



TISAK plus društvo s ograničenom odgovornošću za trgovinu i usluge  
Slavonska avenija 11a, PP 836, 10001 Zagreb  
T / 01 2641 111; F / 01 2641 500  
e-mail: [tisak@tisak.hr](mailto:tisak@tisak.hr)  
OIB: 32497003047

## OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA

- *TISAKpaket*
- *TISKANICE*
- *IZRAVNA POŠTA*

Zagreb, 01.04.2019.g.

## SADRŽAJ

### I. TEMELJNE ODREDBE

---

1. Uvodne odredbe
2. Kategorije i osnovne značajke poštanskih usluga, mjesta i način prijma/uručenja
3. Kategorije i osnovne značajke osnovnih dopunskih usluga
4. Kategorije i osnovne značajke dodatnih dopunskih usluga

### II. TISAKpaket

---

1. Pojam, način pakiranja, označavanje vrijednosti pošiljke
2. Prijam, adresiranje i uručenje Primatelju pošiljke TISAKpaket
3. Rokovi za uručenje pošiljke TISAKpaket
4. Osnovne i dodatne dopunske usluge uz TISAKpaket

### III. TISKANICA

---

1. Pojam, adresiranje, način pakiranja i sadržaj pošiljke
2. Rokovi za uručenje pošiljke TISKANICA
4. Osnovne i dodatne dopunske usluge uz TISKANICA

### IV. IZRAVNA POŠTA

---

1. Pojam i sadržaj pošiljke
2. Ostale odredbe

### V. OPĆE ODREDBE O PAKIRANJU, DOPUŠTENOM SADRŽAJU, OTVARANJU I TAJNOSTI POŠILJAKA

---

1. Sigurnost pošiljke
2. Odbijanje zaprimanja pošiljke
3. Otvaranje pošiljke
4. Zabranjeni sadržaj pošiljke i postupanje sa zabranjenim predmetima
5. Tajnost pošiljaka

### VI. OPĆE ODREDBE O URUČENJU POŠILJAKA

---

1. Uručenje Primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi, ubacivanje u kovčežić
2. Dokaz identiteta
3. Potvrda o uručanju pošiljke

### VII. ODBIJANJE URUČENJA POŠILJKE OD STRANE PRIMATELJA, VRAĆANJE POŠILJAKA I POSTUPANJE S NEURUČIVIM POŠILJKAMA

---

1. Odbijanje uručivanja pošiljke od strane Primatelja odnosno Pošiljatelja
2. Neuručive pošiljke
3. Vraćanje pošiljaka Pošiljatelju

### VIII. PRISTUPANJE OPĆIM UVJETIMA

---

### IX. POŠTARINA

---

1. Opće odredbe
2. Vraćanje poštarine u slučaju kategorije usluge C2Kiosk

### X. ZAŠTITA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA, PRAVO PODNOŠENJA PRIGOVORA, RJEŠAVANJE SPOROVA

---

1. Opće odredbe
2. Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke
3. Prigovor zbog neobavljene ili djelomično obavljene poštanske usluge
4. Rješavanje sporova

### XI. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

---

1. Vrste i opseg odgovornosti
2. Ostvarivanje prava na naknadu štete od strane Korisnika poštanske usluge
3. Zastara potraživanja

### XII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

---

Sukladno čl. 44. Zakona o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15), Uprava **Tiska** donosi

## OPĆE UVJETE ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA

### I. TEMELJNE ODREDBE

---

#### 1. Uvodne odredbe

##### Članak 1.

(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.

(2) **Tisak** i Korisnik poštanskih usluga (pravna ili fizička osoba koja se koristi poštanskim uslugama kao Pošiljalac ili Primatelec poštanske pošiljke) mogu ugovoriti drugačije uvjete obavljanja poštanskih usluga od uvjeta navedenih u ovim Općim uvjetima, odnosno **Tisak** zadržava pravo s pojedinim korisnicima usluge sklopiti pisani ugovor o poslovnoj suradnji kojim se dodatno uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja ostalih poštanskih usluga.

##### Članak 2.

(1) **Ostale poštanske usluge** su usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama.

(2) **Osnovne dopunske usluge** su poštanske usluge koje obuhvaćaju poseban način postupanja tijekom prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka pri obavljanju poštanskih usluga te za koje se naplaćuje cijena prema cjeniku.

(3) **Dodatne dopunske usluge** su usluge koje uz prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pošiljaka sadrže određenu dodanu vrijednost, a koja je uključena u osnovnu cijenu poštanske usluge.

##### Članak 3.

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:

- paketi
- izravna pošta
- tiskanice.

#### 2. Kategorije i osnovne značajke poštanskih usluga, mjesta i način prijma/uručenja

##### Članak 4.

(1) **Tisak** će svakog Korisnika poštanske usluge na prikladan način upoznati s načinom obavljanja prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljke na pojedinim dijelovima područja obavljanja usluga kao i s mogućnostima korištenja osnovnih i dodatnih dopunskih usluga.

(2) Vrste ostalih poštanskih usluga koje **Tisak** pruža korisnicima su:

- Prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje **TISAKpaket pošiljaka**
- Prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje **TISKANICA**
- Prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje **IZRAVNE POŠTE**

#### Članak 5.

Pod poštanskom uslugom **TISAKpaket pošiljke** podrazumijeva se poštanska usluga s određenom dodanom vrijednosti koja se pruža, u skladu s glavom II. ovih Općih uvjeta, na sljedećim mogućim mjestima **prijama** odnosno **uručenja** poštanske pošiljke:

- prodajnim mjestima/kioscima **Tiska** na području Republike Hrvatske (tzv. **C2kiosk**);
- prodajnim mjestima trgovačkog društva **KONZUM plus d.o.o.** sa sjedištem u Zagrebu, Marijana Čavića 1/a, OIB: 62226620908 (u daljnjem tekstu: **Konzum**) (tzv. **C2Konzum**);
- prodajnim mjestima trgovačkog društva **INOVINE d.d.** sa sjedištem u Zagrebu, Draškovićeve 27, OIB: 85031837779 (u daljnjem tekstu: Inovine) (tkz. **C2Inovine**);
- adresama sjedišta poslovnih partnera Korisnika poštanske usluge ili drugim mjestima prijama odnosno uručnja pošiljke koje **Tisak** prethodno dogovara i usklađuje sa svojim poslovnim partnerima (tkz. **B2B**);
- adresama sjedišta poslovnih partnera Korisnika poštanske usluge ili drugim mjestima prijama pošiljke koje Tisak prethodno dogovara i usklađuje s poslovnim partnerima te pošiljku usmjerava i uručuje na prodajnim mjestima/kioscima **Tiska** na području Republike Hrvatske (tkz. **B2kiosk**)

