

Sukladno čl. 44 Zakona o poštanskim uslugama (NN 144/12) i čl. 20 Statuta trgovačko društva Tisak d.d. Uprava TISAK trgovačko dioničko društvo, Zagreb, Slavonska avenija 11a, donosi Opće uvjete za obavljanje poštanskih usluga kojima su uređeni uvjeti, način i postupak za obavljanje poštanskih usluga koje pruža davatelj poštanskih usluga TISAK trgovačko dioničko društvo, sa sjedištem u Zagrebu, Slavonska avenija 11a, OIB 75917721668 , (u daljnjem tekstu: TISAK; Davatelj usluge; Pružatelj usluge)

## OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE ZAMJENSKIH POŠTANSKIH USLUGA

### I. OPĆE ODREDBE

#### Sadržaj

#### Članak 1.

Ovim se Općim uvjetima uređuju uvjeti, način i postupak za obavljanje poštanskih usluga koje pruža TISAK – zamjenske poštanske usluge i dopunske usluge, uz uvjete i na način određen Zakonom o poštanskim uslugama.

**Zamjenske poštanske usluge** su poštanske usluge iz članka 15. stavka 2. točke 1., 2. i 3. Zakona o poštanskim uslugama, koje mogu odstupati od uvjeta univerzalne usluge, kao što su obveza dnevne dostave ili obavljanje usluga na cijelom području države, ali se sa stajališta korisnika mogu smatrati uslugama unutar opsega univerzalne usluge, jer su u dostatnoj mjeri zamjenjive univerzalnom uslugom.

**Dopunske usluge** su usluge koje uz prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pošiljaka sadrže poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja pošiljaka kod obavljanja poštanskih usluga.

Pod pošiljkom u smislu ovih Općih uvjeta smatra se svaka adresirana pošiljka u konačnom obliku u kojem je TISAK treba uručiti: pismovne pošiljke, paketi,

preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti, sekogrami, izravna pošta i tiskanice.

### **Vrsta usluga, popis i područje**

#### **Članak 2.**

TISAK obavlja poštanske usluge dostave pošiljaka od svojih prodajnih mjesta, skladišta Tiska ili druge lokacije prema pozivu Pošiljatelja na kojoj pošiljatelj predaje pošiljku do mjesta uručjenja primatelju na način propisan ovim Općim uvjetima.

Na području gdje TISAK nema organiziranu dostavu pošiljaka obavljanje usluga organizirati će se putem ugovornih partnera, a dopunske usluge će se obavljati u razini koju će ugovorni partner moći ponuditi.

TISAK mora svakog korisnika upoznati s načinom obavljanja dostave na pojedinim dijelovima područja obavljanja usluga i na karakteristike korištenja dopunskih usluga.

TISAK obavlja slijedeće zamjenske poštanske usluge:

1. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma,
2. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje preporučenih pošiljaka,
3. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 10 kg,

Uz gore navedene usluge Davatelj obavlja i dopunske usluge:

1. otkupne pošiljke.
2. pošiljka s potvrđenim uručjenjem i povratnicom

Usluge iz prethodnog stavka obavljaju se u unutrašnjem prometu (na području Republike Hrvatske), a organizirane su prema lokacijama skladišta i prodajnih mjesta Tiska koja su označena kao mjesta na kojima je moguće slanje i primanje pošiljki u smislu ovih Općih uvjeta.

### **Ugovor o pristupanju**

#### **Članak 3.**

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

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

Ugovor o pristupanju smatra se sklopljenim kada TISAK preuzme pošiljku.

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

TISAK može s pojedinim korisnicima poštanskih usluga sklopiti pisani ugovor kojim se uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja pojedinih poštanskih usluga.

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

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.

#### **Tajnost sadržaja pošiljaka**

##### **Članak 4.**

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

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

##### **Članak 5.**

Pismovna pošiljka je pisana komunikacija ispisana ili otisnuta na papiru ili drugom odgovarajućem nositelju podataka, koju je potrebno poslati i dostaviti na adresu koju je naveo pošiljatelj na samoj pismovnoj pošiljci ili njezinu omotu.

