

ZAPRIMLJENO  
HAKOM, ZAGREB

Datum:

23.06.2022

## OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA

Izmjene i dopune od 8. srpnja 2022.

### Pročišćeni tekst

- *TISAKpaket*

Zagreb, 20.06.2022. godine

## SADRŽAJ

### I. TEMELJNE ODREDBE

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

### II. *TISAKpaket* POŠTANSKA POŠILJKA

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

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

- 
1. Sigurnost i pakiranje 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 *TISAKpaket* POŠILJAKA

- 
1. Uručenje Primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi
  2. Dokaz identiteta
  3. Potvrda o uručenju pošiljke

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

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

### VI. PRISTUPANJE OPĆIM UVJETIMA

### VII. POŠTARINA

- 
1. Opće odredbe
  2. Vraćanje poštarine kod C2C *TISAKpaket* pošiljke

### 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 OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA

### I. TEMELJNE ODREDBE

---

#### 1. Uvodne odredbe

##### Članak 1.

(1) Ovim se Općim uvjetima uređuju uvjeti, način i postupak za obavljanje ostalih poštanskih usluga koje pruža trgovačko društvo **TISAK plus d.o.o.** (u daljem tekstu: *Tisak*) na cijelom području Republike Hrvatske uz uvjete i na način određen Zakonom o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15, 110/19).

(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 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.

#### 2. Vrste i osnovne značajke poštanskih usluga, mesta i način prijma/uručenja

##### Članak 3.

(1) *Tisak* će svakog Korisnika poštanske usluge na prikidan 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) U smislu odredbe čl. 14. st. 1. Zakona o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15, 110/19), *Tisak* svojim korisnicima temeljem ovih Općih uvjeta pruža uslugu prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručenja **TISAKpaket pošiljaka**, čije se vrste i značajke, kao ostale poštanske usluge, detaljno propisuju odnosno definiraju narednim odredbama ovih Općih uvjeta. Istim je odredbama detaljno propisano koje od mogućih osnovnih i dodatnih dopunskih usluga *Tisak* svojim korisnicima može pružati ovisno o vrsti **TISAKpaket** pošiljke.

**Članak 4.**

**TISAKpaket** označava ostalu poštansku uslugu s određenom dodanom vrijednosti koja se pruža, u skladu s glavom II. ovih Općih uvjeta, na sljedećim mogućim mjestima **prijama** odnosno **uručenja** poštanske pošiljke (tzv. **vrste TISAKpaket pošiljaka/pošiljaka**)

- prodajnim mjestima/kioscima **Tiska** na području Republike Hrvatske te na prodajnim mjestima ugovornih partnera **Tiska** (tzv. **C2C**);
- adresama sjedišta poslovnih partnera Korisnika poštanske usluge ili drugim mjestima prijama odnosno uručenja pošiljke koje Tisak prethodno dogovara i uskladjuje sa svojim poslovnim partnerima (tzv. **B2B**)
- adresama sjedišta poslovnih partnera Korisnika poštanske usluge ili drugim mjestima prijama pošiljke koje Tisak prethodno dogovara i uskladjuje s poslovnim partnerima te pošiljku usmjerava i uručuje na prodajnim mjestima/kioscima **Tiska** na području Republike Hrvatske (tzv. **B2C**)

**2.1. Kategorije i osnovne značajke osnovnih dopunskih usluga****Članak 5.**

(1) **Tisak** uz poštansku uslugu **TISAKpaket**, ovisno o vrsti **TISAKpaket** pošiljke, može svojim korisnicima pružati osnovne dopunske usluge na način i prema uvjetima 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 otroke
- povrat ovjerenog dokumenta

(2) Pod osnovnom dopunskom uslugom **OTKUPNINA** podrazumijeva se poštanska pošiljka za koju Pošiljatelj – pravna osoba prigodom predaje zahtijeva da se pošiljka uruči Primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist Pošiljatelja pošiljke. Po primitu otkupnog iznosa **Tisak** Primatelju izdaje potvrdu o naplaćenom otkupnom iznosu. **Tisak** će Primatelju uručiti pošiljku ukoliko Primatelj pristane platiti otkupninu te će otkupnину uplatiti Pošiljatelju najkasnije u roku od osam dana od uručenja pošiljke i primitka otkupnine na račun naznačen od strane Pošiljatelja. Ukoliko Primatelj odbije platiti otkupninu, pošiljka će biti vraćena Pošiljatelju. 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 Pošiljatelja.

