

Opći uvjeti

Na temelju članka 142. Zakona o obveznim odnosima FBiH ("Službeni list R BiH", br. 2/92, 13/93 i 13/94), Zakona o poštama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“ broj 33/05), [Zakona o poštanskom prometu Federacije Bosne i Hercegovine](#) ("Službene novine FBiH" br. 76/04), članka 92. st. 2. Općih uvjeta za obavljanje poštanskih usluga (Službeni glasnik BiH“ broj 102/10), Uprava Društva Hrvatske pošte d.o.o. Mostar na 126. sjednici održanoj dana 24. 8. 2018. godine donosi:

OPĆE UVJETE

ZA OBAVLJANJE USLUGA

POSTPAK MEĐUNARODNIH OTKUPNIH POŠTANSKIH POŠILJAKA

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(Predmet)

- 1) Ovim Općim uvjetima za obavljanje usluga PostPak međunarodnih otkupnih poštanskih pošiljaka (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obveza u svezi s obavljanjem, odnosno korištenjem usluga PostPak pošiljaka koje obavlja Hrvatska pošta d.o.o. Mostar (u daljnjem tekstu: Pružatelj usluga) kao operatera poštanskog prometa u okviru svoje registrirane djelatnosti i korisnika usluga PostPak pošiljaka.
- 2) Pružatelj usluga je nositelj licence za obavljanje poštanskih usluga (Broj: 01-04-29- 396 - /09 od 01.07.2009.) koju je u skladu sa Zakonom izdala Agencija za poštanski promet Bosne i Hercegovine.
- 3) U obavljanju i korištenju PostPak usluga i ostvarivanju međusobnih prava i obveza koje iz toga proizlaze, Pružatelj usluga pridržavat će se načela savjesnosti i poštenja i dobrih poslovnih običaja kao općim standardom previđenim Zakonom o obveznim odnosima.
- 4) Pružatelj usluga će se pridržavati načela poštanske politike i akata Svjetskog poštanskog saveza te je obavezan osigurati tajnost PostPak pošiljaka sukladno zakonima kojima se regulira poštanska djelatnost.

5) Rok uručenja PostPak pošiljaka je 3 (tri) dana od dana puštanja pošiljke u poštansku mrežu nakon obavljenog carinskog postupka u odredišnoj državi.

6) U rokove prijenosa ne računaju se zastoji u prijenosu izazvani nepredviđenim okolnostima na koje Pružatelj usluge nije mogao utjecati (npr. uslijed djelovanja više sile).

POSTPAK POŠILJKE

Članak 2.

(PostPak pošiljke)

1) PostPak pošiljka je adresirana otkupna poštanska pošiljka u međunarodnom prometu, a koristi se samo u razmjeni pošiljaka između država Bosne i Hercegovine, Srbije i Crne Gore.

2) PostPak pošiljke su knjižene pošiljke koje se primaju uz popunjen prijamni obrazac (Adresnica).

3) PostPak pošiljke smiju sadržavati pisano priopćenje, dokumente, robu i druge predmete.

4) Za PostPak pošiljku pošiljatelju se izdaje odgovarajuća potvrda o primitku pošiljke, (primjerak Adresnice), a uručuje se primatelju uz potpis i naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljatelja.

5) PostPak otkupna poštanska pošiljka može biti mase do 30 kilograma.

6) Maksimalne dimenzije PostPak pošiljke ne smiju biti veće od 3.000 mm u zbroju dužine i opsega pošiljke na najširem dijelu poprečno, s tim da najveća dimenzija ne može biti veća od 1.500 mm.

7) PostPak pošiljke moraju imati prijemni broj ispisan u barkodu u skladu sa UPU S10 standardom.

8) PostPak pošiljke se predaju isključivo uz posebnu poštansku uslugu "Otkupna pošiljka", za koju pošiljatelj, prigodom predaje, zahtijeva da se uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljatelja pošiljke.

9) Na otkupne PostPak pošiljke, u gornjem lijevom dijelu adresne strane, stavlja se naljepnica u obliku trokuta narančaste boje, s tekstom "REMBOURSEMENT" (Otkupnina), a pošiljatelj je obavezan brojkom i slovima upisati iznos otkupnine u valuti EUR.

10) Na PostPak pošiljke, na za to predviđeno mjesto na Adresnici pošiljatelj je obavezan naznačiti iznos otkupnine, koji će mu se uplatiti međunarodnom elektroničkom uputnicom nakon uručjenja pošiljke i naplate otkupnog iznosa od primatelja.

11) Označeni iznos otkupnine na pošiljci ne smatra se označenom vrijednosti pošiljke.