#### Članak 6.

Pod poštanskom uslugom **TISKANICA** podrazumijeva se pružanje poštanske usluge prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručnja adresirane pošiljke koja sadrži knjige ili tisak (novine i časopisi) koje mogu slati nakladnici/izdavači te druge pravne i fizičke osobe, a na sljedećim mogućim mjestima **prijama** odnosno **uručenja** poštanske pošiljke:

- **prijam**: adresa sjedišta/skladišta **Tiska** ili na drugo mjesto koje **Tisak** prethodno dogovara i usklađuje sa svojim poslovnim partnerima
- **uručenje**: adresa sjedišta Primatelja pravne osobe ili kućna adresa Primatelja fizičke osobe (ubacivanje u kovčežić)

#### Članak 7.

Pod poštanskom uslugom **IZRAVNA POŠTA** podrazumijeva se pružanje poštanske usluge prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručnja poštanskih pošiljaka 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 jednokratno, a na sljedećim mogućim mjestima **prijama** odnosno **uručenja** poštanske pošiljke:

- **prijam**: adresa sjedišta/skladišta **Tiska** ili na drugo mjesto koje **Tisak** prethodno dogovara i usklađuje sa svojim poslovnim partnerima
- **uručenje**: adresa sjedišta Primatelja pravne osobe ili kućna adresa Primatelja fizičke osobe (ubacivanje u kovčežić)

### 2.1. Kategorije i osnovne značajke osnovnih dopunskih usluga

#### Članak 8.

(1) Tisak ovisno o kategoriji ostale poštanske usluge iz čl. 4. st. 2. ovih Općih uvjeta pruža korisnicima poštanskih usluga osnovne dopunske usluge kako slijedi:

- *otkupnina (navedenu uslugu Tisak pruža samo korisnicima poštanskih usluga/Pošiljateljima koji su pravne osobe);*

- dostava sljedeći radni dan u roku od 24 sata od predaje pošiljke;
- dostava subotom;
- dostava na otoke;
- povrat ovjerenog dokumenta.
- uređivanje baze adresnih podataka
- priprema adresnog materijala i printanje male naljepnice
- pakiranje u klijentovu kuvertu i ljepljenje adresnog materijala

(2) Pod osnovnom 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 uručjenja 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.

(3) 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 na adresu na području Grada Zagreba najkasnije u roku od 24 sata, osim ako nije drugačije regulirano posebnim Ugovorom između **Tiska** i Korisnika.

(4) Pod dopunskom uslugom **DOSTAVA SUBOTOM** podrazumijeva se obveza **Tiska** da pošiljku zaprimljenu najkasnije do 14,00 sati u petak dostavi Primatelju u subotu.

(5) Pod dopunskom uslugom **DOSTAVA NA OTOKE** podrazumijeva se obveza **Tiska** da pošiljku dostavi na otok.

(6) 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 uručjenja pošiljke Primatelju.

(7) Pod dopunskom uslugom **UREĐIVANJE BAZE ADRESNIH PODATAKA** podrazumijeva se da **Tisak** uređuje, ažurira i doraduje bazu adresnih podataka Pošiljatelja kako bi pošiljka bila spremna za korektno adresiranje.

(8) Pod dopunskom uslugom **PRIPREMA ADRESNOG MATERIJALA I PRINTANJE MALE NALJEPNICE** podrazumijeva se da **Tisak** može pripremiti adresni materijal nakon uređivanja baze i isprintati ga na adresne naljepnice koje se lijepe na Pošiljku.

(9) Pod dopunskom uslugom **PAKIRANJE U KLIJENTOVU KUVERTU I LJEPLJENJE ADRESNOG MATERIJALA** podrazumijeva se mogućnost da **Tisak** može pružiti uslugu pakiranja materijala u kuvertu koju mu je dostavio klijent.

## 2.2. Kategorije i osnovne značajke dodatnih dopunskih usluga

### Članak 9.

(1) **Tisak** ovisno o kategoriji ostale poštanske usluge iz čl. 4. st. 2. ovih Općih uvjeta pruža korisnicima poštanskih usluga dodatne dopunske usluge kako slijedi:

- Praćenje pošiljke putem Interneta (tzv. **Track & Trace**);
- Mogućnost izravne komunikacije s radnikom **Tiska**;
- Obavljanje prijama po pozivu;
- Raspolaganje pošiljkom do uručjenja;

- Evidencija o neuručnim pošiljkama;
- Uručenje uz potpis;
- Dodatna dostava neuručnih pošiljaka;
- Priprema pošiljaka.

(2) Pod dodatnom dopunskom uslugom **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

(3) Pod dodatnom dopunskom uslugom **MOGUĆNOST IZRAVNE KOMUNIKACIJE** podrazumijeva se mogućnost da Korisnik i/ili Primateelj pošiljke izravno kontaktira odgovorne osobe **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;

(4) Pod dodatnom dopunskom uslugom **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;

(5) Pod dodatnom dopunskom uslugom **RASPOLAGANJE POŠILJKOM DO URUČENJA** podrazumijeva se da Korisnik može, do uručenja pošiljke, kroz izravnu komunikaciju s odgovornim osobama **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.

(6) Pod dodatnom dopunskom uslugom **EVIDENCIJA O NEURUČENIM POŠILJKAMA** podrazumijeva se da **Tisak** za sve pošiljke koje nisu uručene obavlja detaljnu provjeru o razlozima neuručnja te Korisniku dostavlja izvješće o takvim pošiljkama s navedenim detaljima o svakoj adresi, eventualnim fotografijama mjesta uručenja, informacijama o promjenama adresa Primatelja, itd.

