

AGENCIJA ZA POŠTANSKI PROMET BOSNE I HERCEGOVINE

Na temelju članka 10. st. 5. toč. c) Zakona o poštama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 33/05) i uz suglasnost Ministarstva komunikacija i prometa Bosne i Hercegovine, Vijeće Agencije za poštanski promet Bosne i Hercegovine, na 105. sjednici održanoj 28. rujna 2010. godine, donosi

OPĆE UVJETE

ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

DIO I. OPĆE ODREDBE

Članak 1. (Predmet)

- (1) Ovim Općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obveza operatera poštanskog prometa i korisnika poštanskih usluga u svezi s obavljanjem, odnosno korištenjem poštanskih usluga.
- (2) Odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se na unutarnji poštanski promet i na međunarodni poštanski promet ako aktima Svjetske poštanske unije nije drukčije određeno.
- (3) U obavljanju i korištenju poštanskih usluga i ostvarivanju međusobnih prava i obveza koje iz toga proizlaze, operateri poštanskog prometa i korisnici poštanskih usluga pridržavat će se načela savjesnosti i poštenja.
- (4) Operateri poštanskog prometa moraju se pridržavati principa poštanske politike i obvezni su osigurati tajnost poštanskih pošiljaka sukladno članku 17. Zakona o poštama Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Zakon).

Članak 2. (Ugovor o pristupanju)

- (1) Operateri poštanskog prometa obavljaju poštanske usluge na temelju ugovora o pristupanju, sukladno Zakonu, drugim zakonskim i podzakonskim aktima koji reguliraju djelatnost poštanskog prometa i ovim Općim uvjetima.
- (2) Ugovor o pristupanju u pravilu nije u pisanom obliku.
- (3) Ugovor o pristupanju smatra se sklopljenim kad operater poštanskog prometa preuzme poštansku pošiljku. Vrijeme sklapanja ugovora o pristupanju određuje se prema datumu na otisku žiga prijamnog poštanskog ureda na potvrdi o primitku pošiljke, odnosno na pošiljci za koju se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke.
- (4) Operateri poštanskog prometa mogu s pojedinim korisnicima sklopiti pisani ugovor kojim se uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja poštanskih usluga.
- (5) Međusobna prava i obveze iz ugovora iz stavaka (2), (3) i (4) ovog članka zasnivaju se između operatera poštanskog prometa i pošiljatelja.
- (6) Pošiljatelj je obavezan odabrati onu vrstu usluga koja odgovara prirodi i sadržaju pošiljke, vrsti i značaju pošiljke, stvarnoj vrijednosti pošiljke, značaju priopćenja, adresi primatelja i načinu uručenja.
- (7) Nakon uručenja poštanske pošiljke određena prava i obveze iz ugovora prelaze sa pošiljatelja na primatelja poštanske pošiljke sukladno Zakonu i ovim Općim uvjetima.

Članak 3. (Radno vrijeme)

- (1) Utvrđeno radno vrijeme za rad operatera poštanskog prometa neposredno sa korisnicima poštanskih usluga mora biti vidno istaknuto na ulazu u poslovne prostorije koje služe za rad sa korisnicima usluga.
- (2) Radno vrijeme za rad sa korisnicima poštanskih usluga mora biti posebno naznačeno na onim radnim mjestima na kojima se radno vrijeme razlikuje od radnog vremena iz prethodnog stavka.

Članak 4. (Punomoć)