(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 Pošiljatelju pravnoj osobi da uz pošiljku pošalje i dokument kojeg Primatelj treba potpisati, a koji se nakon potpisa vraća Pošiljatelju. 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 dana uručenja pošiljke Primatelju.

**2.2. Kategorije i osnovne značajke dodatnih dopunskih usluga****Članak 6.**

(1) Tisak uz poštansku uslugu **TISAKpaket**, ovisno o vrsti **TISAKpaket** pošiljke, može svojim korisnicima pružati dodatne dopunske usluge na način i prema uvjetima kako slijedi:

- *Praćenje pošiljke putem Interneta (tzv. Track & Trace);*
- *Mogućnost izravne komunikacije s djelatnikom Tiska;*
- *Raspolaganje pošiljkom do uručenja;*
- *Obavljanje prijama po pozivu;*
- *Evidencija o neuoručenim pošiljkama;*
- *Uručenje uz potpis;*
- *Dodatna dostava neuoručenih pošiljaka*
- *Priprema pošiljaka.*

(2) Pod dodatnom dopunskom uslugom **PRAĆENJE POŠILJKE PUTEM INTERNETA** (tzv. **Track & Trace**) podrazumijeva se da Pošiljatelj 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 Pošiljatelju, a za pošiljke s evidencijskim brojem je praćenje pošiljaka omogućeno i za Pošiljatelja i za Primatelja. Za praćenje pošiljaka koje nemaju evidencijski broj, Pošiljatelj 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 S DJELATNIKOM TISKA** podrazumijeva se mogućnost da Pošiljatelj i/ili Primatelj pošiljke izravno kontaktira odgovorne osobe **Tiska** te isti može dobiti dodatne upute/informacije 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 Pošiljatelj 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 Pošiljatelj 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 neuoručenja te Pošiljatelju 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 dostava 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 dnevničke,

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

## II. **TISAKpaket POŠTANSKA POŠILJKA**

---

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

#### Članak 7.

(1) **TISAKpaket** je ostala poštanska usluga koja podrazumijeva preuzimanje poštanske pošiljke (u daljnjem tekstu: **TISAKpaket** pošiljka) na temelju posebnog zahtjeva Pošiljatelja (putem interneta na važećoj internetskoj adresi **TISAKpaket** za vrstu usluge **C2C**, osobnom predajom i sl.), na mjestima prijama/uručenja koje odredi Pošiljatelj, a koja su navedena u odredbi čl. 4. ovih Općih uvjeta. Istom odredbom, ovisno o mjestu prijama/uručenja pošiljke, definirane su i vrste **TISAKpaket** poštanske pošiljke.

(2) **TISAKpaket** pošiljka u sadržajnom smislu predstavlja adresiranu pošiljku koja se pojavljuje kao jedan ili više paketa od kartonskog i/ili drugog primjerenoog i/ili Zakonom o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15, 110/19, dalje u tekstu: Zakon) propisanog pakiranja, odnosno predstavlja adresiranu pošiljku koja se pojavljuje kao kartonska koverta s robom i predmetima.