(7) Pod dodatnom dopunskom uslugom **URUČENJE UZ POTPIS** podrazumijeva se da će **Tisak** uručiti pošiljku uz potpis Primatelja pošiljke na odgovarajućoj dostavnoj ispravi ili određenom popisu.

(8) Pod dodatnom dopunskom uslugom **DODATNA DOSTAVA NEURUČENIH POŠILJAKA** podrazumijeva se da **Tisak** pošiljke koje nisu uručene u prvom pokušaju pokuša uručiti prilikom naknadnih dostava. Broj naknadnih pokušaja dostave može biti najviše (2) dva, nakon čega se, ako uručenje ostane bez uspjeha, pošiljka vraća Pošiljatelju.

(9) Pod dodatnom dopunskom uslugom **PRIPREMA POŠILJAKA** podrazumijeva se da **Tisak** postupa s poštanskim pošiljkama na način da za Korisnika obavlja pripremne 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.

## II. TISAKpaket

---

### 1. Pojam, način pakiranja, označavanje vrijednosti pošiljke

#### Članak 10.

(1) **TISAKpaket** je ostala poštanska usluga koja podrazumijeva preuzimanje pošiljke (u daljnjem tekstu: TISAKpaket pošiljka) na temelju posebnog zahtjeva Pošiljatelja (putem interneta na važećoj internetskoj adresi **TISAKpaket** za vrstu usluge **C2Kiosk**, osobnom predajom i sl.), na mjestima prijama/uručenja koje odredi Pošiljatelj, a koja su navedena u članku 5. ovih Općih uvjeta.

(2) **TISAKpaket** pošiljka u sadržajnom smislu predstavlja jedan ili više paketa – kartonsko i drugo primjereno ili Zakonom o poštanskim uslugama (negdje u tekstu: ZPU) propisano pakiranje odnosno kartonsku kovertu s robom i predmetima.

(3) Pošiljatelj je obavezan pakirati pošiljku na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama i u skladu s odredbama glave V. ovih Općih uvjeta, i to kod kategorije usluge:

- **C2kiosk, C2Konzum, C2Inovine usluge** – isključivo u standardiziranu ambalažu Tiska (TISAKpaket) iz stavka 4. ovog članka
- **B2Kiosk, B2B** – u drugu odgovarajuću kartonsku, primjerenu ili zakonom propisanu ambalažu

(4) TISAKpaket ima tri (3) standardizirane dimenzije kutija: S, M i L te standardiziranu kartonsku kovertu. Standardne dimenzije TISAKpaket kutije su: S 200x200x150mm, M 300x200x200 mm i L 400x300x150 mm. Standardne dimenzije TISAKpaket kartonske koverte su 27 x 36,5 cm.

(5) Poštarina za uslugu TISAKpaket određena je cjenikom **Tiska** ovisno načinu pakiranja (standardizirana ambalaža **Tiska**) ili masi pošiljke. Najveća dopuštena masa pojedine TISAKpaket pošiljke (jednog paketa) za **C2kiosk, C2Konzum, C2Inovine usluge** i **B2Kiosk** je 10 kg. Najveća dopuštena masa pojedinačnog paketa TISAKpaket pošiljke za **B2B** usluge jest 31,5 kg. Posebnim sporazumom s pojedinim korisnikom moguće je definirati drugačiju najveću dopuštenu masu.

## Članak 11.

(1) TISAKpaket pošiljka mora imati označenu vrijednost. Vrijednost sadržaja TISAKpaket pošiljke mora biti označena brojkom i slovima na pošiljci. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti sadržaja paketa ili značenju njegovog sadržaja za Pošiljatelja, a Pošiljatelj istu naznačava na *adresnici* u slučaju korištenja standardizirane ambalaže **Tiska** (adresna naljepnica ili papir koji sadržava podatke o Primatelju i Pošiljatelju – ime, prezime, broj telefona, e-mail i sl.)

(2) Kod kategorije usluge **C2kiosk, C2Konzum** i **C2Inovine** najveća označena vrijednost na TISAKpaket pošiljci može biti 500,00 kn. Kod kategorije usluge **B2B** i **B2Kiosk** najveća označena vrijednost na pošiljci može biti 10.000,00 kn

(3) U skladu s uvodnim odredbama ovih Općih uvjeta, **Tisak** zadržava pravo s pojedinim korisnicima sklopiti pisani ugovor o poslovnoj suradnji kojim se uređuju drugačiji uvjeti u pogledu vrijednosti pošiljke.

## 2. Prijam, adresiranje i uručenje Primatelju pošiljke TISAKpaket

### Članak 12.

(1) **Tisak** Pošiljatelju izdaje odgovarajuću *Potvrdu o primitku pošiljke* na kojoj se iskazuje datum zaprimanja pošiljke. Kod kategorije usluge **B2kiosk** i **B2B** potvrda se izdaje na poseban zahtjev Pošiljatelja iz IT aplikacijskog sustava **Tiska**.

(2) Pošiljatelj je obavezan pošiljku adresirati odnosno, u slučaju korištenja standardizirane ambalaže **Tiska**, ispuniti *adresnicu*. *Adresnica je adresna naljepnica odnosno papir koji se stavlja u prozirni džep na adresnoj strani pošiljke ili se lijepi na adresnoj strani pošiljke*. Adresnica sadrži čitljivo i jasno ispisano ime i prezime i adresu Primatelja, adresu mjesta uručivanja, ime, prezime i

adresu Pošiljatelja, vrijednost pošiljke, broj telefona Pošiljatelja ili adresu elektroničke pošte te rubriku „NAPOMENE“.

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

(4) Pošiljke se Primatelju uručuju uz potpis *Potvrde o uručenju pošiljke*, na koju se upisuje datum i vrijeme uručenja. Potvrda o uručenju izdaje se u 2 primjerka, od kojih jedan primjerak zadržava **Tisak**, a drugi Primatelj pošiljke. Kod usluge **B2B** Primatelj potpisuje listu isporuke.

