putem ugovornih partnera.

TISAKpaket pošiljka smije sadržavati paket odnosno kovertu s robom i predmetima.

Pošiljatelj je obavezan pakirati pošiljku na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama i to isključivo u standardizirane kutije **Tiska**, njegovih partnera ili u odgovarajuću kartonsku ambalažu.

TISAKpaket ima tri (3) dimenzije kutija: S, M i L. Okvirne dimenzije TISAKpaket pošiljke su: S 210x210x150 mm, M 300x210x210 mm i L 405x320x120 mm. Okvirne dimenzije TISAKpaket kartonske koverta su 38,5 x 52 cm.

TISAKpaket pošiljka koja sadrži paket s robom ili drugim predmetima mora imati označenu vrijednost. Vrijednost sadržaja ovakve TISAKpaket pošiljke mora biti označena brojkom i slovima na pošiljci. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti sadržaja paketa ili značenju njegovog sadržaja za pošiljatelja, o čemu pošiljatelj potvrđuje izjavu na potvrdi o primitku/ uručenju TISAKpaket pošiljke (adresnici).

Najveća označena vrijednost na TISAKpaket pošiljci može biti 500,00 kn.

## Ugovor o pristupanju

### Članak 4.

**Tisak** obavlja poštanske usluge, u pravilu, na temelju ugovora o pristupanju, uz uvjete određene Zakonom o poštanskim uslugama i ovim Općim uvjetima.

Ugovor o pristupanju je ugovor bez pisanog oblika, kojim se uređuju međusobna prava i obveze pošiljatelja i **Tiska** sukladno ovim Općim uvjetima.

Ugovor o pristupanju smatra se sklopljenim kada **Tisak** preuzme pošiljku.

Vrijeme sklapanja ugovora o pristupanju određuje se prema datumu na otisku žiga **Tiska** na potvrdi o primitku pošiljke, odnosno na pošiljci kada se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke.

Međusobna prava i obveze iz ugovora o pristupanju zasnivaju se između **Tiska** i pošiljatelja.

Nakon uručjenja pošiljke određena prava i obveze iz ugovora o pristupanju prelaze, u skladu s odredbama Zakona o poštanskim uslugama i ovim Općim uvjetima, s pošiljatelja na primatelja pošiljke.

## Tajnost sadržaja pošiljaka

### Članak 5.

**Tisak** je obvezan osigurati tajnost pošiljaka pod uvjetima propisanim odredbama Zakona o poštanskim uslugama.

**Tisak** je obvezan osigurati povjerljivost osobnih podataka u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita osobnih podataka.

## II. POSEBNE ODREDBE

### Članak 6.

**Tisak** će pošiljatelju izdati Potvrdu o prijemu pošiljke s datumom prijama.

Pošiljke se primatelju uručuju uz potpis potvrde o uručenju, na koju se upisuje datum i vrijeme uručenja.

### **Adresiranje pošiljke**

#### **Članak 7.**

Pošiljatelj je obvezan pošiljku adresirati na način propisan ovim Općim uvjetima. Za pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku / uručenju pošiljke – adresnica, ista se stavlja u prozirni džep na adresnoj strani pošiljke.

Adresnica sadrži čitljivo i jasno ispisano ime i prezime i adresu primatelja, adresu mjesta uručenja, ime, prezime i adresu pošiljatelja, broj telefona pošiljatelja ili adresu elektroničke pošte te rubriku „NAPOMENE“.

Pošiljka mora, na adresnoj strani, imati odgovarajuću naljepnicu s brojem pošiljke i nazivom mjesta uručenja pošiljke.

### **Način pakiranja pošiljke**

#### **Članak 8.**

Pošiljatelj je obvezan pakirati pošiljku na način da se zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i radnici **Tiska** koji rukuju pošiljkom, u adekvatnom omotu (omotnica, kutija, i sl.). Pakiranje mora odgovarati sadržaju i duljini relacije na koju se pošiljka upućuje. Pošiljatelj je odgovoran i za unutarnje pakiranje poštanskih pošiljaka.