Pismovna pošiljka mora biti zatvorena tako da je sadržaj primjereno zaštićen od mogućih oštećenja prilikom prijenosa i da se, bez vidljivog traga na omotnici, sadržaj ne može izvaditi ni oštetiti.

Iznimno, pošiljatelj može zahtijevati da se adresa označi na presavijenom papiru na kojem se nalazi tekst komunikacije, odnosno da se uplatnice ili slični materijali zapreme bez zatvaranja u kuvertu.

Davatelj preuzima pošiljke od pošiljatelja na njegovoj adresi ili na način kako to odredi pošiljatelj.

Pismovna pošiljka može biti mase do 2 kg.

#### **Članak 6.**

Preporučene pošiljke su poštanske pošiljke kod kojih Davatelj izdaje pošiljatelju pisanu ili elektronsku potvrdu o primitku a primatelju se pošiljka uručuje uz potpis, a u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja isplaćuje se propisana naknada štete.

Preporučena pošiljka mora biti zatvorena tako da je sadržaj primjereno zaštićen od mogućih oštećenja prilikom prijenosa i da se, bez vidljivog traga na omotu, sadržaj ne može izvaditi ni oštetiti.

Potvrda za preuzetu preporučenu pošiljku izdaje se Korisniku pojedinačno ili po popisu, u slučaju da pošiljatelj predaje veće količine pošiljaka odjednom.

Davatelj preuzima pošiljke od pošiljatelja na njegovoj adresi ili na način kako to odredi pošiljatelj.

#### **Članak 7.**

Paket je poštanska pošiljka koja može sadržavati robu i druge predmete, a kod kojih Davatelj izdaje pošiljatelju pisanu ili elektronsku potvrdu da je pojedinačnu pošiljku preuzeo, a primatelju se pošiljka uručuje uz potpis primatelja.

Paket mora biti zatvoren tako da je sadržaj primjereno zaštićen od mogućih oštećenja prilikom prijenosa i da se, bez vidljivog traga na omotu, sadržaj ne može izvaditi ni oštetiti.

Potvrda za preuzetu pošiljku izdaje se Korisniku pojedinačno ili po popisu, u slučaju da pošiljatelj predaje veće količine pošiljaka odjednom.

Davatelj preuzima pošiljke od pošiljatelja na njegovoj adresi ili na način kako to odredi pošiljatelj.

Paket može biti mase do 10 kg.

**Dopunske usluge****Članak 8.**

Uz zamjenske poštanske usluge Davatelj pruža i dopunske usluge i to: otkupne pošiljke i pošiljka s potvrđenim uručenjem i povratnicom.

Dopunska usluga otkupne pošiljke podrazumijeva da je Korisnik prilikom predaje pošiljke stavio zahtjev da se pošiljka uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist Korisnika. Po primitku otkupnog iznosa Davatelj primatelju izdaje potvrdu o naplaćenom otkupnom iznosu. Davatelj će primatelju uručiti pošiljku ukoliko primatelj pristane platiti otkupninu, te će otkupninu uplatiti Korisniku u roku od osam dana od uručenja pošiljke i primitka otkupnine na račun naznačen od strane Korisnika. Ukoliko primatelj odbije platiti otkupninu pošiljka će se vratiti Korisniku. Najviši iznos otkupnine može biti 10.000,00 kuna.

Prilikom naručivanja zamjenske poštanske usluge Korisnik je dužan najaviti i izričito pisanim putem zatražiti koju od prethodno navedenih dopunskih usluga. Ukoliko dopunska usluga nije zatražena kako je prethodno navedeno smatrat će se da se zamjenska poštanska usluga pruža bez dopunskih usluga.