### 3. Rokovi za uručenje pošiljke TISAKpaket

#### Članak 13.

(1) Pod rokom uručenja pošiljke TISAKpaket podrazumijeva se vrijeme od prijama pošiljke do uručenja Primatelju. Vrijeme prijama pošiljke utvrđuje se na temelju iskazanog datuma na *Potvrdi o primitku pošiljke*, odnosno prema podacima iz IT aplikacijskog sustava **Tiska**. Primatelj pošiljke **TISAKpaket** kod vrste usluge **B2B** i **C2C** obavještava se posebnom SMS porukom o prispjeću pošiljke na mjesto uručenja te je ista, u daljnjem roku od 10 dana, raspoloživa za uručenje/preuzimanje. Ukoliko Primatelj istu ne preuzme, na odgovarajući način primijenit će se odredbe glave VI. i VII. ovih Općih uvjeta.

(2) 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.

(3) Ugovorima s korisnicima poštanske usluge kategorije **B2kiosk** i **B2B** moguće je ugovoriti posebne rokove dostave, koji imaju prednost pred primjenom prethodnog stavka ovog članka.

#### Članak 14.

(1) 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. subota, nedjelja i državni blagdani, osim ako to ugovorom s pojedinačnim korisnikom nije drugačije određeno

### 4. Osnovne i dodatne dopunske usluge uz TISAKpaket

#### Članak 15.

(1) Uz kategoriju usluge **B2Kiosk**, **Tisak** na poseban zahtjev Korisnika pruža uslugu OTKUPNINA kao osnovnu dopunsku uslugu pravnim osobama korisnicima poštanskih usluga.

(2) Uz kategoriju usluge **B2B**, **Tisak** na poseban zahtjev Korisnika pruža usluge OTKUPNINA, DOSTAVA SUBOTOM, DOSTAVA SLJEDEĆI RADNI DAN U ROKU OD 24 SATA OD PREDAJE POŠILJKE, DOSTAVA NA OTOKE, POVRAT OVJERENOG DOKUMENTA kao osnovne dopunske usluge pravnim osobama korisnicima poštanskih usluga.

#### Članak 16.



(1) Uz kategoriju usluge **C2Kiosk, C2Konzum i C2Inovine**, Tisak na poseban zahtjev Korisnika pruža usluge TRACK&TRACE, IZRAVNA KOMUNIKACIJA S DJELATNIKOM TISKA, OBAVLJANJE PRIJEMA PO POZIVU, URUČENJE UZ POTPIS, RASPOLAGANJE POŠILJKOM DO URUČENJA, EVIDENCIJA O NEURUČENIM POŠILJKAMA kao dodatne dopunske usluge korisnicima poštanskih usluga.

(2) Uz kategoriju usluge **B2B, Tisak** na poseban zahtjev Korisnika pruža usluge TRACK&TRACE, IZRAVNA KOMUNIKACIJA S DJELATNIKOM TISKA, OBAVLJANJE PRIJEMA PO POZIVU, RASPOLAGANJE POŠILJKOM DO URUČENJA, EVIDENCIJA O NEURUČENIM POŠILJKAMA, DODATNA DOSTAVA NEURUČENIH POŠILJAKA, PRIPREMA POŠILJAKA kao dodatne dopunske usluge korisnicima poštanskih usluga.

### III. TISKANICA

---

#### 1. Pojam, adresiranje, način pakiranja i sadržaj pošiljke

##### Članak 17.

(1) U skladu s ovim Općim uvjetima, pod poštanskom uslugom **TISKANICA** podrazumijeva se pružanje poštanske usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja adresirane pošiljke koja sadrži knjige ili tisak (novine i časopisi) koje mogu slati nakladnici/izdavači te druge pravne i fizičke osobe.

(2) Knjige su neperiodične tiskane publikacije. Na svakom primjerku knjige mora biti otisnut: naslov, ime i prezime autora, mjesto izdavanja, godina izdavanja i nakladnik/izdavač.

(3) Prilikom predaje pošiljke TISKANICA, na adresnoj strani pošiljke Pošiljatelj je obavezan staviti oznaku „TISKANICA“. Ukoliko se tiskanica pakira u kovertu/folira, na naslovnoj stranici obvezno mora biti naznačena adresa Pošiljatelja, otisnut interni broj zone Primatelja i adresa Primatelja. Prilikom zaprimanja pošiljke, **Tisak** će istu označiti svojim žigom „Tisak“ ili će isti logotip biti otisnut na koverti/omotu. U ostalom dijelu što se tiče adresiranja pošiljke, na odgovarajući način primjenjuju se odredbe čl. 12. ovih Općih uvjeta.

##### Članak 18.

(1) Pošiljatelj je obavezan pakirati pošiljku na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama i u skladu s odredbama glave V. ovih Općih uvjeta, poštvajući sljedeće parametre:

- Minimalan format pošiljke jest 150x50x5 mm
- Maksimalan format pošiljke jest prošireni A4 format 250x35x7 mm

(2) Prilikom sklapanja posebnog ugovora kojim se preciziraju uvjeti za pružanje ove poštanske usluge, nakladnik odnosno Korisnik poštanske usluge obavezan je priložiti primjerak novina i časopisa kojima dokazuje da su ispunjeni svi zakonom propisani uvjeti za distribuciju novina i časopisa.

(3) Poštarina za uslugu TISKANICA određena je cjenikom **Tiska** ovisno masi pošiljke ili nekom drugom parametru određenom posebnim ugovorom s Korisnikom usluge. Pojedinačna poštanska pošiljka tiskanica može imati masu najviše 2 kg.

#### 2. Rokovi za uručenje pošiljke TISKANICA

##### Članak 19.

(1) Pod rokom uručenja pošiljke TISKANICA podrazumijeva se vrijeme od prijama pošiljke do uručenja Primatelju. Rok za uručenje je 5 radnih dana, a utvrđuje se na temelju datuma na dokumentu/otpremnici na osnovu koje je Tisak zaprimio pošiljke u svojoj centrali/skladištu, odnosno na drugoj ugovorenoj lokaciji.

(2) Rok iz prethodnog stavka može se mijenjati sukladno odredbama posebnog ugovora s Korisnikom poštanske usluge, čije odredbe u tom dijelu imaju prednost pred primjenom ovih Općih uvjeta.

(3) 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. subota, nedjelja i državni blagdan, osim ako to ugovorom s pojedinačnim korisnikom nije drugačije određeno.

