

Opći uvjeti za pružanje usluge EMS - "Brza
Pošta"

Hrvatske pošte d.o.o. Mostar

Dj. br.: 10-3-33-6959-1/26

Datum donošenja: 23. 7. 2026. godine

Važeći od: 23. 7. 2026. godine

OPĆI UVJETI
ZA PRUŽANJE USLUGE EMS – „BRZA POŠTA“

Mostar, srpanj 2026. godine

Na temelju 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), Zakona o obveznim odnosima, Uprava Hrvatske pošte d.o.o. Mostar na 519. sjednici održanoj dana 23. 7. 2026. godine donosi:

OPĆE UVJETE

za pružanje usluge – EMS - “Brza pošta”

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(Predmet)

- 1) Ovim Općim uvjetima za pružanje usluge EMS – „Brza pošta“ (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obveza u svezi s obavljanjem, odnosno korištenjem usluga brze pošte koje obavlja Hrvatska pošta d.o.o. Mostar (u daljnjem tekstu: Pružatelj usluga) kao javnog poštanskog operatora u okviru svoje registrirane djelatnosti i korisnika usluga EMS – „Brze pošte“ (u daljnjem tekstu Brza pošta).
- 2) Pružatelj usluga posjeduje ovlaštenje javnom poštanskom operatoru broj: 01-04-29-396/09 i 01-03-1-29-1-205-3/25 za obavljanje poštanskih usluga koju je u skladu sa Zakonom izdala Agencija za poštanski promet Bosne i Hercegovine.
- 3) Odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se na unutarnji promet, odnosno prijam i dostava se obavlja na teritoriju Bosne i Hercegovine (popis lokacija s rokovima se nalazi na web stranici Pružatelja usluga).
- 4) U obavljanju i korištenju usluga Brze pošte i ostvarivanju međusobnih prava i obveza koje iz toga proizlaze, Pružatelj usluga pridržavat će se načela savjesnosti, poštenja i dobrih poslovnih običaja kao općim standardom predviđenim Zakonom o obveznim odnosima.

- 5) Pružatelj usluga će se pridržavati načela poštanske politike i akata Svjetske poštanske unije, te je obvezan osigurati tajnost pošiljaka Brze pošte (u daljnjem tekstu: pošiljke) sukladno zakonima kojima se regulira poštanska djelatnost.
- 6) Rokovi uručjenja pošiljaka, kao i dodatne usluge, definirani su cjenikom Pružatelja usluga.

USLUGA BRZA POŠTA

Članak 2. (Usluga Brza pošta)

- 1) Usluga Brza pošta je poštanska usluga koja podrazumijeva preuzimanje poštanske pošiljke na temelju posebnog zahtjeva pošiljatelja na adresi koju odredi pošiljatelj, u poštanskom uredu ili putem opreme poštanske mreže. Uručenje pošiljke Brze pošte podrazumijeva uručenje pošiljke na temelju zahtjeva pošiljatelja ili primatelja na adresi primatelja, u poštanskom uredu ili putem opreme poštanske mreže (sukladno Planu poštanske mreže, Članku 11.). Pošiljke brze pošte su knjižene pošiljke koje se primaju uz popunjen prijamni obrazac, za koje se pošiljatelju daje potvrda o primitku pošiljke, a primatelju se pošiljka uručuje uz potpis, upisivanjem datuma i vremena uručjenja. Prikup pošiljke na adresi pošiljatelja obavlja se na temelju zahtjeva (npr: telefonski poziv, web najava, e-mail, Odjel podrške korisnicima Pružatelja usluga).
- 2) Potpisom primatelj potvrđuje da je primio pošiljku u ugovorenom roku. Prilikom uručjenja pošiljka putem opreme poštanske mreže potpisom se smatra i elektronska evidencija pružatelja usluge o preuzimanju pošiljke.
- 3) Pošiljka može sadržavati pisano priopćenje, robu i druge predmete.
- 4) Pošiljka se može predati s označenom vrijednosti ili bez označene vrijednosti. Vrijednost sadržaja pošiljke mora biti označena brojkama u poljima odgovarajućeg obrasca koji su određeni za upis vrijednosti. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti sadržaja pošiljke. Najveća označena vrijednost može biti 10.000,00 KM.
- 5) Otkupna pošiljka je pošiljka za koju pošiljatelj, prilikom predaje, zahtijeva da se uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljatelja pošiljke. Na otkupne pošiljke stavlja se naljepnica u obliku trokuta narančaste boje, s tekstom **"OTKUPNINA"** (obr.P-22) a pošiljatelj je obvezan na odgovarajućem obrascu brojkom upisati iznos

otkupnine. Označeni iznos otkupnine na pošiljci ne smatra se označenom vrijednosti pošiljke. Otkupnina označena na otkupnoj pošiljci može biti najviše 5.000,00 KM.

