

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE UPUTNIČKIH USLUGA



I. OPĆE ODREDBE

1. SADRŽAJ

Članak 1.

(1) Općim uvjetima za obavljanje uputničkih usluga (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti, način i postupak obavljanja uputničkih usluga koje pruža HP - Hrvatska pošta d.d. (u daljnjem tekstu: HP d.d.) sa sjedištem u Velikoj Gorici, Poštanska ulica 9, te rokovi uručenja, način i uvjeti plaćanja, postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika uputničkih usluga, kao i odgovornost za naknadu štete.

(2) Odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se na uputničke usluge prijenosa novca poštanskom uputnicom (u daljnjem tekstu: uputnica ili poštanska uputnica) u unutarnjem i u međunarodnom prometu.

(3) HP d.d. i korisnik mogu ugovarati drugačije uvjete obavljanja usluga od uvjeta navedenih u ovim Općim uvjetima.

(4) Pod prometom u daljnjem tekstu ovih Općih uvjeta smatra se pružanje uputničkih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu.

(5) Ovi Opći uvjeti sastavljeni su na temelju Sporazuma o poštanskim uslugama plaćanja sklopljenog u Istanbulu 6.10.2016. godine.

(6) Iznosi koji su u ovim Općim uvjetima dvojno iskazani u eurima (EUR) i kunama, preračunati su prema službenom fiksnom tečaju konverzije 7,53450 kuna za 1 euro.

2. UPUTNIČKE USLUGE

Članak 2.

(1) Pod uputničkim uslugama podrazumijevaju se usluge prijma poštanske uputnice odnosno predaje gotova novca od strane korisnika na pristupnim točkama HP-a d.d., zatim prijenosa gotovog novca odnosno poštanske uputnice te uručenja poštanske uputnice primatelju odnosno isplate gotovog novca primatelju, u unutarnjem i međunarodnom prometu.

(2) Uputnica je vlasništvo pošiljatelja sve dok nije isplaćena primatelju.

3. POJMOVNIK

Članak 3.

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. Cjenik je Cjenik ostalih usluga u kojem se nalazi popis cijena uputničkih usluga te dopunskih usluga za uputničke usluge prema kojem se naplaćuju usluge.

2. Korisnik – Pošiljatelj i/ili Primatelj.

3. Pošiljatelj je pravna ili fizička osoba koja predaje uputnice i nositelj je svih prava i obveza do propisne isplate uputnice.

4. Primatelj je pravna ili fizička osoba na koju je uputnica adresirana i kojoj se uputnica treba isplatiti na temelju naloga pošiljatelja, i na kojeg u trenutku isplate prelaze sva prava i obveze vezana uz navedenu uputnicu.

5. Rokovi za isplatu su rokovi u kojima HP d.d. osigurava isplatu uputnica.

6. Uputnica ili poštanska uputnica je pisani nalog, u unutarnjem i međunarodnom prometu, na obrascu ili u mobilnoj aplikaciji, kojim pošiljatelj doznaje određeni iznos novca primatelju.

7. Viša sila je stvarni događaj koji se nije mogao predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a posljedica kojeg je nemogućnost obavljanja uputničkih usluga sukladno ovim Općim uvjetima.

II. POŠTANSKE UPUTNIČKE USLUGE

Članak 4.

(1) Poštanska uputnica (gotovinska) je usluga plaćanja kojom pošiljatelj predaje novčani iznos na pristupnoj točki HP-a d.d. i traži da se primatelju isplati puni iznos u gotovini bez odbitka, u unutarnjem i međunarodnom prometu.

(2) Pristupne točke HP-a d.d. su fizička mjesta pristupa uputničkoj usluzi na kojima korisnik može predati i primiti poštansku uputnicu odnosno uplatiti gotov novac i virtualna mjesta pristupa na kojima korisnik može predati poštansku uputnicu te uplatiti gotov novac. Pristupne točke HP d.d. su:

- poštanski uredi i sortirnice, te
- mobilna aplikacija (u daljnjem tekstu: PostCash aplikacija).

(3) Način pružanja usluge, te pristupa i korištenja mobilne PostCash aplikacije kao i prava i obveze korisnika i HP-a d.d. propisani su u Uvjetima korištenja PostCash aplikacije koji su dostupni korisnicima na Internet stranicama www.posta.hr i putem same PostCash aplikacije te su sastavni dio ugovora s korisnicima zajedno s ovim Općim uvjetima.