Ukoliko sadržaj pošiljke nije u skladu s odredbama članka 34. Zakona, **Tisak** će bez odgode predati, uz zapisnik, pošiljku nadležnom tijelu ili će pošiljku uz zapisnik vratiti pošiljatelju.

Pošiljka s robom ili drugim predmetima mora imati označenu vrijednost. Vrijednost sadržaja ovakve pošiljke mora biti označena brojkom i slovima na pošiljci. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti sadržaja paketa ili značenju njegovog sadržaja za pošiljatelja, o čemu pošiljatelj potvrđuje izjavu na potvrdi o primitku/ uručenju pošiljke (adresnici).



## Otvaranje pošiljke

### Članak 9.

**Tisak** može otvoriti i pregledati sadržaj pošiljke, obavezno, uz pristanak pošiljatelja ili primatelja, koji će ovlaštena osoba **Tiska** konstatirati u rubrici „NAPOMENE“ na adresnici.

Iznimno, **Tisak** je obvezan komisijski otvoriti i pregledati sadržaj pošiljke, bez pristanka pošiljatelja ili primatelja u sljedećim slučajevima:

- kad se pošiljka ne može uručiti primatelju niti vratiti pošiljatelju (neuručiva pošiljka);
- kad postoji osnovana sumnja da se u pošiljki nalaze zabranjeni predmeti;
- kad je pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj.

Ako se po vanjskom izgledu pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjen sadržaj pošiljke, **Tisak** je obvezan odmah pošiljku komisijski otvoriti, pregledati i zapisnikom utvrditi stanje i sadržaj pošiljke, te pošiljku prepakirati.

Ako primatelj ili druga ovlaštena osoba prigodom uručenja pošiljke podnese pritužbu zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, **Tisak** je, ukoliko je to moguće, obvezan pošiljku komisijski otvoriti i pregledati sadržaj, uz prisutnost primatelja, te u zapisniku upisati utvrđeno stanje i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije sačinjen prije pokušaja uručenja pošiljke.

**Tisak** je obvezan pošiljku prepakirati i zapisnikom utvrditi stanje i u slučaju kad se poslije prijama, a prije uručenja pošiljke, utvrdi da je sadržaj pošiljke pokvaren ili pošiljka nije pakirana na propisani način, tako da je ugrožen njezin sadržaj ili ostale pošiljke. Za uslugu prepakiranja naplaćuje se cijena sukladno Cjeniku.

Prilikom komisijskog otvaranja i prepakiranja pošiljke, **Tisak** je obvezan sačiniti zapisnik u dva primjerka, od kojih se jedan uručuje primatelju pošiljke, uz potpis na zapisniku.

## Rokovi za uručenje

### Članak 10.

**Tisak** je obvezan obaviti dostavu pošiljke u roku i na način te u skladu s rokovima određenim ovim Općim uvjetima.

Pod rokom uručenja pošiljaka podrazumijeva se vrijeme od prijama pošiljke do uručenja primatelju. Vrijeme prijama pošiljke utvrđuje se na temelju otisnutog nadnevka na potvrdi o primitku pošiljke, odnosno od nadnevka otisnutog na pošiljci kada se ne daje potvrda o primitku pošiljke.

Rokovi za uručenje pošiljaka iznose:

- četiri radna dana za pošiljke primljene na području sjedišta grada adresirane za primatelja na području istog ili sjedištu drugog grada;
- pet radnih dana za sve druge pošiljke za područja koja nisu navedena u prethodnom podstavku;
- za pošiljke adresirane za primatelje na otocima, za područja za koja ne postoje pravodobne i redovite prometne veze, rokovi dostave iznose 10 radnih dana.

U rokove za uručenje ne računaju se:

1. dan prijama pošiljke;
2. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja;
3. vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje

***Tiska;***

4. neradni dani u Republici Hrvatskoj kao i dani kada se ne obavlja dostava TISAKpaketa pošiljaka.

U slučaju da pošiljka iz bilo kojeg razloga nije mogla biti uručena primatelju, kao datum uručenja pošiljke računa se datum kada je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke sukladno članku 12. stavku 7. ovih Općih uvjeta, ukoliko je predviđeno ostavljanje takve obavijesti.