### 3. Osnovne i dodatne dopunske usluge uz uslugu TISKANICA

#### Članak 20.

(1) **Tisak** uz poštansku uslugu TISKANICA svojim korisnicima nudi pružanje usluge UREĐIVANJE BAZE ADRESNIH PODATAKA, PRINTANJE ADRESNOG MATERIJALA I MALE NALJEPNICE, PAKIRANJE U KLIJENTOVU KOVERTU I LIJEPLJENJE ADRESNOG MATERIJALA kao osnovne dopunske usluge.

(1) **Tisak** uz poštansku uslugu TISKANICA svojim korisnicima nudi pružanje usluge PRIPREMA POŠILJAKA, RASPOLAGANJE POŠILJKOM DO URUČENJA I EVIDENCIJA O NEURUČENIM POŠILJKAMA kao dodatne dopunske usluge.

(2) **Tisak** zadržava pravo s pojedinim Korisnikom poštanske usluge definirati, u smislu čl. 1. st. 2. Općih uvjeta, odnosno ugovoriti ostala dodatna postupanja s pošiljkama koja se mogu posebno naplatiti.

## IV. IZRAVNA POŠTA

---

### 1. Pojam i sadržaj pošiljke

#### Članak 21.

U skladu s ovim Općim uvjetima, pod poštanskom uslugom **IZRAVNA POŠTA** podrazumijeva se pružanje poštanske usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručena poštanskih pošiljaka 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 jednokratno.

### 2. Ostale odredbe

#### Članak 22.

U pitanjima adresiranja, rokova uručena te dopunskih usluga koje Tisak pruža korisnicima poštanske usluge **IZRAVNA POŠTA**, na odgovarajući način primjenjuju se odredbe čl. 18. – 20. ovih Općih uvjeta.

## V. OPĆE ODREDBE O PAKIRANJU, DOPUŠTENOM SADRŽAJU, OTVARANJU I TAJNOSTI POŠILJAKA

---

### 1. Sigurnost pošiljke

#### Članak 23.

(1) Pošiljatelj je obavezan zapakirati pošiljku tako da zaštiti njezinu vrijednost 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 **Tisak**

preuzima, prenosi i uručuje, imovini **Tiska**, imovini trećih osoba kojom raspolaže **Tisak** te da negativno ne utječu na sigurnost i zdravlje osoba. Prilikom pakiranja poštanske pošiljke, kada je to primjereno kategoriji poštanske usluge, Pošiljatelj se prilikom pakiranja treba pridržavati idućih pravila:

- Način pakiranja treba odgovarati težini sadržaja pakiranja
- Sadržaj pakiranja treba biti fiksiran na način da se isti prilikom manipulacije s istim samostalno ne može pomicati, odnosno prazan prostor između ambalažnih materijala i sadržaja mora biti ispunjen kako sadržaj ne bih klizio

(2) 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 odgovara za takav izbor kao i za način pakiranja koji mora biti u skladu s pravilima propisanim u ovim Općim uvjetima.

(3) 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. Eventualno stavljene oznake „OPREZ LOMLJIVO“ i slične oznake ni u kojem slučaju ne isključuju odgovornost Pošiljatelja od odgovornosti za neadekvatno pakiranje.

(4) 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.

#### Članak 24.

(1) **Tisak** 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, činjenica da je **Tisak** preuzeo pošiljku na prijenos i uručenje ne znači da je Pošiljatelj pošiljku zapakirao u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

(2) Kod vrste usluga **C2kiosk**, **C2Konzum**, **C2Inovine usluge** odgovornost za vanjsko pakiranje pošiljke, u skladu s čl. 10. st. 3. toč. 1. (pakiranje u standardiziranu ambalažu **Tiska**), snosi **Tisak**, dok je odgovornost za unutarnje pakiranje na Korisniku.

## 2. Odbijanje zaprimanja pošiljke

#### Članak 25.

(1) **Tisak** zadržava pravo odbiti preuzeti pošiljku od Pošiljatelja u svakom od sljedećih slučajeva:

- ukoliko smatra da pošiljka nije zapakirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
- ukoliko pošiljka nije adresirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
- ukoliko pošiljci nedostaje ili je nepotpuna, nečitljiva, oštećena ili na bilo koji drugi način neupotreblijiva prijevoznačka dokumentacija,
- ukoliko, na temelju svoje diskrecijske odluke, odluči da ne može izvršiti prijevoz i uručenje pošiljke,
- ukoliko 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 i

- ukoliko u trenutku zaprimanja zahtjeva za kojom od poštanskih usluga koje **Tisak** nudi na tržištu postoji dospjelo, a nepodmireno potraživanje od Korisnika poštanske usluge.
- (2) Ukoliko sadržaj pošiljke nije u skladu s odredbama članka 23. ovih Općih uvjeta, **Tisak** je ovlašten pošiljku uz zapisnik vratiti Pošiljatelju.

### 3. Otvaranje pošiljke

#### Članak 26.

- (1) **Tisak** je ovlašten pregledati sadržaj pošiljke isključivo uz pristanak Pošiljatelja ili Primatelja, koji će ovlaštena osoba **Tiska** konstatirati u rubrici „NAPOMENE“ na adresnici.
- (2) Iznimno od prethodne odredbe ovog članka, **Tisak** je obavezan 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
- (3) Ako se po vanjskom izgledu pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjen sadržaj pošiljke, **Tisak** je obavezan odmah pošiljku komisijski otvoriti, pregledati i zapisnikom utvrditi stanje i sadržaj pošiljke, te pošiljku prepakirati uz prethodni dogovor s Pošiljateljem pošiljke
- (4) Ako Primatelj ili druga ovlaštena osoba prigodom uručjenja pošiljke podnese pritužbu zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, **Tisak** je, ukoliko je to moguće, obavezan 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 uručjenja pošiljke.
- (5) Prilikom komisijskog otvaranja i prepakiranja pošiljke, **Tisak** je obavezan sačiniti zapisnik u dva primjerka, od kojih se jedan uručuje Primatelju pošiljke, uz potpis na zapisniku.