(4) Nakon predaje novca odnosno uputnice, HP d.d. će Pošiljatelju izdati potvrdu o uplati uputnice. Prilikom isplate uputnice, primatelj je dužan potpisati kupon/potvrdu o isplati uputnice u papirnatom obliku, a koji će mu se uručiti.

(5) Jednom poštanskom uputnicom u unutarnjem prometu može se doznati najviše 3.318,07 EUR (tri tisuće tristo osamnaest eura i sedam centi / 25.000,00 kuna (dvadeset i pet tisuća kuna)). U međunarodnom prometu može se doznati najviše 1.500,00 EUR (tisuću i petsto eura) / 11.301,75 kuna (jedanaest tisuća tristo jedna kuna i sedamdeset pet lipa). Iznimno, propisani najveći iznos iz ovog stavka može biti i manji ako je tako ugovoreno međunarodnim multilateralnim i bilateralnim sporazumima. PostCash aplikacijom u unutarnjem i međunarodnom prometu može se doznati najviše 950 EUR (devetsto i pedeset eura) / 7.157,78 kuna (sedam tisuća sto pedeset sedam kuna i sedamdeset osam lipa).

(6) Poštanska uputnica može sadržavati priopćenje za primatelja.

(7) Kada pošiljatelj kod dopunske usluge „Plaćanje pouzecem“, koja usluga je pobliže propisana Općim uvjetima HP d.d. za obavljanje univerzalne usluge i Općim uvjetima HP d.d. za obavljanje ostalih poštanskih usluga, koristi obrazac poštanske uputnice kojim mu se doznačuje iznos pouzeća, od primatelja se pored naznačenog iznosa naplaćuje i naknada za uplatu tog iznosa.

(8) U međunarodnom prometu poštanska uputnica prima se samo za države i od država s kojima je HP d.d. sklopio sporazum o razmjeni poštanske uputnice. Popis država s kojima je dogovorena razmjena međunarodne poštanske uputnice dostupan je na službenoj internetskoj stranici HP d.d. www.posta.hr.

(9) Uplata i isplata međunarodnih uputnica moguća je samo u eurima.

III. DOPUNSKE USLUGE ZA UPUTNIČKE USLUGE

1. DOPUNSKE USLUGE

Članak 5.

(1) Uz osnovnu uslugu pošiljatelj i primatelj mogu dodatno zahtijevati izdavanje preslike isplaćene poštanske uputnice u unutarnjem i međunarodnom prometu.

(2) Prilikom predaje poštanske uputnice u unutarnjem prometu pošiljatelj može zahtijevati slijedeće dopunske usluge:

1. CashExpress;
2. isplatu s povratnicom.

(3) Pošiljatelj može nakon uplate, a prije isplate poštanske uputnice u unutarnjem i međunarodnom prometu zahtijevati sljedeće dopunske usluge:

1. izmjenu i dopunu adrese na uputnici (ne podrazumijeva PostCash aplikaciju);
2. vraćanje uputničkog iznosa;
3. izdavanje naknadne potvrde o uplati uputnice.

(4) Primatelj može prije isplate poštanske uputnice u unutarnjem prometu zahtijevati slijedeće dopunske usluge:

1. zadržavanje prispjele uputnice u poštanskom uredu ili njezino nadoslanje na drugu adresu;
2. isplatu poštanske uputnice putem poštanskog pretinca;
3. ponovnu dostavu uputnice za koju je ostavljena obavijest o prispijeću uputnice.

1.1. Izdavanje preslike isplaćene poštanske uputnice

Članak 6.

(1) Primatelj i pošiljatelj mogu zahtijevati dopunsku uslugu „Izdavanje preslike isplaćene poštanske uputnice“.

1.2. CashExpress

Članak 7.

(1) Poštanska uputnica s dopunskom uslugom „CashExpress“

isplaćuje se primatelju isti dan kad je uplaćena. Pošiljatelj je obavezan o broju uputnice upoznati primatelja koji priopćavanjem broja uputnice realizira isplatu u poštanskom uredu.

(2) Za poštansku uputnicu za koju je pošiljatelj zahtijevao dopunsku uslugu „CashExpress“ primatelj ne može zahtijevati dopunsku uslugu „Isplata poštanske uputnice putem poštanskog pretinca“ i „Ponovna dostava uputnice za koju je ostavljena obavijest o prispijeću uputnice“

1.3. Isplata s povratnicom

Članak 8.