(3) Pošiljatelj je obvezan pakirati **TISAKpaket** pošiljku na način propisan Zakonom i u skladu s odredbama glave III. ovih Općih uvjeta, i to uvjek ovisno o vrsti **TISAKpaket** pošiljke:

- kod **C2C TISAKpaket pošiljke** – isključivo u standardiziranu ambalažu **Tiska** (**TISAKpaket** ambalaža) iz stavka 4. ovog članka
- kod **B2C TISAKpaket pošiljke** – u odgovarajuću kartonsku, primjerenu ili zakonom propisanu ambalažu
- kod **B2B TISAKpaket pošiljke** – u odgovarajuću kartonsku, primjerenu ili zakonom propisanu ambalažu

(4) **TISAKpaket** standardizirana ambalaža sastoji se od tri (3) standardizirane dimenzije kutija: S, M i L te standardizirane kartonske koverte. 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. U kartonske koverte dozvoljeno je pakirati isključivo dokumente formata A4, uredski materijal, manje knjige te slične stvari, poput USB stickova ili CD-ova, odnosno stvari koje su po svojoj namjeni i svrsi prikladne za slanje u takvoj vrsti pakiranja. Sve veće stvari, koje narušavaju geometriju kartonske koverte, kao i ostale stvari koje nije moguće podvesti pod pojmom uredskog i sličnog materijala, obvezno se pakiraju u standardizirane kutije.

(5) Poštarina za poštansku uslugu **TISAKpaket** određena je cjenikom **Tiska** i ovisi o načinu pakiranja pošiljke (standardizirana ambalaža **Tiska** kod vrste pošiljke **C2C**) ili o masi pošiljke. Bez obzira na voluminoznost unutarnjeg sadržaja poštanske pošiljke zapakiranog u standardiziranu ambalažu **Tiska**, najveća dopuštena masa pojedine **TISAKpaket** pošiljke (jednog paketa) kod vrste pošiljke **C2C** iznosi:

- kutija dimenzija S – 7kg
- kutija dimenzija M - 10kg
- kutija dimenzija L – 15 kg

Najveća dopuštena masa pojedine **TISAKpaket** pošiljke (jednog paketa) kod vrste pošiljke **B2C** je 15 kg. Posebnim sporazumom s pojedinim korisnikom moguće je definirati drugačiju najveću masu. Najveća dopuštena masa pojedinačnog paketa **TISAKpaket** pošiljke za vrstu pošiljke **B2B** jest 31,5 kg. Posebnim sporazumom s pojedinim korisnikom moguće je definirati drugačiju najveću dopuštenu masu.

(6) Kod vrste pošiljke **C2C**, **Tisak** na slanje zaprima isključivo pošiljke **TISAKpaket** zapakirane u standardiziranu ambalažu **Tiska** navedenu u st. 4. ovog članka. Ambalaža predstavlja robni artikl koji se naplaćuje sukladno važećem Cjeniku te ista nije uključena u cijenu poštarine.

Međutim, ukoliko Pošiljatelj istovremeno s kupnjom ili u dalnjem roku od 30 dana računajući od dana kupnje ambalaže koristi poštansku uslugu **TISAKpaket**, iznos poštarine za navedenu uslugu umanjiće se za iznos proporcionalan plaćenoj cijeni ambalaže.

Ukoliko se takva pošiljka zaprima kod **Tiskova** ugovornog partnera iz odredbe čl. 4. ovih Općih uvjeta, a ne na prodajnom mjestu/kiosku Tiska, Tisak zadržava pravo da citirana mogućnost umanjenja poštarine bude nedostupna ili ograničeno dostupna.

### Članak 8.

(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 Primatelu i Pošiljatelju – ime, prezime, broj telefona, e-mail i sl.)

(2) Kod vrste pošiljke **C2C** najveća označena vrijednost na **TISAKpaket** pošiljci može biti 500,00 kn.

(3) Kod vrsta pošiljaka **B2C** i **B2B** najveća označena vrijednost na pošiljci može biti 10.000,00 kn.