### 4. Zabranjeni sadržaj pošiljke i postupanje sa zabranjenim predmetima

#### Članak 27.

- (1) **Tisak** nije dužan prihvatiti pošiljku ukoliko njezin sadržaj predstavlja opasni materijal ili je pošiljka takve prirode da je njezin prijenos zabranjen na temelju zakona, podzakonskog propisa ili odluke nadležnog državnog tijela ili kakve druge nadležne organizacije. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, **Tisak** neće prihvatiti kao pošiljku životinju, pokvarljivu ili lagano kvarljivu robu, zapaljivu robu, zlato, srebro ili drugi plemeniti materijal, vrijednosne papire, drago kamenje, vatreno oružje (bilo u komadu ili u dijelovima), streljivo, eksploziv ili eksplozivne naprave, ljudske posmrtno ostatke, pornografski materijal, ilegalne narkotike.
- (2) **Tisak** neće prihvatiti kao pošiljku natječajnu i sličnu vrstu dokumentacije ili robu koja se prijavljuje/šalje na natječaj ili se dostavlja u vremenski definiranom roku, a kod čijeg eventualnog zakašnjenja s isporukom može doći:
- do gubitka posla za koji se osoba natjecala ili
  - do prestanka, ograničenja ili umanjenja nekog prava ili do
  - nastanka kakve obveze bilo po Pošiljatelja ili Primatelja.

#### Članak 28.

- (1) Ukoliko postoji sumnja da pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen (bilo na temelju zakona, podzakonskog propisa, odluke nadležnog državnog tijela ili ovih Općih uvjeta), djelatnik **Tiska** može od Pošiljatelja zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj pošiljke. Ukoliko se utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, **Tisak** će takvu pošiljku odbiti preuzeti na prijevoz.

(2) Ukoliko se nakon preuzimanja pošiljke ustanovi da pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen, **Tisak** će takvu pošiljku, na temelju primopredajnog zapisnika, predati nadležnom tijelu koje je obvezno supotpisati zapisnik o primopredaji, dok, u slučaju da se nakon preuzimanja pošiljke ustanovi da pošiljka sadrži žive životinje, **Tisak** će takvu pošiljku vratiti Pošiljatelju kojom prilikom će se o vraćanju pošiljke potpisati zapisnik o primopredaji.

## 5. Tajnost pošiljaka

### Članak 29.

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

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

## VI. OPĆE ODREDBE O URUČENJU POŠILJAKA

---

### 1. Uručenje Primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi, ubacivanje u kovčežić

#### Članak 30.

(1) Uručenjem pošiljke smatra se predaja pošiljke Primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na mjestu i na način uručenja opisan u člancima 5.-7. glave I. ovih Općih uvjeta, a obavlja se na po postupku koji je uređen odredbama Zakona o poštanskim uslugama, ovim Općim uvjetima ili posebnim ugovorom.

(2) Pošiljke se uručuju, u pravilu, osobno Primatelju, zakonskom zastupniku ili osobi koju je on ovlastio za primanje pošiljaka, odnosno, kada to podrazumijeva određena kategorija poštanske usluge – ubacivanjem u kućni/poslovni kovčežić. Primatelji pošiljke mogu sve pošiljke primiti i putem opunomoćenika. Prilikom ostvarivanja prava iz punomoći, opunomoćenik je obvezan, na zahtjev radnika **Tiska**, pokazati punomoć i na odgovarajući način dokazati svoj identitet.

(3) 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.

#### Članak 31.

**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 ili ovlaštenika iz prethodnog članka, osim ako nije drugačije ugovoreno između **Tiska** i Korisnika.

#### Članak 32.

(1) U slučaju da radnik **Tiska** nije bio u mogućnosti uredno uručiti pošiljku Primatelju na način opisan u prethodnim stavicama (Pošiljatelj, punomoćnik, odrasli član kućanstva i/ili druga osoba ovlaštena za primitak pošiljke nisu zatečeni na adresi gdje se treba uručiti pošiljka), a ne radi se o slučaju odbijanja primitka pošiljke iz glave VII. ovih Općih uvjeta, radnik **Tiska** će ostaviti Obavijest o prispjeću pošiljke na kojoj će biti naznačeno kada se pokušala izvršiti uručenje pošiljke, te će biti naveden broj službe za Korisnike **Tiska** kako bi Primatelj pošiljke mogao obavijestiti u danu i satu kada će biti prisutan na mjestu uručenja.

(2) U slučaju iz prethodnog stavka, protekom roka od (1) mjesec dana računajući od dana ostavljanja Obavijesti o prispjeću pošiljke, a u slučaju da Primateelj ne obavijesti Tisak o mogućem uručenju pošiljke, pošiljka će se uz prethodni dogovor s Pošiljateljem, vratiti Pošiljatelju.

## 2. Dokaz identiteta

### Članak 33.

(1) Pošiljatelj, Primateelj ili druga ovlaštena osoba dokazuje svoj identitet sljedećim ispravama:

- osobnom iskaznicom
- putovnicom;
- nacionalnom osobnom iskaznicom stranih državljana;
- stalnom pograničnom dozvolom-propusnicom.

(2) Ako zaposlenik **Tiska** posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja isprave neće izvršiti uručenje pošiljke.

## 3. Potvrda o uručenju pošiljke

### Članak 34.

(1) Primateelj pošiljke, kada je to u skladu s kategorijom poštanske usluge, obvezan je potvrditi primitak pošiljke svojim potpisom i upisivanjem datuma na odgovarajućoj ispravi za uručenje:

- *Potvrdu o uručenju* (usluge iz kategorije **B2K, C2Kiosk, C2Konzum, C2iNovine**)
- *Listi isporuke* (usluge iz kategorije **B2B**)

(2) *Potvrda o uručenju* služi kao dokaz o prijemu i uručenju pošiljke, te se izdaje u dva identična primjerka koji imaju predviđeno mjesto za potpis Primateelja koji potpisivanjem oba primjerka evidentira da je primio pošiljku. Jedan primjerak isprave uručuje se Primateelju, dok druga ostaje **Tisku**. *Listu isporuke* potpisuje Primateelj, a zadržava **Tisak**.

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

### Članak 35.

(1) Ako je Primateelj pošiljke nepismen, primitak pošiljke potvrđuje stavljanjem otiska kažiprsta na adresnicu. Otisak kažiprsta ovjerava radnik **Tiska** potpisom.

