



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
OIB: 32497003047

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE ZAMJENSKIH POŠTANSKIH USLUGA

- *Pismovne pošiljke do 2 kg mase*

Zagreb, 01.04.2019.g.

SADRŽAJ

I. TEMELJNE ODREDBE

1. Uvodne odredbe
2. Kategorije i osnovne značajke poštanskih usluga, mjesta i način prijma/uručenja
- 2.1 Kategorije i značajke osnovnih dopunskih usluga

II. PISMOVNE POŠILJKE DO 2 KG MASE

1. Pojam i način pakiranja
2. Rokovi za uručenje pošiljke

III. 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

IV. OPĆE ODREDBE O URUČENJU POŠILJAKA

1. Uručenje ubacivanjem u kovčežić

V. POSTUPANJE S NEURUČIVIM POŠILJKAMA

1. Neuručive pošiljke
2. Vraćanje pošiljaka Pošiljatelju

VI. PRISTUPANJE OPĆIM UVJETIMA

VII. POŠTARINA

1. Opće odredbe

VIII. 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

IX. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

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

X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

OPĆE UVJETE ZA OBAVLJANJE ZAMJENSKIH 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** – zamjenske 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 Pošiljatelj ili Primatelj 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 zamjenskih poštanskih usluga.

Članak 2.

(1) **Zamjenske poštanske usluge** su usluge prijama, usmjeravanja, prijena i uručena poštanskih pošiljaka iz članka 15. stavka 2. točke 1. Zakona o poštanskim uslugama, koje mogu odstupati od uvjeta univerzalne usluge, ali se sa stajališta Korisnika mogu smatrati uslugama unutar opsega univerzalne usluge, jer su u dostatnoj mjeri zamjenjive univerzalnom uslugom.

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

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:

- pismovne pošiljke

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 prijama, usmjeravanja, prijena i uručena pošiljke na pojedinim dijelovima područja obavljanja usluga kao i s mogućnostima korištenja osnovnih dopunskih usluga.

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

- Prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje **PISMOVNIH POŠILJAKA do 2 kg mase**

Članak 5.

Pod poštanskom uslugom **PISMOVNE POŠILJKE DO 2 KG MASE** podrazumijeva se pružanje poštanske usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka do 2 kg mase koje predstavljaju vrstu komunikacije u pisanom obliku ispisanu ili otisnutu na papiru, odnosno na drugom odgovarajućem nositelju podataka, a koju je potrebno dostaviti na adresu koju je pošiljatelj naveo na samom pismovnoj pošiljci ili na njezinu omotu, a na sljedećim mogućim mjestima **prijama** odnosno **uručenja** poštanske pošiljke:

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

2.1. Kategorije i značajke osnovnih dopunskih usluga

Članak 6.

(1) Tisak pruža Korisnicima zamjenskih poštanskih usluga osnovne dopunske usluge sukladno Cjeniku kako slijedi:

- *Uređivanje baze adresnih podataka*
- *Priprema adresnog materijala i printanje male naljepnice*
- *Pakiranje u klijentovu kuvertu i ljepljenje adresnog materijala*

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

(3) 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.

(4) 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.

II. PISMOVNE POŠILJKE DO 2 KG MASE

1. Pojam i način pakiranja

Članak 7.

(1) U skladu s ovim Općim uvjetima, pod poštanskom uslugom **PISMOVNE POŠILJKE DO 2 KG MASE** podrazumijeva se pružanje poštanske usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka do 2 kg mase, a koje predstavljaju vrstu komunikacije u pisanom obliku ispisanu ili otisnutu na papiru, odnosno na drugom odgovarajućem nositelju podataka i koje je potrebno dostaviti na adresu koju je pošiljatelj naveo na samom pismovnoj pošiljci ili na njezinu omotu.

(2) Pošiljatelj je na pošiljci obavezan naznačiti ime i prezime, naziv i adresu Primatelja te istu pismovnu pošiljku pakirati na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama i u skladu s odredbama glave III. ovih Općih uvjeta, poštivajući sljedeće parametre:

- Minimalan format pošiljke jest 150x50 mm
- Maksimalan format pošiljke jest 230x350 mm
- Posebne formate moguće jest ugovoriti s Korisnikom

(3) Poštarina za uslugu **PISMOVNE POŠILJKE DO 2KG MASE** određena je cjenikom **Tiska**. Najveća dopuštena masa pojedinačne pismovne pošiljke jest 2 kg.

2. Rokovi za uručenje pošiljke

Članak 8.