(4) 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 Primatelu pošiljke **TISAKpaket**

### Članak 9.

(1) **Tisak** Pošiljatelju izdaje odgovarajuću *Potvrdu o primitu pošiljke* na kojoj se iskazuje datum zaprimanja pošiljke. Kod vrsta pošiljaka **B2C** i **B2B** potvrda se izdaje na poseban zahtjev Pošiljatelja iz IT aplikacijskog sustava **Tiska**.

(2) Pošiljatelj je obvezan 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 lijevi na adresnoj strani pošiljke. *Adresnica* sadrži čitljivo i jasno ispisano ime i prezime i adresu Primatela, adresu mesta uručenja, ime, prezime i adresu Pošiljatelja, vrijednost pošiljke, broj telefona Pošiljatelja ili adresu električne pošte te rubriku „Napomene“.

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

(4) **TISAKpaket** pošiljke se Primatelu 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 vrste pošiljke **B2B** Primatelj potpisuje *Listu isporuke* kojom potvrđuje primetak pošiljke.

## 3. Rokovi za uručenje pošiljke **TISAKpaket**

### Članak 10.

(1) Pod rokom uručenja pošiljke **TISAKpaket** podrazumijeva se vrijeme od prijama pošiljke do uručenja Primatelu. Vrijeme prijama pošiljke utvrđuje se na temelju iskazanog datuma na *Potvrdi o primitu pošiljke*, odnosno prema podacima iz IT aplikacijskog sustava **Tiska**. Primatelj pošiljke **TISAKpaket** kod vrste pošiljke **B2C** i **C2C** obaveštava se posebnom SMS porukom o prispijeću pošiljke na mjesto uručenja te je ista, u dalnjem roku od 5 (pet) dana, raspoloživa za

uručenje/preuzimanje. Ukoliko Primatelj istu ne preuze, na odgovarajući način primijenit će se odredbe glave IV. i V. ovih Općih uvjeta.

(2) Rokovi za uručenje pošiljaka iznose najviše:

- četiri radna dana za pošiljke primljene na području sjedišta grada adresirane za Primatelja na području istog ili sjedišta 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 **B2C i B2B** moguće je ugovoriti posebne rokove dostave, koji imaju prednost pred primjenom prethodnog stavka ovog članka.

#### Članak 11.

(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 **Tisak**;
4. subota, nedjelja i državni blagdani, osim ako to ugovorom s pojedinačnim korisnikom nije drugačije određeno

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

#### Članak 12.

(1) Uz vrstu **TISAKpaket pošiljaka B2C**, **Tisak** na poseban zahtjev Korisnika pruža uslugu **OTKUPNINA** kao **osnovnu dopunsку uslugu** pravnim osobama korisnicima poštanskih usluga.

(2) Uz vrste **TISAKpaket pošiljaka 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 poštanskim usluga

#### Članak 13.

(1) Uz vrste pošiljaka **C2C i B2C**, **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 vrste pošiljaka **B2B**, **Tisak** na poseban zahtjev Korisnika pruža usluge:

- **TRACK&TRACE**
- **IZRAVNA KOMUNIKACIJA S DJELATNIKOM TISKA**
- **OBAVLJANJE PRIJMA PO POZIVU**
- **RASPOLAGANJE POŠILJKOM DO URUČENJA**
- **EVIDENCIJA O NEURUČENIM POŠILJKAMA**
- **DODATNA DOSTAVA NEURUČENIH POŠILJAKA**
- **PRIPREMA POŠILJAKA**

kao **dodatne dopunske usluge** korisnicima poštanskih usluga.

**III. OPĆE ODREDBE O PAKIRANJU, DOPUŠTENOM SADRŽAJU, OTVARANJU I TAJNOSTI  
*TISAKpaket* POŠILJAKA****1. Sigurnost i pakiranje pošiljke****Članak 14.**

(1) Pošiljatelj je obvezan zapakirati *TISAKpaket* 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 vrsti pošiljke, 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 bi 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 15.**

(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 pošiljke **C2C** odgovornost za vanjsko pakiranje pošiljke, u skladu s čl. 7. st. 3. toč. 1. (pakiranje u standardiziranu ambalažu *Tiska*), snosi *Tisak*, dok je odgovornost za unutarnje pakiranje, u skladu s prethodnim odredbama ovog dijela Općih uvjeta o sigurnosti pošiljaka, na Korisniku.