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

(3) Kad pošiljku, u ime Primateelja, preuzima njegov zakonski zastupnik, radnik **Tiska** mora označiti i odnos prema Primateelju. Pošiljku, u ime Primateelja, može preuzeti i njegov opunomoćenik.

## VII. ODBIJANJE URUČENJA POŠILJKE OD STRANE PRIMATEELJA, VRAĆANJE POŠILJAKA I POSTUPANJE S NEURUČIVIM POŠILJKAMA

---

### 1. Odbijanje uručenja pošiljke od strane Primateelja odnosno Pošiljatelja

#### Članak 36.

(1) Primatelj odnosno Pošiljatelj (u slučaju vraćanja pošiljaka), mogu odbiti uručenje pošiljke, ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drugačije određeno.

(2) Ako Primatelj odbije uručenje pošiljke, radnik Tiska stavlja na pošiljku oznaku „NE PRIMA“ i svoj potpis. Navedeno ne utječe na pravo Tiska naplatiti poštarinu za pruženu poštansku uslugu. U navedenom slučaju, pošiljka se vraća Pošiljatelju, ako ostalim odredbama ovih Općih uvjeta nije što drugo određeno.

(2) U slučaju da Pošiljatelj odbije primiti vraćenu pošiljku u skladu s prethodnim stavkom ovog članka, postupit će se sukladno čl. 37. st.2. ovih Općih uvjeta.

## 2. Neuručive pošiljke

### Članak 37.

(1) U slučaju da se pošiljka ne može uručiti Primatelju niti vratiti Pošiljatelju, **Tisak** će takvu pošiljku komisijski otvoriti i pregledati radi utvrđivanja kakve druge adrese Primatelja ili Pošiljatelja. Ukoliko se ne utvrdi kakva druga adresa Primatelja ili Pošiljatelja ili dostava na takvu drugu adresu Primatelja ili Pošiljatelja ne uspije, **Tisak** će takvu pošiljku čuvati godinu dana računajući od dana obavljenog pregleda. Po proteku godine dana računajući od dana obavljenog pregleda, **Tisak** će na temelju svoje diskrecijske odluke pošiljku ili uništiti ili prodati i to na način i pod uvjetima koje **Tisak** smatra najprimjerenijim u tom trenutku.

(2) U slučaju da se pošiljka može vratiti Pošiljatelju, međutim isti je ne želi zaprimiti iz subjektivnih razloga (npr. nema ekonomskog ili pravnog interesa za vraćenu pošiljku/slanje na drugu adresu Primatelja), smatra se da je **Tisak**, nakon što od strane Pošiljatelja zaprimi prikladno očitovanje o navedenom subjektivnom razlogu, stekao nad pošiljkom pravo vlasništva sukladno čl. 132. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima (napuštene stvari).

## 3. Vraćanje pošiljaka Pošiljatelju

### Članak 38.

(1) Ako Pošiljatelj nije drukčije odredio ili ako pojedinim odredbama ovih Općih uvjeta nije što drugo određeno, pošiljka se vraća Pošiljatelju u slučajevima kada je Primatelj:

- odbio primitak pošiljke;
- nepoznat;
- oputovao ili preselio na nepoznatu adresu ili je naznačena adresa Primatelja nedovoljna ili nepotpuna;
- umro
- nije preuzeo pošiljku u roku određenom u stavku 3. ovog članka
- protekom roka od (1) mjesec dana računajući od dana ostavljanja Obavijesti o prispjeću pošiljke, u slučaju da Primatelj pošiljke ne obavijesti Tisak o mogućem uručanju pošiljke

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

(3) Pošiljka će biti vraćena Pošiljatelju u slučaju da ju Primatelj nije preuzeo na prodajnom mjestu/kiosku **Tiska** ili na prodajnom mjestu **KONZUM plusa d.o.o.** ili **iNOVINA d.o.o.** u roku od 7 (slovima: sedam) dana od dana dostave pošiljke na odredišno mjesto.

(4) U pravilu, pošiljke vraćene sukladno prethodnim odredbama Pošiljatelj preuzima na adresi sjedišta Tiska ili drugoj adresi koju prethodno dogovori sa službom za Korisnike **Tiska**.

## VIII. PRISTUPANJE OPĆIM UVJETIMA

---

### Članak 39.



(1) **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.

(2) Ugovor o pristupanju smatra se sklopljenim kada **Tisak** preuzme pošiljku, a međusobna prava i obveze iz ugovora o pristupanju zasnivaju se između **Tiska** i Pošiljatelja.

(3) 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.

(4) **Tisak** zadržava pravo s pojedinim korisnicima usluge sklopiti pisani ugovor o poslovnoj suradnji kojim se dodatno uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja ostalih poštanskih usluga, odnosno sklopiti ugovor prema odredbama Zakona o obveznim odnosima (prihvat ponude).

## IX. POŠTARINA

---

### 1. Opće odredbe

#### Članak 40.

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

(2) 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.

(3) Poštarina se može platiti gotovinom, te, tamo gdje to **Tisak** može omogućiti, i drugim načinima plaćanja. **Tisak** može pojedinim korisnicima odobriti posebne uvjete plaćanja koji se uređuju ugovorom sklopljenim između Korisnika i **Tiska**.

(4) Kad je to određeno posebnim zakonom Pošiljatelj je obavezan, osim naknade, platiti i iznos određen tim zakonom.

#### Članak 41.

(1) 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.

(2) **Tisak** je obavezan 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.

(3) **Tisak** je obavezan, u prostoru namijenjenom korisnicima usluga, vidno istaknuti izvadak iz cjenika poštanskih usluga i na zahtjev Korisnika dati taj cjenik na uvid.