**Postupanje sa zabranjenim predmetima**

**Članak 11.**

Poštanska pošiljka ne smije sadržavati:

- eksplozivne i lako zapaljive predmete ili predmete čiji je prijam povezan s opasnosti za druge pošiljke, poštanske objekte, opremu i prijevozna sredstva, ili za život i zdravlje ljudi;
- predmete čiji je promet zabranjen posebnim zakonskim i drugim propisima ;
- opojne droge, žive životinje, lako lomljive predmete, tekućine, lako topljive tvari, dijelove životinjskog ili ljudskog tijela, urne s pepelom, osjetljive uređaje, zarazne tvari i sl.;

- druge zabranjene predmete u smislu Zakona o poštanskim uslugama i drugih mjerodavnih propisa.

Ako postoji dvojba da pošiljka sadrži predmete čiji je prijenos zabranjen posebnim zakonskim ili drugim propisima, radnik **Tiska** može od osobe koja predaje pošiljku zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u njezin sadržaj, dokazivanje identiteta te zatvaranje pošiljke nakon obavljenog uvida.

Ako se sukladno stavku 2. ovog članka ili na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene sadržaje, radnik **Tiska** je obavezan postupiti na način da pošiljke čiji je prijevoz zabranjen posebnim zakonom, preda, uz zapisnik, nadležnom tijelu, koje potvrđuje primitak pošiljke na drugom primjerku zapisnika, odnosno da pošiljke koje sadrže predmete iz alineje 3 i 4 stavka 1. ovog članka (osim opojnih droga, dijelova ljudskog tijela i zaraznih tvari) čiji je prijevoz zabranjen ovim Općim uvjetima bez odgode uz zapisnik vrati pošiljatelju.

## **Uručenje pošiljaka**

### **Članak 12.**

Uručenjem pošiljke smatra se uručenje pošiljke primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na mjestu uručenja opisanom u članku 2. stavku 5. ovih Općih uvjeta.

Uručenje pošiljaka obavlja se na način i po postupku koji je uređen odredbama Zakona o poštanskim uslugama, ovim Općim uvjetima ili posebnim ugovorom.

Pošiljke se uručuju, u pravilu, osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili osobi koju je on ovlastio za primanje pošiljaka. Primatelji pošiljke mogu sve pošiljke primiti i putem opunomoćenika. Prilikom ostvarivanja prava iz punomoći, opunomoćenik je obavezan, na zahtjev radnika **Tiska**, pokazati punomoć i dokazati svoj identitet.

Iznimno, pošiljka se može uručiti i odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja ili ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je primatelj stalno zaposlen pod uvjetima propisanim Zakonom o poštanskim uslugama i ovim Općim uvjetima.

**Tisak** poštanske pošiljke za pošiljke kod kojih se ne traži potpis primatelja uručuje ubacivanjem u kućni kovčežić na adresi primatelja, a ne na ruke primatelja, osim ako nije drugačije ugovoreno između **Tiska** i Korisnika.

Oštećene i prepakirane pošiljke uručuju se na mjestima uručenja iz članka 2. stavka 5. ovih Općih uvjeta osobno primatelju, zakonskom zastupniku, opunomoćeniku i drugim osobama koje je primatelj ovlastio za primitak pošiljaka.

U slučaju da radnik **Tiska** nije bio u mogućnosti uredno uručiti pošiljku primatelju na način opisan u prethodnim stavcima ovog članka (pošiljatelj, punomoćnik, odrasli član kućanstva i/ili druga osoba ovlaštena za primitak pošiljke nisu zatečeni na adresi gdje se treba uručiti pošiljka), radnik **Tiska** će ostaviti Obavijest o prispjeću pošiljke na kojoj će biti naznačeno kada se pokušala izvršiti dostava pošiljke te gdje se ista može preuzeti, kao i rok za preuzimanje iste pošiljke.

### **Dokaz identiteta**

#### **Članak 13.**

Pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba dokazuje svoj identitet sljedećim ispravama:

1. osobnom iskaznicom;
2. putovnicom;
3. nacionalnom osobnom iskaznicom stranih državljana;
4. stalnom pograničnom dozvolom-propusnicom.

Ako zaposlenik **Tiska** posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja isprave odbit će uručenje pošiljke.