**2. Odbijanje zaprimanja pošiljke****Članak 16.**

(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 diskrekske 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 pošiljka odnosno sadržaj pošiljke nije u skladu s odredbama članka 14. i 18. ovih Općih uvjeta, **Tisak** je ovlašten pošiljku uz zapisnik vratiti Pošiljatelju.

### 3. Otvaranje pošiljke

#### Članak 17.

(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 obvezan komisijski otvoriti, pregledati i zapisnikom utvrditi 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 obvezan 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 uručenja pošiljke podnese pritužbu zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, **Tisak** je 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.

(5) 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.

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

#### Članak 18.

(1) **Tisak** nije dužan prihvati 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 prihvati kao pošiljku životinju, pokvarljivu ili lagano kvarljivu robu, zapaljivu robu, zlato, srebro ili drugi plemeniti materijal, vrijednosne papire, dragi kamenje, vatreno oružje (bilo u komadu ili u dijelovima), streljivo, eksploziv ili eksplozivne naprave, ljudske posmrtnе ostatke, pornografski materijal, ilegalne narkotike.

(2) **Tisak** neće prihvati 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 19.**

(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 ili ukoliko ne postoji tijelo nadležno za preuzimanje sadržaja pošiljke, **Tisak** će takvu pošiljku vratiti Pošiljatelju kojom prilikom će se o vraćanju pošiljke potpisati zapisnik o primopredaji.

**5. Tajnost pošiljaka****Članak 20.**

(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 *TISAKpaket* POŠILJAKA**

---

**1. Uručenje Primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi****Članak 21.**

(1) Uručenjem **TISAKpaket** pošiljke smatra se predaja pošiljke Primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na mjestu uručenja opisanom u odredbi članka 4. glave I. ovih Općih uvjeta, a obavlja se na po postupku koji je ureden odredbama Zakona o poštanskim uslugama, ovim Općim uvjetima ili posebnim ugovorom.

(2) **TISAKpaket** pošiljke se uručuju, u pravilu, osobno Primatelju, odnosno zakonskom zastupniku ili osobi koju je on ovlastio za primanje pošiljaka. Primatelji pošiljke mogu sve pošiljke primati i putem opunomoćenika. Prilikom ostvarivanja prava iz punomoći, opunomoćenik je obvezan, na zahtjev radnika **Tiska**, pokazati punomoć i na odgovarajući način dokazati svoj identitet.

**2. Dokaz identiteta****Članak 22.**

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

- osobnom iskaznicom
- putovnicom;
- nacionalnom osobnom iskaznicom stranih državljanina;
- 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 23.

(1) Primatelj pošiljke, u skladu vrstom **TISAKpaket** poštanske pošiljke, obvezan je potvrditi primitak pošiljke svojim potpisom i upisivanjem datuma na odgovarajućoj ispravi za uručenje:

- **Potvrdi o uručenju** (vrsta pošiljke **C2C** i **B2C**)
- **Listi isporuke** (vrsta pošiljke **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 Primatelja koji potpisivanjem oba primjerka evidentira da je primio pošiljku. Jedan primjerak isprave uručuje se Primatelju, dok druga ostaje **Tisku**. *Listu isporuke* potpisuje Primatelj, a zadržava **Tisak**.

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

#### Članak 24.

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

(2) Kad je Primatelj 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 Primatelja, preuzima njegov zakonski zastupnik, radnik **Tiska** mora označiti i odnos prema Primatelju. Pošiljku, u ime Primatelja, može preuzeti i njegov opunomoćenik.