12) Uplata/isplata otkupnog iznosa će se obavljati isključivo PostPak otkupnom e-MPU u valuti konvertibilna marka (KM).

13) Maksimalni iznos pojedinačne PostPak otkupne e-MPU (za uplatu i isplatu) ne smije prelaziti 999,00 EUR (slovima: devet stotina i devedeset i devet eura).

14) Svaka PostPak pošiljka može se predati kao izdvojena pošiljka bez obzira na vrstu i sadržaj, u skladu s člankom 3. ovih Općih uvjeta i aktima Svjetskog poštanskog saveza.

15) Cijena za dodatna rukovanja je definirana Cjenikom za uslugu PostPak međunarodnu otkupnu poštansku pošiljku (u daljnjem tekstu: Cjenik).

PRIJEM POSTPAK POŠILJAKA

Članak 3.

(Opće odredbe o prijemu PostPak pošiljaka)

1) Prijam PostPak pošiljaka znači preuzimanje pošiljaka od korisnika poštanskih usluga u uredu pružatelja usluga ili na adresi pošiljatelja temeljem njegovog posebnog zahtjeva ili Ugovora, (usluga Pošta PickUp).

2) Pružatelj usluge je obavezan pošiljatelju dati odgovarajuću potvrdu o primitku pošiljke za PostPak pošiljku. Potvrda o primitku pošiljke mora sadržavati: oznaku poštanskog operatora, adresu pošiljatelja, adresu primatelja, telefonski broj/mail adresu pošiljatelja i primatelja, prijamni broj pošiljke, datum prijama, oznaku za posebnu uslugu i druge podatke predviđene na odgovarajućem obrascu (Adresnica).

3) Pošiljatelj je obavezan upakirati PostPak pošiljku tako da zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i radnike koji rukuju s pošiljkom. Pod pakiranjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot (omotnica, ambalaža, kutija, kovčeg i sl.), zbog sprječavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja. Pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke, te uvjetima i duljini relacije na kojoj se pošiljka prenosi.

4) PostPak pošiljka čiji sadržaj podliježe carinskom pregledu ili deviznoj kontroli predaje se otvorena, a za prijem se primjenjuju carinski i devizni propisi države pružatelja usluge i propisi Svjetskog poštanskog saveza.

5) Ako je sadržaj PostPak pošiljke trgovačka roba treba je pratiti originalni račun.

6) Prilikom prijema radnik pošte je dužan informativno obavijestiti korisnika o ograničenjima u odredišnoj državi, te o eventualnim dodatnim troškovima koji mogu nastati za primatelja u odredišnoj državi (carinska davanja, PDV, troškovi podnošenja pošiljke na Carinski pregled, itd.) sukladno carinskim i poštanskim propisima odredišne države na koju Pružatelj usluge ne može utjecati.

7) Pružatelj usluge može odbiti prijam poštanskih pošiljaka koje ne ispunjavaju propisane uvjete.

8) Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

1. 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
2. predmete čiji je promet zabranjen posebnim zakonskim i drugim propisima
3. opojne droge, osim kad su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlašteni za promet ili uporabu opojnih droga

9) Ako postoji dvojba da poštanska pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen, Pružatelj usluga može, od osobe koja predaje pošiljku, zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj, da po potrebi dokaže svoj identitet, te da nakon obavljenog uvida, zatvori pošiljku pred radnikom pošte.

Ako se na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, Pružatelj usluga je obavezan postupiti na slijedeći način:

1. pošiljke čiji je promet zakonom zabranjen predati, uz zapisnik, nadležnom tijelu, koje potvrđuje primitak pošiljke na drugom primjerku zapisnika
2. pošiljke koje sadrže žive životinje, čiji je prijenos zakonom zabranjen, vratiti pošiljatelju
3. pružatelj usluga je obavezan, na ovitku pošiljke koju vraća, staviti oznaku o razlogu vraćanja pošiljke.

10) Ako se PostPak pošiljka vrati sa Carine (pri izvozu) jer nisu ispunjeni uvjeti prema carinskim propisima BiH, pošiljka se vraća prijemnom poštanskom uredu koji će zajedno s pošiljateljem ispraviti nedostatke. Ako nije moguće otkloniti nedostatke pošiljka se vraća pošiljatelju. U tom slučaju pošiljatelj ima pravo podnijeti zahtjev za povrat 50% naplaćene poštarine.

PLAĆANJE POSTPAK POŠILJAKA

Članak 4.