(1) Pod rokom uručjenja **PISMOVNE POŠILJKE DO 2 KG MASE** podrazumijeva se vrijeme od prijama pošiljke do uručjenja Primatelju. Rok za uručenje je 5 radnih dana, a utvrđuje se na temelju datuma na dokumentu/otpremnici na osnovu koje je **Tisak** zaprimimo 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.

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

1. Sigurnost pošiljke

Članak 9.

(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.

(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.

Članak 10.

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. Odbijanje zaprimanja pošiljke

Članak 11.

(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 neupotrebljiva prijevoznička 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.

3. Otvaranje pošiljke

Članak 12.

(1) **Tisak** je ovlašten pregledati sadržaj pošiljke isključivo uz pristanak Pošiljatelja ili Primatelja.

(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 sadržaji;
- 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 13.

(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 zlato, srebro ili drugi plemeniti materijal, vrijednosne papire, drago kamenje, pirotehnički te pornografski materijal i 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 kakvog prava ili do
- nastanka kakve obveze bilo po Pošiljatelja ili Primatelja.

Članak 14.

(1) Ukoliko postoji sumnja da pošiljka sadrži neki od sadržaja 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.

5. Tajnost pošiljaka

Članak 15.

(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.

IV. OPĆE ODREDBE O URUČENJU POŠILJAKA

1. Uručenje ubacivanjem u kovčežić

Članak 16.

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

(2) Pošiljke se uručuju ubacivanjem u kućni/poslovni kovčežić u skladu s glavom I. ovih Općih uvjeta.

Članak 17.

U slučaju da radnik **Tiska** nije bio u mogućnosti uredno uručiti pošiljku na način opisan u prethodnim stavcima (ne postoji kućni/poslovni kovčežić), radnik **Tiska** će o tome obavijestiti Pošiljatelja te će, ukoliko ne zaprimi kakav drugi nalog za postupanje vratiti pošiljku Pošiljatelju, ukoliko je to u skladu s posebnim Ugovorom između **Tiska** i Pošiljatelja.

V. POSTUPANJE S NEURUČIVIM POŠILJKAMA

1. Neuručive pošiljke

Članak 18.

(1) U slučaju da se pošiljka ne može uručiti Primatelju (npr. ne postoji kućni kovčežić) s 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), smatra se da je **Tisak**, ako je tako definirano Sporazumom između Pošiljatelja i **Tiska**, stekao nad pošiljkom pravo vlasništva sukladno čl. 132. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima (napuštene stvari).

2. Vraćanje pošiljaka Pošiljatelju

Članak 19.

Ako Pošiljatelj nije drukčije odredio, pošiljka se vraća Pošiljatelju u slučajevima kada je Primatelj:

- nepoznat ili nepoznatog kućnog kovčežića
- oputovao ili preselio na nepoznatu adresu ili je naznačena adresa Primatelja nedovoljna ili nepotpuna;
- umro

VI. PRISTUPANJE OPĆIM UVJETIMA

Članak 20.

(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 zamjenskih poštanskih usluga, odnosno sklopiti ugovor prema odredbama Zakona o obveznim odnosima (prihvat ponude).

VII. POŠTARINA

1. Opće odredbe

Članak 21.

(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, osim ako Zakonom o poštanskim uslugama, ovim Općim uvjetima ili ugovorom sklopljenim između **Tiska** i Korisnika usluge nije drukčije određeno.

(3) **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 22.

(1) Za pošiljke za koje naknada nije plaćena ili plaćena u cijelosti, **Tisak** naplaćuje naknadu određenu Cjenikom.

(2) **Tisak** je obavezan javno objaviti pregledan važeći cjenik poštanskih usluga na svojim Internet stranicama 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.

VIII. ZAŠTITA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA, PRAVO PODNOŠENJA PRIGOVORA, RJEŠAVANJE SPOROVA

1. Opće odredbe

Članak 23.

(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.

(3) **Tisak** je obavezan dostaviti pisani odgovor podnosiocu 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 s naznakom „ZA POVJERENSTVO“.

2 . Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke

Članak 24.

(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 Primateelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

(3) **Tisak** je obavezan dostaviti pisani odgovor podnosiocu 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 25.

- (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 26.

- (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.

IX. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

1. Vrste i opseg odgovornosti

Članak 27.

- (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.)

(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 28.

(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 29.

(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 pošiljke u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge
- 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 30.

(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.

X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 31.

(1) Ovi Opći uvjeti moraju biti dostupni korisnicima u svakoj dostavnoj regiji u prostorima namijenjenim korisnicima usluga te na mrežnim stranicama **Tiska**: 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, dana ne otkazu 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 dana 01.04.2019. godine.

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

U Zagrebu, dana 01.04.2019. godine

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