---

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

---

### 1. Odbijanje uručenja **TISAKpaket** pošiljke od strane Primatelja odnosno Pošiljatelja

#### Članak 25.

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

(2) Ako Primatelj odbije uručenje **TISAKpaket** 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 **TISAKpaket** pošiljku u skladu s prethodnim stavkom ovog članka, postupit će se sukladno čl. 26. st. 4. ovih Općih uvjeta.

### 2. Neuručive **TISAKpaket** pošiljke

#### Članak 26.

(1) U slučaju da se **TISAKpaket** pošiljka ne može uručiti Primatelju niti vratiti Pošiljatelju, **Tisk** će takvu pošiljku komisjski otvoriti i pregledati radi utvrđivanja kakve druge adrese Primatelja ili Pošiljatelja. U tom slučaju, sastavlja se zapisnik o otvaranju pošiljke zbog nemogućnosti uručenja u kojem se navodi sadržaj i stanje pošiljke. Ukoliko se pregledom pošiljke ne utvrdi kakva druga adresa Primatelja ili Pošiljatelja ili dostava na takvu drugu adresu Primatelja ili Pošiljatelja ne uspije, a ne radi se o sadržaju pošiljke koji je zabranjen u smislu odredbe čl. 18. ovih Općih uvjeta, **Tisk** će, u pravilu, takvu pošiljku čuvati godinu dana računajući od dana obavljenog pregleda odnosno

zadnjeg pokušaja uručenja pošiljke. Po proteku godine dana računajući od dana obavljenog pregleda, **Tisak** će na temelju svoje diskreocijske odluke pošiljku ili prodati ili uništiti i to na način i pod uvjetima koje **Tisak** smatra najprimijerenijim u tom trenutku.

(2) Ukoliko se komisijskim pregledom neuručive pošiljke zapisnički utvrdi da je sadržaj pošiljke zabranjen u smislu odredbe čl. 18. ovih Općih uvjeta (zabranjeni predmeti, pokvarljiva roba ili lagano kvarljiva roba i sl.) odnosno da sadržaj pošiljke nije moguće sačuvati zbog njegovih svojstava propadanja protekom vremena (sušenje, gnijiljenje, isparivanje i sl.), **Tisak** će na temelju svoje diskreocijske odluke pošiljku bez odgode ili prodati ili uništiti i to na način i pod uvjetima koje **Tisak** smatra najprimijerenijim u tom trenutku, ukoliko ovim Općim uvjetima o postupanju sa zabranjenim sadržajem nije što drugo propisano (npr. predaja pošiljke nadležnom tijelu i sl.).

(3) U svim slučajevima prodaje, odnosno uništenja neuručivih pošiljaka sastavlja se komisijski zapisnik o prodaji odnosno uništenju neuručive pošiljke, u kojem zapisniku se obvezno navodi sadržaj pošiljke, stanje sadržaja pošiljke s foto-dokumentacijom i vrijeme čuvanja pošiljke proteklo od zadnjeg pokušaja uručenja do prodaje ili uništenja.

(4) U slučaju da se **TISAKpaket** pošiljka može vratiti Pošiljatelju, međutim isti je ne želi zaprimiti iz subjektivnih razloga (npr. nema ekonomskog ili pravnog interesa za vraćenu pošiljku/sljanje na drugu adresu Primatelja), smatra se da je **Tisak**, nakon što od strane Pošiljatelja zaprili 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 **TISAKpaket** pošiljaka Pošiljatelju

#### Članak 27.

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

- odbio primetak pošiljke;
- nepoznat;
- otputoval ili preselio na nepoznatu adresu ili je naznačena adresa Primatelja nedovoljna ili nepotpuna;
- umro
- nije preuzeo pošiljku u roku određenom čl. 10. st. 1. ovih Općih uvjeta

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

(3) Pošiljka će biti vraćena Pošiljatelju u slučaju da je Primatelj nije preuzeo na prodajnom mjestu/kiosku **Tiska** ili na prodajnom mjestu ugovornog partnera **Tiska** kao mjestu uručenja i to u roku od najmanje 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**.