- (1) Korisnici poštanskih usluga mogu sve poštanske pošiljke primiti i putem opunomoćenika.
- (2) Punomoć za pravnu osobu ovjerava ovlaštena osoba u toj pravnoj osobi, a punomoć za fizičku osobu ovjerava nadležno državno tijelo, notar ili operater poštanskog prometa.
- (3) U slučaju kad punomoć ovjerava nadležno državno tijelo ili notar primjenjuju se opći propisi o izdavanju punomoći, s tim da je korisnik usluga obvezan izdvojiti ili ovjerenu presliku punomoći predati uredu operatera poštanskog prometa kod kojeg će ostvarivati prava iz punomoći. Punomoć vrijedi do datuma navedenog u punomoći ili do opoziva punomoći.
- (4) U slučaju kad punomoć ovjerava operater poštanskog prometa ili pravna osoba primjenjuje se sljedeći postupak:
 - a) opunomoćitelj može punomoć dati samo poslovno sposobnoj osobi, a punomoć se ne može izdati osobi koja je nepismena ili se ne može potpisati;
 - b) korisnik usluga može istodobno izdati više punomoći, a s jednom punomoći može ovlastiti najviše tri osobe;
 - c) punomoć se može izdati za prijam svih poštanskih pošiljaka, za pojedine vrste pošiljaka ili za pojedinu pošiljku;
 - d) za korisnike poštanskog pretinca punomoć se može izdati samo za prijam svih vrsta poštanskih pošiljaka;
 - e) ako davatelj punomoći, kojom su opunomoćene dvije ili više osoba, želi promijeniti neku od opunomoćenih osoba, mora opozvati punomoć u cijelosti i izdati novu punomoć;
 - f) ako davatelj punomoći opozove izdanu punomoć, obvezan je o tome izvijestiti uredu operatera poštanskog prometa kod kojeg se punomoć nalazi i vratiti punomoć;
 - g) punomoć se izdaje za kalendarsku godinu i vrijedi do datuma navedenog u punomoći, a najduže do kraja te kalendarske godine;
 - h) punomoć se izdaje u dva primjerka od kojih jedan primjerak zadržava operater poštanskog prometa, a drugi primjerak se daje korisniku.
- (5) U slučaju kada punomoć ovjerava operater poštanskog prometa naplaćuje se poštarina određena cjenikom.
- (6) Prigodom ostvarivanja prava iz punomoći, opunomoćenik je obvezan, na zahtjev zaposlenika operatera poštanskog prometa, pokazati punomoć i dokazati svoj identitet.

Članak 5. (Dokazivanje identiteta)

- (1) Pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba dokazuje svoj identitet sljedećim ispravama:
 - a) osobnom iskaznicom;
 - b) službenom iskaznicom - knjižicom pripadnika vojske ili policije;
 - c) putovnicom;
 - d) nacionalnom osobnom iskaznicom stranih državljana;
 - e) stalnom pograničnom dozvolom-propusnicom.
- (2) Iznimno od odredbe iz stavka (1) ovog članka identitet se može utvrditi i izjavom svjedoka čiji se identitet može utvrditi ispravama iz stavka (1) ovog članka.
- (3) Ako zaposlenik operatera poštanskog prometa 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.

DIO II. POŠTANSKE USLUGE

Članak 6. (Poštanske usluge)

- (1) Pod poštanskim uslugama podrazumijevaju se usluge koje obuhvaćaju prijam, otpremu, prijevoz, prispjeh i uručenje

poštanskih pošiljaka koje obavljaju operateri poštanskog prometa, sukladno Zakonu.

- (2) Poštanske usluge obuhvaćaju univerzalne poštanske usluge (rezervirane i nerezervirane), financijske poštanske usluge i ostale poštanske usluge.
- (3) Cijene rezerviranih poštanskih usluga su pod državnim nadzorom, a ukoliko se ovakvim cijenama ne obezbjeđuje pokriće stvarnih troškova i razvojne potrebe poštanskog sustava, država i entiteti obrzbeđuju subvencije javnim poštanskim operaterima. Nije dozvoljeno subvencioniranje nerezerviranih i drugih poštanskih usluga iz sredstava rezerviranih usluga. Cijene moraju ispunjavati uvjete propisane Zakonom.

Članak 7.

(Univerzalne poštanske usluge)

- (1) Pod univerzalnim poštanskim uslugama podrazumijevaju se usluge prijama, otpreme, prispjeha, prijevoza i uručjenja u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu:
 - a) pismovnih pošiljaka mase do 2 kg,
 - b) paketskih pošiljaka mase do 31,5 kg,
 - c) poštanskih uputnica,
 - d) izravne pošte,
 - e) poštanskih i brzojavnih priopćenja,
 - f) preporučenih i vrijednosnih pošiljaka,
 - g) sekograma do 7 kg.
- (2) Univerzalne poštanske usluge moraju ispunjavati uvjete propisane Zakonom i aktima Svjetske poštanske unije.
- (3) Univerzalne poštanske usluge u Bosni i Hercegovini obavljaju javni poštanski operateri i drugi poštanski operateri na osnovu licencije.