- 6) Na zahtjev pošiljatelja pošiljke, primatelj može imati pravo na uvid u vjerodostojnost sadržaja pošiljke, prije nego što obavi uplatu otkupnog iznosa i potvrdi prijam pošiljke. Na otkupne pošiljke za koje primatelj ima mogućnost uvida u sadržaj pošiljke lijepi se naljepnica „**PRIMATELJU POŠILJKE SE ODOBRAVA UVID U SADRŽAJ**“ bijele boje sa crnim tiskanim tekstom (obr. P-22a), na kojoj je pošiljatelj obavezan upisati količinu i detaljan opis sadržaja pošiljke, upisati datum i potpisati se, čime potvrđuje vjerodostojnost sadržaja pošiljke.

U slučaju da primatelj pošiljke nakon uvida u sadržaj odbija prijam, pošiljka će se uz popunjen obrazac Zapisnika o neispravnosti pošiljke vratiti pošiljatelju.

- 7) Pošiljka se može predati s posebnom uslugom povratna dokumentacija.

Na pošiljku se lijepi naljepnica bijele boje s velikim slovima crne boje i ispisanim tekstom „**POVRATNA DOKUMENTACIJA**“.

- 8) Pošiljatelj pošiljke može zahtijevati dodatnu uslugu „**URUČENJE OSOBNO PRIMATELJU**“ i takva pošiljka se uručuje isključivo osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi.

- 9) Nestandardizirani format je pošiljka koja zbog svojih dimenzija, oblika, ambalaže ili drugih fizičkih karakteristika odstupa od standardnih tehnoloških zahtjeva za automatizirano ili uobičajeno ručno rukovanje, slaganje, sortiranje, prijevoz i uručenje pošiljaka.

Nestandardizirane pošiljke osobito uključuju: pošiljke nepravilnog ili neuobičajenog oblika, pošiljke s izbočenim, pokretnim ili neujednačenim dijelovima, cilindrične, valjkaste, stožaste ili kuglaste pošiljke, pošiljke koje se ne mogu stabilno slagati na transportne uređaje (euro palete, industrijske palete, box palete i ostale transportne uređaje) ili prijevozna sredstva.

Operator zadržava pravo procjene ispunjava li pojedina pošiljka uvjete za klasifikaciju nestandardizirane pošiljke te obračun odgovarajuće naknade sukladno važećem Cjeniku.

- 10) Pošiljatelj pošiljke može zahtijevati uslugu s rokom uručenja danas samo ako su ispunjeni uvjeti za navedenu uslugu. Na pošiljku se lijepi naljepnica bijele boje s velikim crvenim slovima i ispisanim tekstom „**HITNA DOSTAVA**“.

Pružatelj usluga će uslugu hitne dostave izvršiti u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, osim u slučaju vremenskih nepogoda ili više sile.

Ako pošiljka nije uručena u dogovorenom vremenu, uslijed okolnosti na koje Pružatelj usluga nije mogao utjecati, Pružatelj usluga ne odgovara za neuručenje ili kašnjenje uručjenja pošiljke.

- 11) Pošiljka s povratnicom je pošiljka za koju pošiljatelj, prilikom predaje, zahtijeva da se uruči primatelju uz potpis na obrascu svijetlocrvene boje **"POVRATNICA"** (obr. CN07/P-21), koja se vraća i uručuje pošiljatelju kao obična pismovna pošiljka. Povratnicu popunjava pošiljatelj i istu predaje zajedno s pošiljkom. Na pošiljku s povratnicom stavlja se naljepnica "AR" (obr.P-21).
- 12) Pošiljatelj pošiljke može zahtijevati da poštarinu za pošiljku plati primatelj. Na odgovarajućem obrascu se označava da poštarinu plaća primatelj i na pošiljku se lijepi naljepnica bijele boje s velikim crnim slovima i ispisanim tekstom **"POŠTARINU PLAĆA PRIMATELJ"**.
- 13) Ako isti pošiljatelj (na istoj adresi) jednokratno predaje najmanje dvije i najviše tri pošiljke za istog primatelja (na istoj adresi) i ako je zbroj mase veći od 5 kg, a manji ili jednak 31,5 kg, ta pošiljka se smatra zbirnom pošiljkom u skladu s važećim Cjenikom. Uslugu mogu koristiti isključivo ugovorni korisnici koji koriste web klijentsku aplikaciju Brze Pošte HP d.o.o. Mostar.