(1) Poštanska uputnica s dopunskom uslugom „Isplata s povratnicom“ jest usluga kojom pošiljatelj prilikom uplate zahtijeva da se uputnički iznos isplati primatelju uz pisanu potvrdu na posebnom obrascu povratnice.

IV. PRIJAM POŠTANSKIH UPUTNICA

1. PRIJAM POŠTANSKE UPUTNICE

1.1. Prijam poštanske uputnice

Članak 9.

(1) Prijam poštanske uputnice podrazumijeva prijam uputnice i novca od pošiljatelja u pristupnim točkama HP-a d.d.

(2) Radnik ili aplikacija HP-a d.d. odnosno PostCash aplikacija pošiljatelju izdaje Potvrdu o uplati poštanske uputnice.

(3) Ako se prilikom prijama utvrdi da poštanska uputnica ne udovoljava uvjetima prijama, vraća se pošiljatelju.

1.2. Popunjavanje poštanske uputnice

Članak 10.

(1) Poštanska uputnica mora biti čitljivo, jasno i ispravno popunjena istovjetnim podacima na svim primjercima uputnice u skladu s tekstem obrasca.

(2) Poštanska uputnica mora biti adresirana samo na jednog primatelja.

(3) Podatci o adresi pošiljatelja i primatelja na uputnici trebaju biti naznačeni jedan ispod drugog i to sljedećim redoslijedom:

1. ime i prezime ili naziv primatelja/pošiljatelja;
2. ulica, kućni broj, broj ulaza, selo, zaselak, naselje i sl., poštanski pretinac s brojem ili vojna pošta s brojem, oznaka „poste restante“;
3. poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda;
4. kod međunarodnih poštanskih uputnica, naziv države.

(4) Adresa pošiljatelja i primatelja mora biti upisana latinicom i arapskim brojkama. Iznimno, brojevi u adresi mogu biti upisani rimskim brojkama ako je takav službeni naziv ulice.

(5) Na međunarodnoj poštanskoj uputnici iznos koji se doznačuje pošiljatelj popunjava u eurima.

(6) Poštanska uputnica koja u adresi primatelja ima oznaku

„poste restante“ mora sadržavati ime i prezime, odnosno naziv primatelja, oznaku „poste restante“ te poštanski broj i naziv poštanskog ureda.

(7) Poštanska uputnica adresirana na poštanski pretinac mora sadržavati puni naziv ili ime i prezime korisnika poštanskog pretinca, broj poštanskog pretinca te poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.

(8) U prostoru predviđenom na obrascu uputnice pošiljatelj može napisati kraće priopćenje primatelju.

1.3. Prijam „poste restante“ uputnice

Članak 11.

(1) Poštanska uputnica može biti adresirana i na „poste restante“. „Poste restante“ uputnica je uputnica za koju je pošiljatelj u adresi primatelja naznačio da se primatelju isplati u bilo kojem poštanskom uredu, a prima se kako je propisano ovim Općim uvjetima.

(2) Prilikom prijma uputnice naslovljene na „poste restante“ od pošiljatelja se ne naplaćuje cijena za isplatu „poste restante“ uputnice.

(3) Poštanska uputnica adresirana na „poste restante“ čuva se u isporučnom poštanskom uredu do trideset (30) kalendarskih dana nakon prispjeća i isplaćuje primatelju u tom roku i od primatelja se naplaćuje cijena sukladno Cjeniku.

(4) Poštanska uputnica za koju je pošiljatelj zahtijevao dopunsku uslugu „CashExpress“ ne može biti naslovljena na „poste restante“.

V. PLAĆANJE UPUTNIČKIH USLUGA

1. OPĆE ODREDBE O PLAĆANJU USLUGE

Članak 12.

(1) Cijenu za doznaku gotovog novca poštanskom uputnicom plaća korisnik koji je zahtijevao uslugu, kako je propisano ovim Općim uvjetima i Cjenikom.

(2) Cijena se u pravilu naplaćuje od pošiljatelja i to unaprijed osim ako ugovorom sklopljenim između HP-a d.d. i korisnika nije drugačije određeno.

(3) Cijena poštanske uputnice sastoji se od cijene za uslugu doznake gotovog novca i cijene dopunskih usluga u skladu s Cjenikom.