Članak 8.

(Rezervirane poštanske usluge)

Rezervirane poštanske usluge su dio univerzalnih usluga, definirane Zakonom, koje obavljaju isključivo javni poštanski operateri.

Članak 9.

(Nerezervirane poštanske usluge)

- (1) Nerezervirane poštanske usluge obuhvaćaju univerzalne poštanske usluge koje nisu rezervirane prema članku 6. Zakona i sve druge poštanske usluge, uključujući i usluge sa dodanom vrijednošću.
- (2) Nerezervirane poštanske usluge mogu obavljati operateri poštanskog prometa koji su registrirani za obavljanje poštanske djelatnosti i kojima je Agencija za poštanski promet Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Agencija) izdala ili Ovlaštenje javnom poštanskom operateru ili licenciju za obavljanje poštanskih usluga.

Poglavlje I

Članak 10.

(Poštanske pošiljke)

Poštanska pošiljka je svaka adresirana pošiljka u konačnom obliku u kojem je operater poštanskog prometa treba uručiti. Poštanske pošiljke su pismovne pošiljke, paketske pošiljke, poštanske novčane uputnice, izravna pošta, poštanska i brzojavna priopćenja, preporučene pošiljke, vrijednosne pošiljke i sekogrami.

Odjeljak A

Članak 11.

(Pismovne pošiljke)

- (1) Pod pismovnom pošiljkom podrazumijeva se svaka poštanska pošiljka koja sadrži neko priopćenje u pisanoj formi, na svakoj vrsti fizičkog medija, koju treba dostaviti naznačenom primatelju. U pismovne pošiljke spadaju: pismo, dopisnica, tiskanica, sudsko pismo i pismo u upravnom postupku, te elektronsko pismo. Računi za režije, drugi računi, financijska i druga izvješća, te svaka druga korespondencija adresirana na određenog primatelja smatraju se pismovnim pošiljkama.