### **Potvrđivanje primitka pošiljaka**

#### **Članak 14.**

Primatelj pošiljke obvezan je potvrditi primitak pošiljke svojim potpisom i upisivanjem datuma na odgovarajućoj ispravi za uručenje – adresnici.

Adresnica služi kao dokaz o prijemu i uručenju pošiljke, te se izdaje u dva identična primjerka koji imaju predviđeno mjesto za potpis primatelja koji potpisivanjem oba primjerka evidentira da je primio pošiljku. Jedan primjerak adresnice uručuje se primatelju, dok druga ostaje **Tisku**.

Primatelj je obvezan osim datuma upisati i vrijeme uručenja (sat i minutu). Za potvrđivanje primitka poštanske pošiljke ne smije se upotrijebiti obična olovka.

Ako je primatelj pošiljke nepismen, primitak pošiljke potvrđuje stavljanjem otiska kažiprsta na adresnicu. Otisak kažiprsta ovjerava radnik **Tiska** potpisom i otiskom žiga.

Kad je primatelj nesposoban za pisanje zbog nekog tjelesnog nedostatka, primitak pošiljke potvrđuje svjedok čiji se identitet utvrđuje sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Kad pošiljku, u ime primatelja, preuzima njegov opunomoćenik, radnik **Tiska** mora označiti i odnos prema primatelju.

### **Odbijanje primitka pošiljke**

#### **Članak 15.**

Primatelj i pošiljatelj, u slučaju vraćanja pošiljke, mogu odbiti primitak pošiljke na prodajnim mjestima/kioscima Tiska i/ili prodajnim mjestima KONZUM d.d.-a, ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno.

Ako primatelj ili pošiljatelj odbije primiti pošiljku, radnik **Tiska** stavlja na pošiljku oznaku "NE PRIMA" i to ovjerava svojim potpisom.

### **Vraćanje pošiljaka**

#### **Članak 16.**

Ako pošiljatelj nije drukčije odredio, pošiljka se vraća pošiljatelju u slučajevima kada je primatelj:

1. odbio primitak pošiljke;
2. nepoznat;
3. oputovao ili preselio na nepoznatu adresu ili je naznačena adresa primatelja nedovoljna ili nepotpuna;
4. umro;
5. nije preuzeo pošiljku u roku određenom u stavku 3. ovog članka.

**Tisak** je obvezan na omotu pošiljke naznačiti razlog vraćanja pošiljke (nepoznat, oputovao, adresa nedovoljna/nepotpuna i sl.) i to ovjeriti otiskom žiga.

Pošiljka će biti vraćena pošiljatelju u slučaju da ju primatelj nije preuzeo na prodajnom mjestu/kiosku **Tiska** ili na prodajnom mjestu KONZUM d.d.-a u roku od 7 (slovima: sedam) dana od dana dostave pošiljke na odredišno mjesto.

### **Postupanje s neuručivim pošiljkama**

#### **Članak 17.**

Neuručive pošiljke su pošiljke koje **Tisak** ne može uručiti primatelju niti vratiti pošiljatelju.

U slučaju kad primatelj i pošiljatelj odbiju primitak pošiljke, smatra se da su se odrekli prava vlasništva nad pošiljkom u korist **Tiska**, koji može takve pošiljke odmah uništiti, prodati ili na drugi odgovarajući način zbrinuti.

Za rješavanje neuručivih pošiljaka **Tisak** u svakom od dostavnih područja imenuje povjerenstvo za otvaranje neuručivih pošiljaka. Povjerenstvo je obvezno pregledati neuručive pošiljke radi pronalazjenja adrese primatelja ili pošiljatelja, te voditi godišnji popis neuručivih pošiljaka za koje je izdana Obavijest o prispjeću pošiljke iz članka 12. stavka 7. ovih Općih uvjeta.

Ako se nakon pregleda pošiljke pronađe adresa pošiljatelja ili primatelja, pošiljka se otprema na tu adresu uz stavljanje odgovarajuće obavijesti korisniku na pošiljci. Ako se nakon pregleda pošiljke ne pronađe adresa pošiljatelja ili primatelja, **Tisak** će pošiljku čuvati godinu dana od dana obavljenog pregleda.