(4) Cijena se naplaćuje od primatelja u sljedećim slučajevima:

1. za isplatu uputnica adresiranih na *poste restante*;
2. za nadoslanje uputnica prema zahtjevu primatelja;
3. za ponovnu dostavu uputnice za koju je ostavljena obavijest o prispjeću;
4. za otpremu obavijesti o povratu uputničkog iznosa za međunarodne poštanske uputnice.

(5) Stavak 4. ovog članka ne primjenjuje se na uslugu koja se pruža putem PostCash aplikacije.

VI. URUČENJE UPUTNICA

1. OPĆE ODREDBE O URUČENJU UPUTNICA

Članak 13.

(1) Pod uručenjem uputnice, u smislu ovih Općih uvjeta, podrazumijeva se dostava i isporuka poštanske uputnice s tim da izraz „dostava“ podrazumijeva isplatu uputnice na adresi primatelja, a izraz „isporuka“ podrazumijeva isplatu uputnice u poštanskom uredu.

(2) Uputnice se isplaćuju osobno primatelju, zakonskom zastupniku, skrbniku ili osobi koju je on ovlastio za primitak uputnice (punomoćnik).

(3) Uputnica u unutarnjem prometu naslovljena za pravne osobe isplaćuje se osobi ovlaštenoj za zastupanje te pravne osobe (direktor) ili osobi koju je primatelj opunomoćio.

(4) Uputnice za fizičke osobe koje u adresi imaju naziv pravne osobe (trgovačko društvo, ustanova, hotel, bolnica, odmaralište i sl.) HP d.d. pokušat će isplatiti primatelju ili ovlaštenoj osobi pravne osobe – posredniku na navedenoj adresi. Ako ovlaštena osoba – posrednik odbije primitak uputničkog iznosa, ostavlja se obavijest o prispjeću uputnice.

(5) Poštanske uputnice adresirane na osobu pod skrbništvom, osobu u pritvoru ili osobu koja se nalazi na izdržavanju kazne zatvora ne mogu se isplatiti primatelju ni drugim osobama ako je ovlašteno tijelo dostavilo takav zahtjev HP-u d.d.

(6) Poštanske uputnice adresirane:

1. za osobe pod skrbništvom – isplaćuju se njihovu skrbniku;
2. za osobe u pritvoru ili na izdržavanju kazne zatvora – isplaćuju se osobi koja je zakonski zastupnik pravne osobe u kojem se primatelj nalazi (zatvora, kazneno-popravne ustanove), ili osobi koju je on opunomoćio za primitak uputnice.

(7) Ako se uputnica u unutarnjem prometu zbog bilo kojeg razloga ne može isplatiti, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest o prispjeću uputnice s naznakom roka i mjesta kada može podići uputnicu u poštanskom uredu. Iznimno, obavijest o prispjeću uputnice ne ostavlja se za primatelja koji je nepoznat na naznačenoj adresi, koji je odbio primitak, umro, kao i u slučaju kada se uputnica ne može uručiti jer adresa primatelja nije cjelovita.

(8) Poštanska uputnica za koju je pošiljatelj zahtijevao dopunsku uslugu „CashExpress“ isplaćuje se primatelju isključivo u poštanskom uredu na njegov zahtjev.

(9) Međunarodne uputnice isplaćuju se primatelju isključivo u poštanskom uredu.

2. PUNOMOĆ

Članak 14.

(1) Korisnici uputničkih usluga mogu napraviti uplatu i isplatu uputničkog iznosa preko punomoćnika. Uplata preko punomoćnika ne može se napraviti putem PostCash aplikacije.

(2) Punomoć kojom fizička osoba opunomoćuje drugu osobu za korištenje uputničkih usluga ovjerava mjerodavno državno tijelo, javni bilježnik ili HP d.d. Punomoć kojom pravna osoba opunomoćuje drugu osobu za korištenje uputničkih usluga, u pravilu, ovjerava ovlaštena osoba u toj pravnoj osobi.

(3) Punomoć za uplate i isplate uputničkih iznosa izdana

punomoćniku mora biti potpisana po opunomoćitelju i mora sadržavati podatke o imenu i prezimenu, odnosno nazivu, nadalje o prebivalištu odnosno sjedištu, kao i o osobnom identifikacijskom broju opunomoćitelja te podatke o imenu i prezimenu, prebivalištu, kao i o osobnom identifikacijskom broju punomoćnika.