- (2) Prigodno predaje pismovne pošiljke pošiljatelj može zahtijevati posebne usluge propisane ovim Općim uvjetima.
- (3) Obična pismovna pošiljka je pismovna pošiljka za koju se pošiljatelju ne izdaje potvrda o primitku, niti se prigodom uručenja od primatelja zahtijeva pisana potvrda.
- Članak 12.
(Pismo)
- (1) Pismo je pismovna pošiljka koja sadrži pisano priopćenje u zatvorenoj omotnici ili drugom omotu bez označene vrijednosti, kao i svaka druga pismovna pošiljka koja u pogledu dimenzija i mase odgovara uvjetima propisanim za pismo i ako ne sadrži pisano priopćenje.
- (2) Pismo mora biti zatvoreno tako da mu je sadržaj dobro zaštićen od mogućih oštećenja u tijeku prijenosa i da se, bez vidljivog traga na omotu, odnosno omotnici, sadržaj ne može izvaditi ni oštetiti. Iznimno, u otvorenoj omotnici može se primiti pismo koje sadrži čestitku ili razglednicu.
- (3) Pismo može biti mase do 2 kg.
- (4) Dimenzije pisma su:
- najmanje dimenzije pisma su 90x140 mm, s tolerancijom od 2 mm;
 - najveće dimenzije pisma su 900 mm, u zbroju dužine, širine i visine, s tim da nijedna od te tri dimenzije ne smije pojedinačno biti veća od 600 mm;
 - najmanje dimenzije pisma u obliku valjka su 170 mm u zbroju dužine i dva promjera, s tim da dužina ne smije biti manja od 100 mm;
 - najveće dimenzije pisma u obliku valjka su 1040 mm u zbroju dužine i dva promjera, s tim da dužina ne smije biti veća od 900 mm.
- (5) Tipizirano pismo je zatvoreno pismo pravokutnog oblika koje mora ispunjavati sljedeće uvjete:
- da se nalazi u jednoj omotnici;
 - da ima masu do 20 g.;
 - da ima dimenzije od najmanje 90x140 mm do najviše 120x235 mm, uz dopušteno odstupanje do 2 mm;
 - svaka četvrtasta pošiljka kojoj dužina nije manja od širine pomnožene s 1,4 (drugi korijen iz 2), a da je u opsegu veličina iz točke c);
 - da je adresirano na način propisan ovim Općim uvjetima;
 - da mu je debljina do 5 mm.
- (6) Iznimno od odredbi iz stavka (5) ovog članka, smatrat će se tipiziranim pismom i pismo čiji je sadržaj upakiran u omotnicu dimenzija 150x245 mm i 165x235 mm uz odstupanje od 2 mm, ako su u masovnoj uporabi, kao i sudska pisma bez obzira na masu u omotnicama dimenzije 140x195 mm.
- (7) Pod tipiziranim pismom smatra se i pismo u omotnici s prozirnim dijelom ako pored uvjeta iz stavka (5) ovoga članka ispunjava i sljedeće uvjete:
- prozirni dio mora biti na udaljenosti najmanje 40 mm od gornjeg ruba omotnice, 15 mm od bočnog desnog ruba ili 15 mm od bočnog lijevog ruba, ovisno na kojoj strani je prozirni dio i 15 mm od donjeg ruba (dopušteno odstupanje do 2 mm);
 - prozirni dio ne smije biti obrubljen vrpcom ili uokviren u obojeni rub i mora omogućiti lako čitanje adrese primatelja.
- (8) Na tipiziranom pismu adresa primatelja mora biti u pravokutnom prostoru koji je na udaljenosti najmanje 40 mm od gornjeg ruba omotnice, 15 mm od bočnog desnog ruba, 15 mm od donjeg ruba i udaljenosti najviše 140 mm od bočnog desnog ruba.
- (9) Na adresnoj strani tipiziranog pisma uzdužni prostor u obliku pravokutnika visine 40 mm, računajući od gornjeg ruba i dužine 74 mm, računajući od desnog ruba, predviđen je za otisak žiga i označavanje poštarine.
- (10) Netipiziranim pismom smatra se:
- pismo koje ne udovoljava uvjetima iz ovog članka za tipizirano pismo;
 - pismo koje sadrži izbočene predmete;
 - pismo čija omotnica nije dovoljno kruta za strojnu obradu;
 - pismo čija je omotnica izrađena od materijala čija su temeljna fizička svojstva različita od papira s iznimkom materijala koji se koristi za izradu prozorčića na omotnici;
 - pismo zatvoreno spajalicama, metalnim ili savinutim kucicama.
- Članak 13.
(Dopisnica)
- (1) Dopisnica je pismovna pošiljka izrađena od kartona ili dovoljno čvrstog papira u obliku pravokutnika, a šalje se bez omotnice. Dopisnica ne smije imati izbočene ili ispućene dijelove.
- (2) Najmanje dimenzije dopisnice su 90x140 mm, a najveće 120x235 mm, uz dopušteno odstupanje od 2 mm.
- (3) Dopisnica koja ne udovoljava uvjetima iz stavka (1) i (2) ovoga članka ili je većih dimenzija od 120x235 mm, ali najviše do najvećih dimenzija za pismo, smatra se netipiziranim pismom u pogledu plaćanja poštarine i ne mora se nalaziti u omotnici.
- (4) Dopisnicama se smatraju sve vrste razglednica i čestitki koje odgovaraju uvjetima propisanim ovim člankom za dopisnice.
- (5) Dopisnica koju izdaje javni poštanski operater (poštanska dopisnica) mora u zaglavju na prednjoj strani imati naziv "DOPISNICA" ("CARTE POSTALE").
- (6) Najmanje desna polovica prednje strane dopisnice namijenjena je za adresu primatelja, označavanje poštarine, službene oznake i naljepnice, a poledina i najviše lijeva polovica prednje strane namijenjeni su za priopćenje.
- Članak 14.
(Tiskanica)
- (1) Tiskanica je otvorena pismovna pošiljka čiji sadržaj nema značajke osobnog ili poslovnog dopisivanja, a otiskana je u više istovjetnih primjeraka na papiru, kartonu ili drugom materijalu. Tiskanicom se smatra i pošiljka koja sadrži knjige, tisak i službena glasila:
- Knjige su neperiodične tiskane publikacije. Na svakom primjerku knjige moraju biti otiskani: naslov knjige, ime i prezime autora, mjesto izdanja, godina izdanja i nakladnik. Listovi knjige moraju biti međusobno uvezani (tvrdi uvez, broširano-ljepljeno, broširano-šivano ili neki drugi način koji se primjenjuje za uvezivanje knjiga).
 - Tisak je tiskana publikacija koju izdaje nakladnik svakodnevno, povremeno ili u određenom vremenskom razdoblju (novine i časopisi). Na svakom primjerku novina i časopisa moraju biti otisnuti podaci o nakladniku, glavnom uredniku i tiskari, te datumu tiskanja. Novine su tiskana publikacija koju izdaje nakladnik svakodnevno ili u određenom vremenskom razdoblju, a nije ukoričena niti uvezana. Časopis je ukoričena i uvezana tiskana publikacija koju izdaje nakladnik redovito ili povremeno.
 - Službena glasila su tiskane publikacije koje izdaju nadležna državna tjela (države, entiteta, Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, županije i općine).
- (2) Tiskanica se predaje u otvorenoj omotnici, a može se predati i u omotu zatvorenom tako da zaposlenik javnog poštanskog operatera može provjeriti sadržaj bez oštećenja omotnice.
- (3) U lijevom gornjem kutu adresne strane tiskanice pošiljatelj je obavezan staviti oznaku "TISKANICA" ("IMPRIME").
- (4) Javni poštanski operateri mogu dopustiti zatvaranje tiskanica predanih u velikom broju uz izdavanje odgovarajuće dozvole čiji broj mora biti upisan na svakoj pošiljci ispod oznake "TISKANICA" ("IMPRIME") ili "TISKANICA SA SNIŽENOM POŠTARINOM" ("IMPRIME A TAXE REDUITE").
- (5) Tiskanici se može priložiti račun, nalog za plaćanje, otpremnica, pošiljka-plaćeni odgovor (IBRS/CCRI), CD, DVD i slično, ako se sadržaj priloga odnosi na sadržaj pošiljke i čini njen sastavni dio.