Iznimno, ako Povjerenstvo prilikom pregleda neuručivih pošiljaka utvrdi da je sadržaj pošiljke podložan kvarenju, **Tisak** će za račun pošiljatelja javno prodati onaj dio pošiljke koji je podložan kvarenju.

Iznimno, ako je sadržaj pošiljke male vrijednosti prema troškovima javne prodaje ili ako postoji opasnost da će se sadržaj pošiljke brzo pokvariti, **Tisak** može prodati pošiljku i bez javne prodaje ili pošiljku uz nadzor Povjerenstva uništiti tj. na drugi način zbrinuti, ako prodaja nije moguća.

Novčani iznos dobiven prodajom u gore opisanim iznimnim slučajevima nakon odbitka stvarnih troškova **Tiska**, isplatit će se pošiljatelju ako u roku od 8 dana od održane javne prodaje podnese zahtjev za isplatu.

Nakon isteka roka za čuvanje neuručivih pošiljki, **Tisak** će iste, ako imaju tržišnu vrijednost, izložiti javnoj prodaji, a ostale neuručive pošiljke uništiti, tj. na drugi odgovarajući način zbrinuti. Prihod ostvaren javnom prodajom neuručivih pošiljki smatra se izvanrednim prihodom **Tiska**.

Prigodom javne prodaje neuručivih pošiljki, **Tisak** će procijeniti vrijednost sadržaja pošiljke ili njezina dijela i utvrditi početnu cijenu za prodaju, te odrediti i objaviti mjesto i vrijeme javne prodaje te staviti obavijest o tome u svojim poslovnim prostorijama koje su namijenjene korisnicima usluga. Rok između objave javne prodaje pošiljke i javne prodaje iznosi osam dana od dana objave.

O javnoj prodaji pošiljke ili njezina dijela vodi se zapisnik, u koji se obvezno unosi početna ponuđena cijena i najbolja ponuda.

### **Plaćanje poštarine i način označavanja plaćene poštarine**

#### **Članak 18.**

Cijenu za poštanske usluge (u daljnjem tekstu: poštarina) plaća korisnik koji zahtijeva uslugu, sukladno cijeni/poštarini iskazanoj u Cjeniku. Cjenik donosi **Tisak** na način propisan odredbama Zakona o poštanskim uslugama.

Poštarina se, u pravilu, naplaćuje od pošiljatelja i to unaprijed, osim ako Zakonom o poštanskim uslugama, ovim Općim uvjetima ili ugovorom sklopljenim između **Tiska** i korisnika usluge nije drukčije određeno.

Poštarina se može platiti gotovinom, te, tamo gdje to **Tisak** može omogućiti, i drugim načinima plaćanja. Na adresnici koja prati poštansku pošiljku označava se plaćanje poštanske usluge

**Tisak** može pojedinim korisnicima odobriti posebne uvjete plaćanja koji se uređuju ugovorom sklopljenim između korisnika i **Tiska**.

Kad je to određeno posebnim zakonom pošiljatelj je obvezan, osim naknade, platiti i iznos određen tim zakonom.

Za pošiljke za koje naknada nije plaćena ili plaćena u cijelosti, **Tisak** naplaćuje naknadu određenu Cjenikom od primatelja, odnosno pošiljatelja, ako mu se pošiljka vraća.

**Tisak** je obvezan javno objaviti pregledan važeći cjenik poštanskih usluga na svojim Internet stranicama [www.tisak.hr](http://www.tisak.hr) najmanje osam dana prije početka njihove primjene.

**Tisak** je obvezan, u prostoru namijenjenom korisnicima usluga, vidno istaknuti izvadak iz cjenika poštanskih usluga i na zahtjev korisnika dati taj cjenik na uvid.

### **Vraćanje naknade**

#### **Članak 19.**

**Tisak** na zahtjev pošiljatelja vraća naplaćenu naknadu u sljedećim slučajevima:

1. kad pošiljatelj zahtijeva da mu se pošiljka vrati prije otpreme - u iznosu 80% od naplaćene naknade;
2. kad se pošiljka vraća pošiljatelju zbog toga što ne udovoljava propisanim uvjetima - u iznosu 90% naplaćene naknade;
3. kad usluga nije obavljena ili je djelomično obavljena vraća se iznos naplaćene naknade u cijelosti ili onaj dio poštarine za dio usluge koji nije obavljen.