PRIJAM /PRIKUP POŠILJAKA BRZE POŠTE

Članak 3.

(Opće odredbe o prijamu / prikupu pošiljaka brze pošte)

- 1) Prijam/prikup pošiljaka je preuzimanje pošiljaka od pošiljatelja u poštanskom uredu, na adresi koju odredi pošiljatelj ili putem opreme poštanske mreže.
- 2) Pružatelj usluga je obavezan pošiljatelju dati potvrdu o primitku pošiljke.
- 3) Pružatelj usluga može odbiti prijam pošiljke koja ne zadovoljava propisane uvjete.
- 4) Pošiljatelj je obavezan upakirati pošiljku tako da zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i radnike koji rukuju s pošiljkom. Pod pakiranjem pošiljke se podrazumijeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu (omoti - koverte, providne folije, kutije, sanduci i dr.), koja mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržaju, obliku, veličini, masi i vrijednosti pošiljke.

Predmeti od stakla i ostali lako lomljivi predmeti (predmeti od keramike, električna i računarska oprema) trebaju biti zapakirani u tvrdj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim

materijalom (folija sa zračim jastučićima, stiropor, papir, najlon i sl.) tako da svako trenje ili udaranje tijekom transporta, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije mora biti onemogućeno. Na ove pošiljke stavlja se oznaka "lomljivo", tj. propisani obrazac naljepnice „LOMLJIVO – Colis fragile“ (obr.P-23).

U slučaju da oblik predmeta ne dopušta pakiranje u kutiju (vjetroborska stakla, branici, poklopci motora i sl.) predmet se mora omotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se od oštećenja osigura sadržaj pošiljke u prijenosu i prijevozu. Na ove pošiljke stavlja se oznaka „LOMLJIVO – Colis fragile“ (obr.P-23)

Tekućine trebaju biti zatvorene u potpuno nepromoćive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tekućine u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da osigura sadržaj.

Masne i teško topive materije (maziva, tekući sapun, kreme, smole, bojila i sl.) moraju biti zatvorene u prvo pakiranje (kutija, platnena vreća ili plastična vreća), a zatim u kutiju od drveta, metala, čvrstog plastičnog materijala ili nekog drugog materijala kako bi se spriječilo istjecanje sadržaja u slučaju oštećenja.

Razne vrste prašaka i praškasti materijali moraju biti upakirani u posudu (kutiju, vreću) od metala, drveta, otpornog plastičnog materijala ili od kartona. Ove posude moraju biti stavljene u čvrstu kutiju, izrađenu od drveta, lima, plastike i sl., a prostor između kutija se mora ispuniti piljevinom ili nekom drugom zaštitnom upijajućom materijom.

Pošiljatelj je odgovoran za svu štetu koju je prouzročio drugim pošiljkama ako je ista izazvana nepravilnim pakiranjem pošiljke.

Pošiljatelj nema pravo na naknadu štete, ako je ista uzrokovana time što pošiljatelj usluge nije pakirao pošiljku na način osiguranja njezinog sadržaja ili pošiljku nije propisno označio odgovarajućom naljepnicom.

- 5) Pošiljatelj slanjem pošiljke i popunjavanjem adresnice prihvaća Opće uvjete pružanja usluge brze pošte i potvrđuje da je pošiljka zapakirana sukladno Općim uvjetima.
- 6) Pružatelj usluga ima pravo odbiti preuzeti pošiljku od pošiljatelja u slučaju:
 - a) da pošiljka nije zapakirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
 - b) da pošiljka nije adresirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
 - c) ako Pružatelj usluga ne može osigurati prijevoz i uručenje pošiljke na siguran način

d) ako Pružatelj usluga 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 (eksplozivne i lako zapaljive predmete, predmete čiji je promet zabranjen posebnim zakonskim i drugim propisima, opojne droge i sl).