(4) Kada punomoć ovjerava HP d.d. izdavanje punomoći obavlja se na način definiran Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge, s tim da uz punomoć za korištenje uputničkih usluga mora biti priložen i preslik identifikacijskog dokumenta opunomoćenika te kod punomoći za pravne osobe i izvadak iz sudskog, obrtnog ili drugog javnog registra u izvorniku ili ovjerenoj preslici koji potvrđuje identitet zakonskog zastupnika koji je potpisao punomoć.

3. DOKAZ IDENTITETA

Članak 15.

(1) Identitet pošiljatelja, primatelja ili druge ovlaštene osobe dokazuje se važećom osobnom iskaznicom ili putovnicom.

(2) Uputničke usluge mogu koristiti samo punoljetne osobe.

(3) U slučajevima predaje uputnice putem PostCash aplikacije identitet pošiljatelja ili druge ovlaštene osobe dokazuje se u skladu s Uvjetima korištenja PostCash aplikacije.

4. POTVRĐIVANJE PRIMITKA UPUTNICE

Članak 16.

(1) Prilikom isplate uputničkog iznosa primatelj dokazuje identitet u skladu s člankom 15. stavak 1. ovih Općih uvjeta, a primitak se potvrđuje stavljanjem datuma i potpisa na uputnici, te upisom OIB-a i broja osobne isprave temeljem koje se utvrdio identitet primatelja, dok se za isplate uputničkih iznosa pravnim osobama primitak potvrđuje upisom datuma, potpisom ovlaštene osobe i pečatom pravne osobe te upisom OIB-a ovlaštene osobe u pravnoj osobi i broja osobne isprave temeljem koje je utvrđen identitet ovlaštene osobe u pravnoj osobi.

(2) Ukoliko osoba primatelja pravne osobe zadužena za prijam uputnice ne posjeduje pečat ili štambilj, smatrat će se da je primatelj potpisom u potvrdi o primitku potvrdio primitak uputnice te će se time smatrati da je HP d.d. svoju obvezu u cijelosti izvršio. Otisak pečata ili štambilja nije potreban kada se uputnice isplaćuju punomoćniku.

(3) Kada uputnicu u ime primatelja preuzima njegov punomoćnik, zakonski zastupnik ili skrbnik, radnik HP-a d.d., na uputnici pored potpisa primatelja uputničkog iznosa, mora naznačiti odnos prema primatelju (punomoćnik, zakonski zastupnik, skrbnik).

(4) Primitak uputnice za državna i druga tijela potvrđuje ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak pečata ili štambilja tog tijela.

(5) Nakon potvrde primitka primatelju se isplaćuje uputnički iznos i uručuje potvrda o isplati.

5. ODBIJANJE PRIMITKA UPUTNICE

Članak 17.

(1) Primatelj ili osoba ovlaštena za primitak može odbiti primitak uputnice.

6. VRAĆANJE UPUTNIČKOG IZNOSA

Članak 18.

(1) Uputnički iznos vraća se pošiljatelju u slučaju kada je primatelj odbio primitak uputnice u unutarnjem prometu, odselio, nepoznat, umro ili nije preuzeo uputnicu u roku propisanom ovim Općim uvjetima te ako je adresa primatelja nedovoljna ili pravna osoba više ne postoji.

(2) Uputnički iznos ne vraća se pošiljatelju koji poštanskom uputnicom doznajuje iznos naznačen kao dopunska usluga „Plaćanje pouzećem“ pobliže naznačena u čl. 4. st. 7. ovih Općih uvjeta, već se s poštanskom uputnicom postupa sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta.

7. NEURUČIVA UPUTNICA

Članak 19.

(1) Neuručiva uputnica je uputnica koju poštanski ured ne može isplatiti primatelju ni pošiljatelju.

(2) Neuručiva uputnica čuva se pet (5) godina od dana kada je utvrđena nemogućnost isplate uputnice.

(3) Novac od neisplaćene uputnice, ako pošiljatelj nije podnio pisani zahtjev za isplatom u roku iz stavka 2. ovog članka, smatra se izvanrednim prihodom HP-a d.d.

VII. ROKOVI ZA ISPLATU POŠTANSKIH UPUTNICA

1. ROKOVI ZA ISPLATU UPUTNICA NA ADRESI PRIMATELJA

Članak 20.