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

**II. POSEBNE ODREDBE****Sadržaj pošiljke****Članak 9.**

Poštanska pošiljka smije sadržavati paket odnosno kovertu s dopuštenom robom i predmetima.

TISAK će pošiljatelju izdati potvrdu o primitku pošiljke, s naznakom dana preuzimanja.

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

**Adresiranje pošiljke****Članak 10.**

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

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

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

**Način pakiranja pošiljke****Članak 11.**

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

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

Pošiljke koje se predaju na prodajnim mjestima Tiska pakiraju se u jednu od tri (3) dimenzije kutija ili koverta. Okvirne dimenzije kutija su: S 210x210x150 mm, M 300x210x210 mm i L 405x320x120 mm. Okvirne dimenzije kartonske koverta su 38,5 x 52 cm.

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

Najveća označena vrijednost na pošiljci može biti 500,00 kn. TISAK može s pojedinim korisnicima sklopiti pisani ugovor o poslovnoj suradnji kojim se uređuju drugačiji uvjeti u pogledu vrijednosti pošiljke.

### **Otvaranje pošiljke**

#### **Članak 12.**

TISAK može otvoriti i pregledati sadržaj pošiljke, u pravilu, uz pristanak pošiljatelja ili primatelja, koji će ovlaštena osoba TISAKA konstatirati u rubrici „NAPOMENE“ na adresnici.

Iznimno od odredbi iz stavka 1. ovog članka TISAK može otvoriti i pregledati sadržaj paketa ukoliko je označena vrijednost paketa veća od najveće označene vrijednosti iz čl. 11 st. 5 ovih Općih uvjeta. Ukoliko pošiljatelj da izričitu suglasnost, takvi paketi će se poslati na vlastitu odgovornost pošiljatelja.

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

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

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

Ako primatelj ili druga ovlaštena osoba prigodom uručjenja 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 uručjenja pošiljke.

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

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

## **Rokovi za uručenje**

### **Članak 13.**

TISAK je obavezan obaviti dostavu pošiljke u roku i na način u skladu s rokovima određenim ovim Općim uvjetima.

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

Rokovi za uručenje pošiljaka iznose:

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

U rokove za uručenje ne računaju se:

1. dan prijama pošiljke;
2. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja;
3. vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje TISKA;
4. neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava TISAKpaketa pošiljaka.

U rokove prijama i uručenja pošiljaka računaju se radni dani od ponedjeljka do petka.

U slučaju da pošiljka iz bilo kojeg razloga nije mogla biti uručena primatelju, kao datum uručenja pošiljke računa se datum kada je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke sukladno čl. 15 st. 6 ovih Općih uvjeta, ukoliko je predviđeno ostavljanje takve obavijesti.



TISAK može s pojedinim korisnicima sklopiti pisani ugovor o poslovnoj suradnji kojim se uređuju drugačiji rokovi za uručenje.

## **Postupanje sa zabranjenim predmetima**

### **Članak 14.**

Poštanska pošiljka ne smije sadržavati:

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

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

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

## **Uručenje pošiljaka**

### **Članak 15.**

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

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

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

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

Preporučena pošiljka uručuje se primatelju osobno, osobi opunomoćenoj ili zakonskom zastupniku ili članu kućanstva uz potpis na dokumentu.

Ukoliko Davatelj ne zatekne primatelja preporučene pošiljke ili koju od osoba iz prethodnog stavka, ostavit će primatelju pisanu obavijest o pokušanoj dostavi uz naveden broj službe za korisnike Davatelja kako bi primatelj mogao obavijestiti Davatelja o danu i satu kada će biti prisutan na adresi dostave radi ponovne dostave. Ukoliko primatelj ne kontaktira Davatelja putem službe za korisnike u roku od 48 sati od dana ostavljanja obavijesti pošiljka se vraća Korisniku.

Davatelj uručuje sve obične poštanske pošiljke u kućni kovčević primatelja, a ne na ruke primatelja, osim ako nije drugačije ugovoreno između Davatelja i Korisnika.