- 7) Ako postoji dvojba da 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 Pružatelja usluga. Ako se na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, Pružatelj usluga je obavezan postupiti na slijedeći način:

pošiljke čiji je promet zakonom zabranjen predati, uz Zapisnik o izuzimanju pošiljke, nadležnom tijelu, koje potvrđuje primitak pošiljke na drugom primjerku zapisnika.

Ako osoba koja predaje pošiljku, u slučaju sumnje u njen sadržaj odbija otvoriti pošiljku radi uvida u sadržaj, pružatelj usluge može odbiti prijam te pošiljke.

Zabranjena je predaja poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- a) eksplozivne i lako zapaljive predmete i predmete čiji je prijam povezan s opasnošću za druge pošiljke, poštanske objekte i opremu, te prijevozna sredstva ili po zdravlje i život ljudi;
- b) predmete čiji je promet zakonom zabranjen;
- c) opojne droge, osim kada su pošiljalac i primalac zakonom ovlašteni za promet ili upotrebu opojnih droga.
- d) žive životinje

Pošiljke čiji je prijenos zakonom zabranjen, a sadržaj istih su žive životinje ne smiju se primati nego ih je potrebno vratiti pošiljatelju, te na ovitku pošiljke koja se vraća, staviti oznaku o razlogu vraćanja pošiljke.

Za pošiljke čiji je sadržaj mlijeko i mliječni proizvodi, meso i mesni proizvodi, voće, povrće, bilje, medicinski proizvodi, odnosno robe osjetljive na visoke ili niske temperature, vlagu ili bilo kakve vanjske utjecaje koji mogu naštetiti sadržaju pošiljke pružatelj usluge ne snosi odgovornost.

PLAĆANJE USLUGA BRZE POŠTE

Članak 4.

(Plaćanje usluga brze pošte)

- 1) Cijenu za usluge brze pošte (u daljnjem tekstu: poštarina) plaća korisnik koji zahtijeva uslugu brze pošte. Cijenu usluge brze pošte može platiti primatelj na zahtjev pošiljatelja.
- 2) Za pošiljku na kojoj je pošiljatelj naznačio da poštarinu plaća primatelj, a koja se vrati pošiljatelju iz razloga jer je primatelj odbio prijam pošiljke, pošiljatelj je dužan platiti ukupan iznos poštarine. Ako pošiljatelj odbije platiti poštarinu pošiljka se smatra neuručivom i s njom se postupi sukladno odredbama Općih uvjeta o pružanju poštanskih usluga.
- 3) Pružatelj usluga može pojedinim korisnicima odobriti posebne uvjete plaćanja koji se uređuju ugovorom sklopljenim između korisnika i Pružatelja usluga.
- 4) Cjenik usluge brze pošte istaknut je kod Pružatelja usluga u prostoru namijenjenom za korisnike, a isti je objavljen i na službenoj web stranici Pružatelja usluga.

URUČENJE POŠILJAKA BRZE POŠTE

Članak 5.

(Opće odredbe o uručanju pošiljaka Brze pošte)

- 1) Uručenjem pošiljke smatra se uručenje pošiljke:
 - a) primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja
 - b) primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji Pružatelja usluga, na drugoj adresi ili putem opreme poštanske mreže, a na zahtjev pošiljatelja ili primatelja.
- 2) Pošiljke se uručuju u pravilu osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili osobi koju je primatelj ovlastio za preuzimanje pošiljaka.
- 3) Iznimno, pošiljke se mogu uručiti i odraslom članu kućanstva, osobi zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja.
- 4) Punomoć za prijam pošiljke brze pošte sačinjava se u skladu s općim propisima o izdavanju punomoći.
- 5) Identitet primatelja se može utvrditi na temelju jednog od osobnih dokumenata (službeni dokument s fotografijom), izjavom svjedoka čiji se identitet utvrđuje njegovim osobnim dokumentima ili korištenjem posebno dodijeljenog koda.