### 2. Vraćanje poštarine u slučaju kategorije usluge C2C (c2Kiosk, c2Konzum, c2Inovine)

#### Članak 42.

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

- kad Pošiljatelj zahtijeva da mu se pošiljka vrati prije upućivanja u fazu usmjeravanja prema Primatelju (otprema na centralno skladište) u iznosu 80% od naplaćene naknade;
- kad se pošiljka vraća Pošiljatelju zbog toga što ne udovoljava propisanim uvjetima u glavi V. ovih Općih uvjeta - u iznosu 90% naplaćene naknade



## X. ZAŠTITA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA, PRAVO PODNOŠENJA PRIGOVORA, RJEŠAVANJE SPOROVA

---

### 1. Opće odredbe

#### Članak 43.

(1) Korisnik poštanske usluge ovlašten je podnijeti pisani prigovor **Tisku** u slučaju gubitka poštanske pošiljke, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke odnosno u slučaju kada **Tisak** nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti, a u roku od tri mjeseca od dana predaje pošiljke, ako što drugo nije određeno posebnim odredbama ove Glave Općih uvjeta.

(2) Pisani prigovor podnosi se:

- poštom na adresu TISAK plus d.o.o, Slavonska avenija 11a, Zagreb
- predajom pisanog prigovora na prodajnom mjestu **Tiska**
- na adresu elektroničke pošte: [tisak@tisak.hr](mailto:tisak@tisak.hr).

(3) **Tisak** je obavezan dostaviti pisani odgovor podnositelju o utemeljenosti prigovora u roku od 30 dana od dana njegovog podnošenja.

(4) 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, Slavonska avenija 11a odnosno na adresu elektroničke pošte: [tisak@tisak.hr](mailto:tisak@tisak.hr) s naznakom „ZA POVJERENSTVO“.

### 2 . Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke

#### Članak 44.

(1) Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke podnosi se odmah pri uručanju pošiljke. U slučajevima vraćanja poštanske pošiljke Pošiljatelju (na mjesto predaje pošiljke), to mjesto se ima smatrati mjestom uručanja pošiljke.

(2) Prigovor iz ovog članka podnesen nakon uručanja pošiljke ne prihvaća se, osim u slučaju ako Primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

(3) **Tisak** je obavezan dostaviti pisani odgovor podnositelju o utemeljenosti prigovora u roku od najviše 30 dana od dana njegovog podnošenja.

(4) 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.

### 3. Prigovor zbog gubitka poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke odnosno neobavljene ili djelomično obavljene poštanske usluge

#### Članak 45.

- (1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti pisani prigovor **Tisku** ako smatra da usluga nije obavljena ili je djelomično obavljena, odnosno ako je **Tisak** prekoračio rok za prijenos i uručenje pošiljke ili je došlo do gubitka pošiljke neovisno o njegovu razlogu.
- (2) U prigovoru iz ovoga članka podnositelj je obavezan priložiti dokaz na kojemu temelji svoj zahtjev i navesti visinu potraživanja.
- (3) **Tisak** je obavezan dostaviti pisani odgovor podnositelju o utemeljenosti prigovora u roku od najviše 30 dana od dana njegovog podnošenja.
- (4) 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.

#### 4. Rješavanje sporova

##### Članak 46.

- (1) 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**.
- (2) Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka u skladu s odredbama Zakona o poštanskim uslugama i posebnim propisima.
- (3) **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.

## XI. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

---

### 1. Vrste i opseg odgovornosti

#### Članak 47.

- (1) Ako što drugo nije propisano ostalim odredbama ove glave Općih uvjeta, **Tisak** je odgovoran za štetu koja nastane:
  - gubitkom ili oštećenjem pošiljke ili umanjenjem njezina sadržaja,
  - prekoračenjem roka za prijenos i uručenje pošiljke
  - u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti.
- (2) **Tisak** nije odgovoran za štetu u sljedećim slučajevima:
  - kada dokaže da se događaji iz prethodnog stavka ovoga članka nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila),
  - 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,
  - kada se radi o pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen,
  - 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.
  - kada na adresi gdje se treba uručiti poštanska pošiljka nije postavljen ili održavan kućni kovčežić

- 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.

(3) **Tisak** ne odgovara za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati kao posljedica 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.

(4) U svakom slučaju, visina odštetne odgovornosti **Tiska** ograničena jest u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta ili posebnim Ugovorom sklopljenim između **Tiska** i Korisnika poštanske usluge.

## 2. Ostvarivanje prava na naknadu štete od strane Korisnika poštanske usluge

### Članak 48.

(1) 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.

(2) 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.

(3) 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.

### Članak 49.

(1) **Tisak** je obavezan Pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi, ukoliko se u odgovarajućem upravnom ili sudskom postupku utvrdi njegova odgovornost, isplatiti za pošiljke u unutarnjem prometu sljedeću naknadu štete:

- za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja TISAKpaketa 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.

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

(3) 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.

## 3. Zastara potraživanja

### Članak 50.

(1) Potraživanja **Tiska** kao davatelja poštanskih usluga i Korisnika poštanskih usluga zastarijevaju istekom roka od tri mjeseca u unutarnjem prometu.

(2) Zastara iz stavka 1. ovoga članka počinje teći:

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

- za potraživanja zbog gubitka poštanske pošiljke – nakon 30 dana od dana isteka roka za uručenje poštanske pošiljke
- u svim drugim slučajevima potraživanja – od dana kada su se stekli uvjeti za potraživanje.

## XII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 51.

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

(2) 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.

(3) Ukoliko Korisnici s kojima **Tisak** ima sklopljen ugovor iz članka 1. stavka 2. ovih Općih uvjeta u roku od 7 (sedam) dana, računajući od stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, ne otkazuju ugovor, smatra se da prihvaćaju ove Opće uvjete.

(4) Svi ugovori Korisnika poštanskih usluga koji su sklopljeni s pravnim prednikom **Tiska**, trgovačkim društvom TISAK d.d. prenose se na TISAK plus d.o.o., sukladno odredbama članka 22. nagodbe u postupku izvanredne uprave nad društvom Agrokor d.d. i njegovim povezanim i/ili ovisnim društvima i to kao dio prenesene imovine i poslovanja TISAK d.d., a temeljem i primjenom odredbi članka 43., posebno stavaka 5. i 19. Zakona o postupku izvanredne uprave u trgovačkim društvima od sistemskog značaja za Republiku Hrvatsku (Narodne novine 31/17)

(4) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.04.2019. godine.

(5) 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 01.04.2019. godine

**TISAKplus d.o.o.**  
**Danko Duhović, predsjednik uprave**