(1) HP d.d. obvezan je poštansku uputnicu isplatiti u roku od četiri radna dana od dana uplate poštanske uputnice (D+4).

(2) U rok iz stavka 1. ovog članka ne računa se:

- dan prijma poštanske uputnice;
- vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja;
- vrijeme kašnjenja zbog Više sile ili zbog tehničkih smetnji nastalih bez krivnje HP-a d.d. te
- vrijeme kada poštanski ured ne radi.

2. ROKOVI ZA ISPLATU UPUTNICA U POŠTANSKOM UREDU

Članak 21.

(1) HP d.d. obvezan je poštansku uputnicu s dopunskom uslugom „CashExpress“ učiniti dostupnom za isplatu primatelju u poštanskom uredu u roku od 15 – 20 minuta od obavljene uplate.

(2) Uputnica u unutarnjem prometu se može preuzeti u poštanskim uredima u sljedećim rokovima:

1. pet (5) radnih dana poštanskog ureda – za uputnicu za koju je ostavljena obavijest o prispijeću uputnice na adresi ili u poštanskom pretincu i za uputnicu primljenu s dopunskom uslugom „CashExpress“;
 2. trideset (30) kalendarskih dana – ako je uputnica adresirana na „*poste restante*“;
- (3) Uputnica poslana putem PostCash aplikacije može se preuzeti u poštanskom uredu u roku od trideset (30) kalendarskih dana od obavljene uplate.
- (4) Uputnica u međunarodnom prometu dostupna je za isplatu u roku od 30 minuta od obavljene uplate te se može preuzeti u roku od trideset (30) kalendarskih dana.
- (5) Rokovi utvrđeni odredbama iz stavka 2. ovog članka počinju teći idućeg radnog dana od dana ostavljanja obavijesti o prispijeću uputnice ili od idućeg radnog dana od dana uplate za poštansku uputnicu s dopunskom uslugom „CashExpress“ ili od dana prispijeća uputnice adresirane na „*poste restante*“.

VIII. PRIGOVORI

1. PODNOŠENJE PRIGOVORA - POTRAŽNICE

Članak 22.

- (1) Pošiljatelj može HP-u d.d. podnijeti pisani prigovor – potražnicu, ako smatra da postoje nedostaci ispunjenja obveza od strane HP d.d. odnosno ako poštanska uputnica nije isplaćena primatelju (gubitak, pogrešna isplata) ili nije obavljena zahtijevana dopunska usluga i to u roku od šest (6) mjeseci od dana uplate poštanske uputnice.
- (2) Podnositelj prigovora – potražnice, obavezan je uz prigovor priložiti na uvid potvrdu o uplati poštanske uputnice.
- (3) HP d.d. dostavlja pisani odgovor na prigovor – potražnicu korisniku uputničkih usluga u roku od petnaest (15) dana od dana primitka prigovora. Ako se nakon potražnog postupka utvrdi da je prigovor – potražnica osnovan, korisnik ima pravo od HP-a d.d. tražiti naknadu štete sukladno članku 23. ovih Općih uvjeta. Zahtjev za naknadu štete može se postaviti i zajedno s prigovorom – potražnicom.
- (4) Korisnici koji su ujedno i potrošači, a koji su nezadovoljni uslugama pruženim od strane HP-a d.d. mogu HP-u d.d. podnijeti pisani prigovor sukladno primjenjivom Zakonu o zaštiti potrošača.
- (5) HP d.d. će dostaviti pisani odgovor korisniku iz stavka 4. ovog članka u roku od petnaest (15) dana od dana primitka tog prigovora.
- (6) Prigovori se podnose u pravilu u poštanskom uredu u kojem je uputnica uplaćena.
- (7) Prigovor se može podnijeti i pozivom na telefonski broj: 072 303 304, zatim poslati na adresu: HP - Hrvatska pošta d.d., Služba za upravljanje korisničkim iskustvom, Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica, elektroničkom poštom na adresu kontakt.szk@posta.hr, ili podnijeti putem web forme: <https://obraci.posta.hr/kontakt>.

IX. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

Članak 23.