- 6) Ako radnik Pružatelja usluga posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet, u zakonitost posjedovanja isprave ili istinitost izjave svjedoka, odbit će uručenje pošiljke ili isplatu uputničkog iznosa, kao i svaku drugu radnju za koju je potrebno utvrditi identitet.
- 7) Ako primatelj pošiljke ili druga ovlaštena osoba nije poznata radniku Pružatelja usluga ili ako on dvoji o identitetu te osobe, pošiljka se može uručiti samo uz uvjet da primatelj ili druga ovlaštena osoba dokaže svoj identitet.
- 8) Ako se pošiljka nije mogla iz bilo kojeg razloga uručiti, Pružatelj usluga je obavezan zatražiti od pošiljatelja uputu o daljnjem postupanju s pošiljkom, a može je i vratiti pošiljatelju o njegovom trošku.

ZAŠTITA KORISNIKA USLUGA BRZE POŠTE I PRIGOVORI

Članak 6. (Prigovor korisnika usluga brze pošte)

- 1) Korisnici usluge brze pošte prigovor mogu podnijeti putem obrasca "Reklamacija" na službenoj web stranici pružatelja usluga (www.post.ba), preko Odjela podrške korisnicima HP d.o.o. Mostar ili osobno u prostorijama Pružatelja usluga.
- 2) Prigovor podnose korisnici usluga u slučaju kada pošiljka nije uručena, prekoračenja roka prijenosa pošiljke, oštećenja pošiljke, djelomičnog oštećenja, umanjenja sadržaja pošiljke ili kada je usluga djelomično izvršena.
- 3) Korisnik usluga brze pošte može, ako smatra da pošiljka nije uručena primatelju ili je uručena s zakašnjenjem, odnosno da usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti, Pružatelju usluga podnijeti Reklamaciju u roku od trideset (30) dana od dana predaje pošiljke Pružatelju usluga.
Uz reklamaciju se prilaže potvrda o primitku pošiljke i obrazac „Potražnica“.
- 4) Ako se prigovor podnosi radi oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke korisnik ili druga ovlaštena osoba isti mora podnijeti odmah pri uručanju pošiljke na obrascu Reklamacija. Pri uručanju pošiljke obrascem za prigovor se smatra sačinjeni zapisnik o oštećenju ili umanjenju sadržaja.

Ako primatelj ili druga ovlaštena osoba pri uručanju pošiljke podnese prigovor radi oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, Pružatelj usluge je obvezan pošiljku 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.

Zapisnik se sačinjava u dva primjerka, od kojih se jedan uručuje primatelju pošiljke, uz potpis na zapisniku.

ODGOVORNOST

Članak 7. (Odgovornost Pružatelja usluga)

1) Pružatelj usluga je odgovaran za naknadu štete prema Članku 9. Općih uvjeta u slijedećim slučajevima :

- a) za gubitak, oštećenje pošiljke, djelomično oštećenje ili umanjenje njezina sadržaja,
- b) za prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke,

2) Pružatelj usluge nije odgovoran u slijedećim slučajevima:

- a) kada se događaji koji su prouzrokovali štetu nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila). Termin „**Viša sila**“, za potrebe ovih općih uvjeta, označava vanjske i izvanredne okolnosti koje nisu postojale u trenutku preuzimanja pošiljke od strane Pružatelja usluga, koje se nisu mogle predvidjeti, te su nastale bez htijenja i utjecaja Pružatelja usluga, a njihovo nastajanje, tijek i posljedice nisu mogli biti spriječeni mjerama, sredstvima, radnjama ili propustima, koji su se u predmetnom međuodnosu okolnosti i nastaloj stvarnoj situaciji mogli opravdano zahtijevati i razumno očekivati od Pružatelja usluga (pod čime se podrazumijeva primjera radi, ali bez ograničenja u navođenju: prirodne nepogode, uključujući i požar, potres, olujno nevrijeme ili poplava, državni akt ili akt nekog drugog nadležnog tijela, obustava rada, eksplozija, nesreća, pad električne mreže, značajne političke i socijalne nemire, značajne političke ili gospodarske okolnosti poput pobune, terorističkog čina ili objavljenog i neobjavljenog rata).
- b) 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.
- c) kada se radi o pošiljkama čiji je sadržaj zabranjen

