

04

OSNOVE za podnošenje prigovora

Korisnik poštanskih usluga može podnijeti pisani prigovor davatelju poštanskih usluga u slučaju:

▶ GUBITKA POŠILJKE

▶ KADA DAVATELJ POŠTANSKIH USLUGA USLUGU NIJE OBAVIO ILI JE NIJE OBAVIO U CIJELOSTI

Prigovor se podnosi u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu. Za slučaj oštećenja ili umanjnja sadržaja poštanske pošiljke prigovor se podnosi odmah pri uručanju, a iznimno nakon uručanja, samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjnje nije nastalo nakon uručanja.

▶ PREKORAČENJA ROKA ZA PRIJENOS I URUČENJE POŠTANSKE POŠILJKE

▶ OŠTEĆENJA ILI UMANJENJA SADRŽAJA POŠTANSKE POŠILJKE

PODNOŠENJE PRIGOVORA

Zaštita korisnika poštanskih usluga postupak je u tri stupnja.

01 RJEŠAVANJE PRIGOVORA KOD DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA (PRVOSTUPANJSKI POSTUPAK)

Pisani prigovor s jasno definiranim razlogom podnosi se DAVATELJU POŠTANSKIH USLUGA

- ▶ u roku od tri mjeseca od dana predaje pošiljke u unutarnjem prometu
- ▶ u roku od šest mjeseci od dana predaje pošiljke u međunarodnom prometu

Davatelj poštanskih usluga dužan je odgovoriti na prigovor u roku od 30 dana u unutarnjem prometu i u roku od 60 dana u međunarodnom prometu.

02 RJEŠAVANJE PRIGOVORA KOD DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA (DRUGOSTUPANJSKI POSTUPAK)

U slučaju nezadovoljstva rješenjem prigovora u prvostupanjskom postupku, postupite po uputi davatelja poštanskih usluga i podnesite PISANU PRITUŽBU Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju usluge

- ▶ u roku od 30 dana od zaprimljenog odgovora na prigovor

Povjerenstvo za pritužbe obvezno je dostaviti korisniku odgovor na pritužbu u roku od 30 dana.

03 POSTUPAK PRI HAKOM-U

U slučaju nezadovoljstva odgovorom Povjerenstva, u roku od 30 dana podnesite PISANI ZAHTEJEV za rješavanje spora na adresu:

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10 110 Zagreb
Ili putem internetske aplikacije "e-žalbe" www.hakom.hr

ŠTO PRILOŽITI:

- ▶ pisani zahtjev za rješavanje spora s razlogom pokretanja i kratkim pregledom spora, presliku prvostupanjskog rješenja (Potražnica, Zapisnik o neispravnosti, Zahtjev za povrat poštarine...)
- ▶ presliku pritužbe Povjerenstvu za korisnike predmetnog davatelja te njegov odgovor
- ▶ eventualno, preslike ostale raspoložive dokumentacije.

Na internetskim stranicama HAKOM-a dostupna je detaljna uputa o postupku rješavanja prigovora i sporova korisnika poštanskih usluga (poveznica: www.hakom.hr; Telefon za korisnike SVAKIM RADNIM DANOM OD 9 DO 11.30 SATI: 01/7007-055).

KORISTITE POŠTANSKE USLUGE?



UPOZNAJTE SVOJA PRAVA I OBVEZE U POŠTANSKOM PROMETU



HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

02

ODLUČILI STE koristiti poštansku uslugu

POŠTANSKA USLUGA

Korisnik poštanskih usluga može poslati pismovne pošiljke, pakete, preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti, pošiljke za slijepe, izravnu poštu i tiskanice u unutarnjem i međunarodnom prometu.



**VRSTE
POŠTANSKIH
USLUGA:
UNIVERZALNA
USLUGA, ZAMJENSKE
POŠTANSKE USLUGE
I OSTALE POŠTANSKE
USLUGE.**

▶ UNIVERZALNA USLUGA

Univerzalna usluga dostupna je svim korisnicima na cijelom području Republike Hrvatske pod jednakim uvjetima.

▶ ZAMJENSKE POŠTANSKE USLUGE

Zamjenske poštanske usluge su usluge iz opsega univerzalne usluge koje ne moraju biti dostupne svim korisnicima poštanskih usluga.

▶ OSTALE POŠTANSKE USLUGE

Ostale poštanske usluge su usluge koje uz osnovnu uslugu imaju i neku od dodanih vrijednosti (preuzimanje na adresi, praćenje pošiljaka, uručenje u točno određeno vrijeme...) te tiskanice i izravna pošta.

DAVATELJI POŠTANSKIH USLUGA

Poštanske usluge u RH obavljaju davatelji poštanskih usluga, a popis svih ovlaštenih davatelja te važećih propisa u poštanskom prometu možete pronaći na internetskim stranicama HAKOM-a www.hakom.hr

OVDJE PRESAVITI

POČETAK ostvarivanja prava i obveza

03

Ugovorni odnos pošiljatelja i davatelja poštanskih usluga ostvaruje se trenutkom predaje poštanske pošiljke i stavljanjem otiska žiga s nadnevkom davatelja poštanskih usluga uz uvjete određene Zakonom o poštanskim uslugama i općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

Opći uvjeti davatelja poštanskih usluga objavljeni su na internetskim stranicama davatelja, a moraju biti i javno dostupni u prostoru namijenjenom korisnicima usluga.

PRAVA I OBVEZE KORISNIKA I DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA

Na korisniku je da odabere onu poštansku uslugu koja odgovara sadržaju, stvarnoj vrijednosti sadržaja i značenju poštanske pošiljke za korisnika.

AKO DOĐE DO ŠETNOG DOGAĐAJA, NAKNADA ŠTETE OVISIT ĆE O VRSTI ODABRANE POŠTANSKE USLUGE.

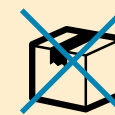
DAVATELJ POŠTANSKIH USLUGA OBVEZAN JE POŠTANSKU POŠILJKU PRENIJETI I URUČITI U STANJU U KOJEM JE ONA ZAPRIMLJENA TE JE OBVEZAN OSIGURATI TAJNOST SADRŽAJA POŠTANSKIH POŠILJAKA.

POŠTANSKA POŠILJKA JE VLASNIŠTVO POŠILJATELJA SVE DOK NIJE URUČENA PRIMATELJU ILI DRUGOJ OVLAŠTENJOJ OSOBI.



▶ PAKIRANJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

Pošiljka se mora pakirati na način da se zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i radnici koji rukuju pošiljkom, a uvjeti i način pakiranja pobliže su uređeni općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.



▶ ŠTO JE ZABRANJENO SLATI U POŠTANSKIM POŠILJKAMA?

U poštanskim pošiljkama zabranjeno je slanje: **eksplozivnih i lakozapaljivih predmeta, predmeta čiji je promet zabranjen drugim propisima, droge i živih životinja.**



▶ CIJENE POŠTANSKIH USLUGA

Cijene poštanskih usluga naplaćuju se prema cjeniku poštanskih usluga, a davatelj poštanskih usluga obavezan je javno objaviti pregledan važeći cjenik poštanskih usluga i vidno istaknuti izvadak iz cjenika u prostorima namijenjenim korisnicima.