(Plaćanje PostPak pošiljaka)

- 1) Cijenu za PostPak pošiljku (u daljnjem tekstu: poštarina) plaća korisnik koji zahtijeva poštansku uslugu, prema Cjeniku, a zakonskim sredstvom plaćanja.
- 2) Naknada (poštarina) za uplatu otkupnog iznosa i prijenos Elektronske međunarodne uputnice kojom se vrši povrat novca za PostPak pošiljku se ne naplaćuje posebno kod uplatitelja otkupnog iznosa za PostPak pošiljku.
- 3) Pružatelj usluge može pojedinim korisnicima odobriti posebne uvjete plaćanja koji se uređuju ugovorom sklopljenim između korisnika i pružatelja usluge.
- 4) Cjenik za PostPak pošiljke mora biti istaknut u poštanskim uredima Pružatelja usluga u prostoru namijenjenom korisnicima poštanskih usluga i objavljen na službenoj web stranici Pružatelja usluga.

URUČENJE POSTPAK POŠILJAKA

Članak 5.

(Opće odredbe o uručenju PostPak pošiljaka)

- 1) Uručenjem PostPak pošiljaka smatra se uručenje pošiljke primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja.
- 2) Uručenjem PostPak pošiljaka smatra se i uručenje pošiljke primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji Pružatelja usluga (poštanski ured), a na zahtjev pošiljatelja ili primatelja.
- 3) Pošiljke se uručuju u pravilu osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili osobi koju je on ovlastio za primanje pošiljaka.
- 4) Iznimno, pošiljke PostPak mogu se uručiti i odraslom članu kućanstva, osobi zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja.
- 5) Punomoć se sačinjava u skladu s općim propisima o izdavanju punomoći.
- 6) Identitet primatelja se može utvrditi na temelju jednog od osobnih dokumenata (službeni dokument s fotografijom) ili izjavom svjedoka čiji se identitet utvrđuje njegovim osobnim dokumentima.
- 7) Ako zaposlenik Pružatelja usluge posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet, u zakonitost posjedovanja isprave ili istinitost izjave svjedoka, odbit će uručenje pošiljke, kao i svaku drugu radnju za koju je potrebno utvrditi identitet.
- 8) Ako primatelj pošiljke ili druga ovlaštena osoba nije poznata radniku Pružatelja usluge ili ako on dvojbi o identitetu te osobe, pošiljka se može uručiti samo uz uvjet da primatelj ili druga ovlaštena osoba dokaže svoj identitet.
- 9) Ako se pošiljka nije mogla iz bilo kojeg razloga uručiti Pružatelj usluge je obavezan zatražiti od primatelja, odnosno pošiljatelja, naputak o daljnjem postupku s pošiljkom.

ZAŠTITA KORISNIKA POSTPAK POŠILJAKA

Članak 6.

(Prigovor korisnika PostPak pošiljaka)

- 1) Korisnici usluge PostPak pošiljaka prigovor mogu uputiti preko službene web stranice Pružatelja usluge(www.post.ba), na email korisnicka.sluzba@post.ba ili pozivom na besplatni info telefon 080 088 088 (za međunarodne pozive +387 36 445 045).
- 2) Korisnik usluge PostPak pošiljke može , ako smatra da pošiljka nije uručena primatelju ili je uručena sa zakašnjenjem, odnosno da ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti, Pružatelju usluge podnijeti pisani prigovor u roku od šest (6) mjeseci od dana predaje pošiljke Pružatelju usluga.
- 3) Pisani prigovor se podnosi na obrascu Potražnice (CN08) . Prigodom prigovora korisnik usluga je dužan dati na uvid radniku poštanskog ureda potvrdu o primitku pošiljke/Adresnicu , koji će na poledini te potvrde upisati broj i datum sačinjavanja potražnice, te izvršiti ovjeru žigom.
- 4) Prigovore podnose korisnici usluga:
 1. pošiljatelj ili ovlaštena osoba, u slučajevima kad PostPak pošiljka nije uručena, kad je prekoračen rok prijenosa ili je usluga djelomično izvršena
 2. primatelj ili ovlaštena osoba, u slučaju kad je PostPak pošiljka oštećena
- 5) Ukoliko se prigovor podnosi radi oštećenja PostPak pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba isti mora podnijeti odmah pri uručanju pošiljke.
- 6) Ne prihvaća se prigovor iz stavka 5) ovog članka koji je podnesen nakon uručanja PostPak pošiljke.
- 7) Pružatelj usluge kojem pripada ured koji je predmetnu pošiljku primio ili uručio je obvezan dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora u najkraćem roku, a ne dužem od 5 (pet) radnih dana, elektronskim putem od dana podnošenja prigovora.