- (6) Tisak može sadržavati tiskani prilog koji ispunjava slijedeće uvjete:
- da je njihovim sastavnim dijelom i uložen u pojedinačni primjerak tiska;
 - da je nakladnik priloga isti kao i za tisak;
 - da postoji međusobna veza sadržaja priloga i tiska.
- (7) Tisak može imati i druge priloge koji nisu navedeni u stavku (5) ovog članka, ali se u tom slučaju za te priloge naplaćuje dodatna poštarina za takvu vrstu priloga ili pošiljke.
- (8) Na tiskanici je dopušteno precrtati, obilježiti ili podvući neke riječi ili dijelove teksta, te ispraviti tiskarske pogreške. U knjizi je dopušteno napisati posvetu.
- (9) Tiskanica može biti mase do 2 kg i dimenzija koje odgovaraju dimenzijama za pismo, propisanim člankom 12. stavak (4) ovih Općih uvjeta.
- (10) Iznimno, tiskanica može biti mase do 5 kg, ako je sadržaj nedjeljiv ili čini cjelinu.
- (11) Prigodom prve predaje novina i časopisa nakladnik ili njegov opunomoćenik ili distributer je obavezan priložiti potvrdu tijela mjerodavnog za javno priopćavanje, te dva primjerka novina i časopisa kojima dokazuje da su ispunjeni svi propisani uvjeti za predaju novina i časopisa.
- (12) Ako novine i časopise predaje nakladnik ili njegov opunomoćenik ili distributer, svežanj novina i časopisa može biti mase do 10 kg, a vreća s novinama i časopisima može biti mase do 30 kg.
- (13) Pojedinačno adresirana tiskanica koja sadrži novine i časopise i koja je složena za otpremu ne može imati nijednu dimenziju veću od 300 mm. Svežanj tiskanica koje sadrže novine i časopise ne može imati nijednu dimenziju veću od 450 mm.
- (14) U međunarodnom poštanskom prometu tiskanice koje isti pošiljalac otprema u većim količinama na adresu istog primatelja mogu se staviti u jednu ili više posebnih vreća ("M" vreća).
- (15) Ukupna masa "M" vreće može biti najviše do 30 kg.
- (16) Svaka "M" vreća mora biti opremljena pravokutnom adresnicom od kartona ili nekog drugog čvrstog materijala (plastika, drvo i sl.) čije dimenzije ne smiju biti manje od 90x140 mm, uz dopušteno odstupanje do 2 mm. Adresnicu predaje pošiljalac s upisanim podacima o primatelju i pošiljalcu (Uvjeti i način prijama definirani su aktima Svjetske poštanske unije).
- (17) "M" vreća može se primiti kao preporučena, žurna i zrakoplovna pošiljka.