### **III. ZAŠTITA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA I PRIGOVORI**

#### **Podnošenje prigovora**

##### **Članak 20.**

Ako pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba smatra da poštanska pošiljka nije uručena primatelju, ili da mu je uručena sa zakašnjenjem, ili da usluga nije obavljena, ili da nije obavljena u cijelosti, može podnijeti pisani prigovor u roku od tri mjeseca od dana predaje pošiljke.

#### **Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke**

##### **Članak 21.**

Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke podnosi se odmah pri uručanju pošiljke, na način propisan člankom 22. ovih Općih uvjeta.



Pošiljatelj podnosi pritužbu na mjestu predaje poštanske pošiljke, a primatelj na mjestu uručenja poštanske pošiljke.

Prigovor iz ovog članka podnesen nakon uručenja pošiljke ne prihvaća se, osim u slučaju ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke nije nastalo nakon uručenja.

**Tisak** je obvezan dostaviti pisani odgovor podnositelju o utemeljenosti prigovora u roku od najviše 30 dana od dana njegovog podnošenja.

Na pisani odgovor **Tiska** korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača **Tiska** u roku od 30 dana od dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača dostavit će korisniku poštanskih usluga pisani odgovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe na adresu povjerenstva u Zagrebu, Slavenska avenija 11a.

## **Prigovor zbog neuručenja ili zakašnjenja uručenja poštanske pošiljke** **Članak 22.**

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može **Tisku** podnijeti pisani prigovor ako smatra da pošiljka nije uručena primatelju ili mu nije uručena u roku propisanom odredbama ovih Općih uvjeta.

Pisani prigovor podnosi se poštom na adresu TISAK d.d., Slavenska avenija 11a, Zagreb, predajom pisanog prigovora na prodajnom mjestu **Tiska** ili na adresu elektroničke pošte: [tisak@tisak.hr](mailto:tisak@tisak.hr).

Prigovor iz stavka 1. ovog članka pošiljatelj podnosi pisanim putem.

**Tisak** je obvezan dostaviti pisani odgovor podnositelju o utemeljenosti prigovora u roku od 30 dana od dana njegovog podnošenja.

Na pisani odgovor **Tiska** korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača **Tiska** u roku od 30 dana od dostavljanja pisanog odgovora.

Povjerenstvo za pritužbe potrošača dostaviti će korisniku poštanskih usluga pisani odgovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

**Prigovor zbog neobavljene ili djelomično obavljene poštanske usluge****Članak 23.**

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti pisani prigovor ako smatra da usluga nije obavljena ili je djelomično obavljena.

U prigovoru iz ovoga članka podnositelj je obavezan priložiti dokaz na kojemu temelji svoj zahtjev i navesti visinu potraživanja.

**Tisak** je obavezan dostaviti pisani odgovor podnositelju o utemeljenosti prigovora iz ovoga članka u roku od 30 dana od dana njegovog podnošenja.

Na pisani odgovor **Tiska** korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača **Tiska** u roku od 30 dana od dostavljanja pisanog odgovora.

Povjerenstvo za pritužbe potrošača dostaviti će korisniku poštanskih usluga pisani odgovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

**Rješavanje sporova****Članak 24.**

U slučaju spora između korisnika poštanskih usluga i **Tiska** u vezi s rješavanjem prigovora korisnik može, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Agencija) u roku od 30 dana od dana dostavljenog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača **Tiska**.

Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka u skladu s odredbama Zakona o poštanskim uslugama i posebnim propisima.

**Tisak** je obavezan sudjelovati u postupcima rješavanja sporova iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Agencijom u svrhu rješenja spora, te dostavljati Agenciji sve potrebne podatke i dokumentaciju.