Oštećene i prepakirane pošiljke uručuju se u dostavnoj regiji iz članka 2. ovih Općih uvjeta osobno primatelju, zakonskom zastupniku, opunomoćeniku i drugim osobama koje je primatelj ovlastio za primitak pošiljaka.

## **Dokaz identiteta**

### **Članak 16.**

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

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

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

### **Potvrđivanje primitka pošiljaka**

#### **Članak 17.**

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

Adresnica služi kao dokaz o slanju i primitku pošiljke, te se izdaje u dva identična primjerka koji imaju predviđeno mjesto za potpis primatelja koji potpisom na oba primjerka evidentira da je paket primio. Jedan primjerak adresnice uručuje se primatelju, dok druga ostaje TISKU.

Primatelj je obvezan osim datuma upisati i vrijeme uručenja (sat i minutu).

Za potvrđivanje primitka pošiljke ne smije se upotrijebiti obična olovka.

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

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

Kad pošiljku, u ime primatelja, preuzima njegov opunomoćenik, zaposlenik TISKA mora označiti i odnos prema primatelju.

### **Odbijanje primitka pošiljke**

#### **Članak 18.**

Primatelj, te pošiljatelj u slučaju vraćanja pošiljke, mogu odbiti primitak pošiljke, ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno.

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

### **Vraćanje pošiljaka**

#### **Članak 19.**

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

1. odbio primitak pošiljke;
2. nepoznat;
3. otputovao ili preselio na nepoznatu adresu ili je adresa nedovoljna;
4. umro;
5. nije preuzeo pošiljku u roku određenom ovim Općim uvjetima.

Pošiljka se vraća pošiljatelju i u slučaju kada se nije mogla uručiti primatelju zbog nepotpune adrese.

TISAK je obvezan na omotu pošiljke naznačiti razlog vraćanja pošiljke (nepoznat, otputovao, adresa nedovoljna i sl.) i to ovjeriti otiskom žiga.

### **Postupanje s neuručivim pošiljkama**

#### **Članak 20.**

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

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

Za rješavanje neuručivih pošiljaka TISAK u svakom od dostavnih područja imenuje komisiju za otvaranje neuručivih pošiljaka. Komisija je obvezna pregledati neuručive pošiljke radi pronalaženja adrese primatelja ili pošiljatelja, te voditi godišnji popis neuručivih pošiljaka za koje se izdaje potvrda o primitku pošiljke.

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

Iznimno, ako se pri komisijском pregledu neuručivih pošiljaka utvrdi da je sadržaj pošiljke podložan kvarenju, TISAK će za račun pošiljatelja javno prodati onaj dio pošiljke koji je podložan kvarenju.

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

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

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

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

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

## **Plaćanje naknade i način označavanja plaćanja poštanskih usluga**

### **Članak 21.**

Cijenu za poštanske usluge (u daljnjem tekstu: naknada) plaća korisnik koji zahtijeva uslugu, prema Cjeniku. Cjenik donosi TISAK na način propisan odredbama Zakona o poštanskim uslugama.

Naknada 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.

Naknada se može platiti gotovinom, te tamo gdje to TISAK može omogućiti i karticama. Na adresnici koja prati poštansku pošiljku označava se plaćanje poštanske usluge.

TISAK može pojedinim korisnicima odobriti posebne uvjete plaćanja koji se uređuju ugovorom sklopljenim između korisnika i TISKA.

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

Za pošiljke za koje naknada nije plaćena ili nije dovoljno plaćena TISAK naplaćuje naknadu određenu Cjenikom od primatelja, odnosno pošiljatelja, ako mu se pošiljka vraća.

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

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

#### **Vraćanje naknade**

##### **Članak 22.**

TISAK na zahtjev pošiljatelja vraća naplaćenu naknadu u slijedećim slučajevima:

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

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

##### **Podnošenje prigovora**

##### **Članak 23.**

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

**Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke  
Članak 24.**

Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke treba se podnijeti odmah pri uručanju pošiljke, na način propisan člankom 23. ovih Općih uvjeta. Pošiljatelj podnosi pritužbu na mjestu predaje poštanske pošiljke, a primatelj na mjestu uručanja poštanske pošiljke.