- d) kada je šteta uzrokovana time što korisnik usluge nije pakirao pošiljku na odgovarajući način propisan ovim Općim uvjetima.
- 3) Pružatelj usluga ne odgovara za pošiljateljevu i/ili primateljevu izgublenu korist/dobit (pod čime se podrazumijeva primjera radi, ali bez ograničenja u navođenju: izmakla dobit/zarada, prihod od izmakle kamate, izmakli dobitak/zarada od mogućih budućih poslova), kao niti za ostalu štetu koja može nastati pošiljatelju i/ili primatelju zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke ili neizvršenja usluge od strane Pružatelja usluga.
- 4) Pružatelj usluga kojem pripada ured koji je predmetnu pošiljku primio ili uručio je obvezan dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.
- 5) Ako se po vanjskom izgledu pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjen sadržaj pošiljke, Pružatelj usluge je obvezan odmah pošiljku otvoriti, pregledati i zapisnikom utvrditi stanje i sadržaj 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:

- a) ako je pošiljka sadržavala predmete zabranjene Zakonom,
- b) ako se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci i ovih Općih uvjeta,
- c) 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) U slučaju osnovanog zahtjeva za naknadu štete Pružatelj usluga obavezan je korisniku usluga za pošiljke isplatiti naknadu štete koju korisnik podnosi na obrascu Zahtjev za naknadu štete, u iznosima kako slijedi:
 - a) Za prekoračenje roka prijenosa pošiljke, korisniku usluge brze pošte plaća se iznos naplaćene poštarine.
 - b) Za gubitak i potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke, ako na pošiljci nije naznačena vrijednost, korisniku usluge brze pošte plaća se deseterostruki iznos naplaćene poštarine.
 - c) Za gubitak i potpuno oštećenje pošiljke koja ima označenu vrijednost, korisniku usluge brze pošte plaća se iznos označene vrijednosti pošiljke.
 - d) Za djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke koja ima označenu vrijednost korisniku usluge brze pošte plaća se iznos stvarnog umanjenja sadržaja, a najviše do označene vrijednosti pošiljke.
 - e) Za djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke, ako na pošiljci nije označena vrijednost, korisniku usluge brze pošte plaća se peterostruki iznos naplaćene poštarine.
- 2) Pored naknade štete, u iznosu i pod naprijed navedenim uvjetima, korisnik ima pravo i na povrat naplaćene poštarine za korištenu uslugu, izuzev za prekoračenje roka.
- 3) Korisnik usluge može na temelju pisanog odgovora Pružatelja usluga u roku od 30 dana od dana prijama odgovora podnijeti Zahtjev za naknadu štete.
- 4) Ako Pružatelj usluga ne isplati korisniku usluge naknadu štete u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete, 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 zadržati pošiljku i raspolagati s njom kako želi.

SUDSKA ZAŠTITA

Članak 10.

Korisnik ili druga ovlaštena osoba može naknadu štete ostvarivati sudskim putem jedino ako se kumulativno ispune sljedeći uvjeti:

- a) korisnik ili druga ovlaštena osoba je u roku koji je propisan ovim Općim uvjetima podnijela prigovor Pružatelju usluga
- b) korisnik ili druga ovlaštena osoba je u roku koji je propisan ovim Općim uvjetima podnijela zahtjev za naknadu štete Pružatelju usluga
- c) Pružatelj usluga nije isplatio naknadu štete korisniku u roku od trideset dana od dana primitka zahtjeva za naknadu štete.

U slučaju sudskog spora nadležan je sud u Mostaru.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 11.

(Primjena drugih propisa)

Sve što nije predviđeno odredbama ovih Općih uvjeta, a odnosi se na obavljanje i korištenje usluga brze pošte i postupka ostvarivanja međusobnih prava i obveza Pružatelja usluga i korisnika usluga brze pošte, primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima, zakona kojima se regulira poštanska djelatnost, kao i važećih Općih uvjeta za obavljanje poštanskih usluga i akata Svjetske poštanske unije.

Članak 12.

(Stupanje na snagu)

- 1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 23.07.2026. i objavljeni su na web stranici Hrvatske pošte d.o.o. Mostar kao Pružatelja usluga brze pošte.
- 2) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti i primjenjivati se Opći uvjeti za obavljanje usluge brze pošte Dj.br 10-1-12-5548/19 od 19.07.2019.godine.

Hrvatska pošta d.o.o Mostar