- (1) HP d.d. odgovoran je za primljeni iznos novca, odnosno poštanske uputnice sve do njezinog uručenja, odnosno isplate primatelju.
- (2) Ako HP d.d. ne bi isplatio poštansku uputnicu primatelju (gubitak, pogrešna isplata) ili ne bi ispunio zahtijevanu dopunsku uslugu, a pod uvjetom uredno podnesenog prigovora – potražnice te valjano postavljenog zahtjeva za naknadu štete, HP d.d. će pošiljatelju naknaditi:
- uplaćeni iznos poštanske uputnice ako poštanska uputnica nije isplaćena primatelju; i/ili
 - iznos naknade koju je pošiljatelj platio HP-u d.d. na ime naknade za uslugu koju HP d.d. nije ispunio.
- (3) Odgovornost HP-a d.d. isključena je u sljedećim slučajevima:
- u slučaju zakašnjenja s isplatom uputnice;
 - kada isplata poštanske uputnice nije moguća zbog više sile;
 - kada je šteta uzrokovana pogreškom ili nemarom pošiljatelja, osobito u vezi s njegovom obvezom pružanja točnih podataka, uključujući zakonitost porijekla novca koji se šalje kao i svrhu poštanske uputnice;
 - u slučaju pljenidbe predanog novca sukladno primjenjivim propisima;
 - kada se radi o novcu ratnih zarobljenika ili civilnih zatvorenika;
 - ako pošiljatelj ne podnese prigovor-potražnicu unutar ovdje propisanog roka od 6 mjeseci.
- (4) HP d.d. ne odgovara za štete koje su proizašle iz ili u vezi s drugim događajima koji nisu navedeni u ovom članku.

X. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Članak 24.

- (1) HP d.d. osigurava povjerljivost osobnih podataka korisnika uputničkih usluga u skladu s posebnim propisima kojim je uređena zaštita osobnih podataka.
- (2) HP d.d. obrađuje osobne podatke u svrhu pružanja usluga kao i obračuna i naplate obavljene usluge, te osigurava adekvatnu razinu sigurnosti i zaštite osobnih podataka. Opisana obrada preduvjet je za pružanje usluge. Pošiljatelj jamči da su njegovi i primateljevi osobni podaci točni, te da su prikupljeni na zakonit, pošten i transparentan način.
- (3) HP d.d. će ustupiti osobne podatke korisnika ovlaštenim tijelima i drugim poštanskim operatorima, uključujući i međunarodne poštanske uprave prema adresi primatelja (uključujući i treće zemlje ili međunarodne organizacije), u skladu sa važećim propisima. Prilikom obavljanja usluge u međunarodnom prometu HP d.d. ne snosi odgovornost za obradu osobnih podataka u zemljama odredišta.
- (4) HP d.d. primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka korisnika. Izjava o zaštiti osobnih podataka sadrži opis prava ispitanika i način njihova ostvarivanja, sukladno važećim propisima (pravo na pristup, pravo na ispravak ili brisanje, pravo na ograničavanje obrade, pravo na prigovor i na prenosivost

podataka). Izjava o zaštiti osobnih podataka dostupna je na www.posta.hr.

(5) Dokumentacija vezana uz obavljanje uputničke usluge čuva se u rokovima određenim mjerodavnim propisima kojim je uređeno čuvanje arhivske građe.

(6) Sukladno Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma, HP d.d. prikuplja i obrađuje podatke (uključujući i osobne podatke) na način i u opsegu određenom tim Zakonom.

XI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 25.

(1) Ovi Opći uvjeti bit će dostupni korisnicima u svakom poštanskom uredu i na službenoj internetskoj stranici HP d.d. www.posta.hr.

(2) Ako korisnik koji s HP-om d.d. ima sklopljen pisani ugovor, u roku od sedam (7) dana od dana objave ovih Općih uvjeta pisanim putem ne otkáže ugovor, smatra se da prihvaća ove Opće uvjete.

(3) Sve sporove i tumačenja u vezi s primjenom i izvršenjem ovih Općih uvjeta HP d.d. i korisnik nastojat će riješiti sporazumno. Ako u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta HP d.d. i korisnik ne uspiju spor riješiti sporazumno, za njegovo rješavanje bit će stvarno nadležan sud prema sjedištu HP d.d.

(4) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 20. studenog 2023. godine te s istim datumom prestaju vrijediti Opći uvjeti za obavljanje uputničkih usluga od 5. svibnja 2023. godine.

Broj: HP-16/1-012591/23

HP-Hrvatska pošta d.d.

Članica Uprave
Ivana Mrkonjić

Predsjednik Uprave
Ivan Čulo