**IV. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE**

**Odgovornost****Članak 25.**

**Tisak** odgovara:

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

**Tisak** nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

1. kada dokaže da se događaji iz prethodnog stavka ovoga članka nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila),
2. kada pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba ne podnese prigovor u rokovima utvrđenim ovim Općim uvjetima, ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u roku utvrđenom ovim Općim uvjetima,
3. kada se radi o pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen,
4. kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom **Tiska** kao davatelja poštanskih usluga.
5. kada na adresi gdje se treba uručiti poštanska pošiljka nije postavljen ili održavan kućni kovčežić.
6. kada ne može izvršiti uslugu jer nije osiguran pristup kućnom kovčežiću (zaključana vrata i sl.) ili nije dostupan primatelj i druge osobe u kućanstvu ili pravnoj osobi.

**Tisak** ne odgovara za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, te prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke.

**Tisak** ne odgovara za pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama i ovim Općim uvjetima.

**Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja****Članak 26.**

**Tisak** odgovara za poštanske pošiljke na način i pod uvjetima propisanim odredbama Zakona o poštanskim uslugama, a naknadu štete isplaćuje prema odredbama ovih Općih uvjeta.

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora odnosno pritužbe ili odluke Agencije kojom je spor

riješen u korist korisnika poštanskih usluga podnijeti **Tisku** zahtjev za naknadu štete.

Pravo na naknadu štete u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, ima korisnik usluge ili druga ovlaštena osoba koji **Tisku** podnese pisani zahtjev, u visini određenoj ovim Općim uvjetima.

**Tisak** je obavezan pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti za pošiljke u unutarnjem prometu sljedeću naknadu štete:

- za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja tisakpaket pošiljke u visini naznačene vrijednosti pošiljke;
- za prekoračenje roka prijenosa i uručjenja pošiljke – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.

Kada usluga nije obavljena, **Tisak** je obavezan vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge uz pripadajuću zateznu kamatu.

Ako **Tisak** ne isplati pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi naknadu štete u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba naknadu štete može ostvariti sudskim putem.

Ako se izgubljena pošiljka ili njezin dio pronađe nakon isplate naknade štete, **Tisak** je obavezan o tome izvijestiti pošiljatelja ili drugu ovlaštenu osobu.

Ako pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba zahtijeva uručenje naknadno pronađene pošiljke, obvezna je vratiti iznos primljene naknade štete. U protivnom, **Tisak** ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

## **Zastara potraživanja**

### **Članak 27.**

Potraživanja **Tiska** kao davatelja poštanskih usluga i korisnika poštanskih usluga zastarijevaju istekom roka od tri mjeseca u unutarnjem prometu.

Zastara iz stavka 1. ovoga članka počinje teći:

1. za potraživanja zbog manje ili više naplaćene cijene poštanske usluge ili drugih troškova – od dana plaćanja,

2. za potraživanja zbog djelomičnog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, ili zbog prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke – od dana uručjenja poštanske pošiljke
3. za potraživanja zbog gubitka poštanske pošiljke – nakon 30 dana od dana isteka roka za uručenje poštanske pošiljke
4. u svim drugim slučajevima potraživanja – od dana kada su se stekli uvjeti za potraživanje.

## V. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Stupanje na snagu

#### Članak 28.

Ovi Opći uvjeti moraju biti dostupni korisnicima u svakoj dostavnoj regiji u prostorima namijenjenim korisnicima usluga te na mrežnim stranicama **Tiska**: [www.tisak.hr](http://www.tisak.hr)

Sve sporove će Korisnik i **Tisak** pokušati riješiti mirnim putem. Ukoliko se spor ne riješi mirnim putem, za njihovo rješavanje biti će nadležan sud u Zagrebu.

Ukoliko Korisnici s kojima **Tisak** ima sklopljen ugovor iz članka 2. ovih Općih uvjeta u roku od 7 (sedam) dana ne otkazu ugovor, smatra se da prihvaćaju ove Opće uvjete.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu osmog dana od dana objave na Internet stranici [www.tisak.hr](http://www.tisak.hr).

Odstupanje od odredbi ovih Općih uvjeta moguće je ukoliko **Tisak** i Korisnik sklope Ugovor o obavljanju ostalih poštanskih usluga kojima se ta odstupanja reguliraju.

U Zagrebu, dana 13.11.2017. godine

**TISAK d.d.**  
**Danko Duhović, predsjednik uprave**