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.

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

Na pisani odgovor TISKA korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača TISKA u roku od 30 dana od dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača dostaviti će korisniku poštanskih usluga pisani odgovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

**Prigovor zbog neuručenja ili zakašnjenja uručanja poštanske pošiljke  
Članak 25.**

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može TISKU podnijeti pisani prigovor ako smatra da pošiljka nije uručena primatelju ili mu nije uručena u roku propisanom odredbama ovih Općih uvjeta. Pisani prigovor podnosi se poštom na adresu Tisak d.d., Slavonska avenija 11a, Zagreb, predajom pisanog prigovora na prodajnom mjestu Tiska ili na e-mail [tisak@tisak.hr](mailto:tisak@tisak.hr).

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

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

Na pisani odgovor TISKA korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača TISKA u roku od 30 dana od dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača dostaviti će korisniku poštanskih usluga pisani odgovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

**Prigovor zbog neobavljene ili djelomično obavljene poštanske usluge****Članak 26.**

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

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

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

Na pisani odgovor TISKA korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača TISKA u roku od 30 dana od dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača dostaviti će korisniku poštanskih usluga pisani odgovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

**Rješavanje sporova****Članak 27.**

U slučaju spora između korisnika poštanskih usluga i TISKA u vezi s rješavanjem prigovora iz članka 24. do 26. ovih Općih uvjeta korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija) u roku od 30 dana od dana dostavljenog pisanog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača TISKA iz članaka 24. do 26. ovih Općih uvjeta.

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

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

**IV. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE****Odgovornost****Članak 28.**

TISAK odgovara:

1. za gubitak ili oštećenje pošiljke ili umanjenje njezina sadržaja,



2. za prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke,
3. u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti.

TISAK nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

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

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

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

### **Ostvarivanje naknade štete i druga potraživanja**

#### **Članak 29.**

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora odnosno pritužbe iz članka 24. do 26. ili odluke Agencije iz čl. 27. ovih Općih uvjeta kojom je spor riješen u korist korisnika poštanskih usluga davatelju poštanskih usluga podnijeti zahtjev za naknadu štete.

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

Zahtjevu za naknadu iz ovoga članka, koji se odnosi na gubitak ili kašnjenje pošiljke, podnositelj obvezno prilaže dokumentaciju iz koje je vidljivo da je pošiljka izgubljena ili uručena sa zakašnjenjem, a zahtjevu koji se odnosi na

oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke podnositelj obvezno prilaže zapisnik o nepravilnosti pošiljke.

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

Davatelj poštanskih usluga obvezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti za pošiljke u unutarnjem prometu sljedeću naknadu štete:

1. za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja:

a) preporučene pošiljke – u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,

b) pošiljke s označenom vrijednosti – u visini iznosa označene vrijednosti;

2. za djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja:

a) preporučene pošiljke – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,

b) pošiljke s označenom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do iznosa označene vrijednosti;

3. za prekoračenje roka prijena i uručenja pošiljke – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.

Kada usluga nije obavljena, Davatelj je obvezan vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge.

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

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

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

**Zastara potraživanja****Članak 30.**

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

Zastara iz stavka 1. ovoga članka počinje teći:

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

**V. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE****Stupanje na snagu****Članak 31.**

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

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

Ukoliko Korisnici s kojima Davatelj ima sklopljene ugovor u roku od 7 (sedam) dana ne otkazu ugovor, smatra se da prihvaćaju ove Opće uvijete.

Ovi Opći uvjeti će se primijeniti u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostave Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije.

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

U Zagrebu, 30. srpnja 2013. godine

Tisak d.d.  
Direktor društva  
Dražan Kocijan