ODGOVORNOST

Članak 7.

(Odgovornost Pružatelja usluge)

1) Glede odgovornosti za odštetu, ne može postojati razlika između gubitka, oštećenja ili kašnjenja PostPak pošiljaka.

2) Pružatelj usluge odgovara:

1. za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke .
2. za prekoračenje roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke iz Članka 1.
3. u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti

3) Pružatelj usluge nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

1. kada dokaže da se događaji koji su prouzrokovali štetu nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila)
2. kada korisnik usluge 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 čiji je sadržaj zabranjen
4. kada je šteta uzrokovana time što korisnik usluge nije pakirao pošiljku na način osiguranja njezinog sadržaja ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom Pružatelja usluga.

4) Pružatelj usluga ne odgovara za izgubljenu korist/dobit, niti za stvarnu štetu koja može nastati uslijed gubitka, oštećenja, te prekoračenje roka za prijenos i uručenje PostPak pošiljke.

Članak 8.

(Odgovornost Pošiljatelja)

Pošiljatelj je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka izazvala na ostalim pošiljkama, objektima i opremi Pružatelja usluga ili trećih osoba te za ozljede ili smrt radnika Pružatelja usluga i drugih osoba ako su one nastupile zbog sljedećih razloga:

1. ako je pošiljka sadržavala predmete zabranjene Zakonom,
2. ako se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci i ovih Općih uvjeta i aktima Svjetskog poštanskog saveza,
3. ako pošiljka i njezin unutarnji sadržaj nisu bili zapakirani na način propisan ovim Općim uvjetima bez obzira na to što je Pružatelj usluga preuzeo pošiljku.

NAKNADA ŠTETE

Članak 9.

(Naknada štete)

- 1) Pružatelj usluga dužan je platiti odgovarajuću naknadu korisniku poštanskih usluga u slučaju gubitka, oštećenja ili prekoračenja rokova prijenosa PostPak pošiljaka, do kojih je došlo krivnjom, namjerom ili nepažnjom Pružatelja usluga .
- 2) Korisnik usluge (pošiljatelj) može na temelju pisanog odgovora koji Pružatelj usluga daje u skladu s ovim Općim uvjetima u roku od 30 (trideset) dana od dana prijama odgovora, Pružatelju usluga podnijeti zahtjev za naknadu štete. Zahtjevu za naknadu štete obvezno se prilaže negativno riješena potražnica iz koje je vidljivo da je pošiljka izgubljena ili uručena sa zakašnjenjem. Zahtjevu koji se odnosi na oštećenje pošiljke podnositelj prilaže Zapisnik o nepravilnosti pošiljke.
- 3) Pružatelj usluga obavezan je korisniku usluga za PostPak pošiljke isplatiti naknadu štete i to:
 - Za prekoračenje roka prijenosa PostPak pošiljke korisniku usluge plaća se naknada u iznosu od 25% od naplaćene poštarine
 - Za gubitak i potpuno oštećenje sadržaja PostPak pošiljke isplaćuje se naknada koja odgovara stvarno učinjenoj šteti, a maksimalno do visine otkupnog iznosa.
 - Pored naknade štete korisnik ima pravo i na povrat naplaćene poštarine za danu uslugu.
- 4) Ako Pružatelj usluga ne isplati korisniku usluge naknadu štete u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja zahtjeva iz stavka (2) ovog članka, korisnik usluga naknadu štete može ostvariti sudskim putem.
- 5) Ako se izgubljena pošiljka ili njezin dio pronađe nakon isplate naknade štete, Pružatelj usluga obavezan je o tome izvijestiti korisnika usluge.
- 6) Ako korisnik usluge zahtjeva uručenje naknadno pronađene pošiljke, obavezan je vratiti iznos primljene naknade štete. U protivnom, Pružatelj usluga ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njen sadržaj.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 10.

(Primjena drugih propisa)

1) Sve što nije predviđeno odredbama ovih Općih uvjeta, a odnosi se na obavljanje i korištenje poštanske usluge PostPak pošiljaka i postupka ostvarivanja međusobnih prava i obveza Pružatelja usluge i korisnika poštanskih usluga PostPak pošiljki primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima, zakona kojima se regulira poštanska djelatnost, kao i važećih Općih uvjeta za obavljanje poštanskih usluga i akata Svjetskog poštanskog saveza.

Članak 11.

(Stupanje na snagu)

1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 1.9. 2018. i objavljeni su na web stranici Hrvatske pošte d.o.o. Mostar kao Pružatelja usluga PostPak pošiljaka.