---

## VI. PRISTUPANJE OPĆIM UVJETIMA

---

#### Članak 28.

(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 pisanih 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 uručenja 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 (prihvatanje ponude).

## VII. POŠTARINA

---

### 1. Opće odredbe

#### Članak 29.

(1) Cijenu za poštanske usluge (u daljem tekstu: poštarina) plaća Korisnik koji zahtjeva uslugu, sukladno cjeni/poštarini 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 drugče 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 obvezan, osim naknade, platiti i iznos određen tim zakonom.

#### Članak 30.

(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 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.

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

### 2. Vraćanje poštarine kod vrste **TISAKpaket** pošiljke C2C

#### Članak 31.

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

- kad Pošiljatelj zahtjeva 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 III. ovih Općih uvjeta - u iznosu 90% naplaćene naknade

**VIII. ZAŠTITA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA, PRAVO PODNOŠENJA PRIGOVORA,  
RJEŠAVANJE SPOROVA****1. Opće odredbe****Članak 32.**

(1) Korisnik poštanske usluge ovlašten je podnijeti 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 obvezan 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 dostaviti 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 33.**

(1) Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke podnosi se odmah pri uručenju pošiljke. U slučajevima vraćanja poštanske pošiljke Pošiljatelju (na mjesto predaje pošiljke), to mjesto se ima smatrati mjestom uručenja pošiljke. Ako Primatelj ili druga ovlaštena osoba prigodom uručenja pošiljke podnese pritužbu zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, *Tisak* je obvezan pošiljku komisijski otvoriti i pregledati sadržaj, uz prisutnost Primatelja, te u zapisniku upisati utvrđeno stanje i sadržaj pošiljke.

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

(3) *Tisak* je obvezan 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 34.**

(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 obvezan priložiti dokaz na kojemu temelji svoj zahtjev i navesti visinu potraživanja.

(3) *Tisak* je obvezan 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 pisanih odgovora.

#### 4. Rješavanje sporova

##### Članak 35.

(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 daljem 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 obvezan 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 36.

(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 dokaze da se događaji iz prethodnog stavka ovoga članka nisu mogli predvidjeti, izbjegći 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.

(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, maksimalna visina odštetne odgovornosti **Tiska** ograničena jest u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta ili posebnim Ugovorom sklopljenim između **Tiska** i Korisnika poštanske usluge, do naznačene vrijednosti **TISAKpaket** poštanske pošiljke.

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

### Članak 37.

(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 38.

(1) **Tisak** je obvezan Pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi, ukoliko se u odgovarajućem upravnom ili sudskom postupku utvrdi njegova odgovornost, isplatići za **TISAKpaket** 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 uručenja pošiljke – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.
- kada usluga nije obavljena, **Tisak** je obvezan vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge uz pripadajuću zateznu kamatu.

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

(3) Ako Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba zahtjeva uručenje naknadno pronađene pošiljke, obvezna je vratiti iznos primljene naknade štete. U protivnom, **Tisak** ima pravo uništitи pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

## 3. Zastara potraživanja

### Članak 39.

(1) Potraživanja **Tiska** kao davatelja poštanskih usluga i Korisnika poštanskih usluga koji pristupe ovim Općim uvjetima 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 uručenja 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 40.**

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

(2) Sve sporove će Korisnik i **Tisak** pokušati rješiti 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 otkažu ugovor, smatra se da prihvaćaju ove Opće uvjete.

(4) **Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 08. srpnja 2022. 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 20.06.2022. godine

**TISAK plus d.o.o.**

**Tomislav Bagić, predsjednik uprave**

**TISAK plus d.o.o.**

Slavonska avenija 11a

33 ZAGREB

Ivo Lovrić, član uprave