

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 umanjenja sadržaja poštanske pošiljke prigovor se podnosi odmah pri uručanju, a iznimno nakon uručjenja, samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje nije nastalo nakon uručjenja.

## ▶ 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 rješanjem 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](http://www.hakom.hr)

# KORISTITE POŠTANSKE USLUGE?



## UPOZNAJTE SVOJA PRAVA I OBVEZE U POŠTANSKOM PROMETU

# 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](http://www.hakom.hr); Telefon za korisnike SVAKIM RADNIM DANOM OD 9 DO 11.30 SATI: 01/7007-055).



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](http://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 nadnekom 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.