Članak 15.

(Sudsko pismo i pismo u upravnom postupku)

- (1) Sudsko pismo i pismo u upravnom postupku je pismovna pošiljka koju predaje na prijenos nadležni sudski i upravni organ za primatelje kao stranke u postupku, uz koju postoji, kao sastavni dio, povratnica iste veličine i boje koja je po gornjem rubu omonice perforirana. Sudsko pismo i pismo u upravnom postupku moraju u pogledu dimenzija odgovarati uvjetima za tipizirano pismo.
- (2) Sudsko pismo i pismo u upravnom postupku iz prethodnog stavka mogu predavati na prijenos sudovi, tužiteljstva, pravobraniteljstva i organi uprave na svim razinama organizacije države, te uredi ombudsmana.
- (3) Sudsko pismo i pismo u upravnom postupku primaju se kao preporučena pošiljka s povratnicom.

Članak 16. (Elektroničko pismo)

Elektroničko pismo je pošiljka čiji se prijenos u određenim fazama obavlja elektroničkim putem. Pošiljka se putem hibridne pošte u jednoj od faza prijena obraduje i pretvara u pismovnu pošiljku radi fizičkog uručenja primatelju. Pošiljalac elektroničkog pisma može u tijeku prijena zahtijevati posebne i dopunske poštanske usluge.

Odjeljak B

Članak 17. (Paketske pošiljke)

Pod paketskim uslugama podrazumijevaju se usluge prijama, otpreme, prijevoza, prispjeća i uručenja paketskih pošiljaka adresiranih na određenog primatelja kojem se paketska pošiljka treba uručiti.

Članak 18. (Paket)

- (1) Paket je zatvorena poštanska pošiljka koja može sadržavati robu i druge predmete.
- (2) Pošiljalac se daje potvrda o primitku paketa, a primatelju se paket uručuje uz potpis.
- (3) Paket u unutarnjem poštanskom prometu može biti mase do 31,5 kg, a u međunarodnom poštanskom prometu do 20 kg.
- (4) Dimenzije paketa u unutarnjem poštanskom prometu ne smiju biti veće od 3.000 mm u zbroju dužine i opsega paketa na najširem dijelu poprečno, s tim da najveća dimenzija ne može biti veća od 1.500 mm. Paket ne smije biti manjih dimenzija od najmanjih dimenzija propisanih za pismo, s tim da adresna strana mora imati najmanje 90x140 mm.
- (5) Paket mora imati na adresnoj strani odgovarajuću naljepnicu s oznakom operatera poštanskog prometa koji je primio pošiljku, te prijarni broj pošiljke ili naljepnicu sa bar kod podacima. Na paket se upisuje masa u kilogramima i gramima, s tim da se svaki dio od 100 (sto) grama zaokružuje na više. Operateri poštanskog prometa moraju, prigodom prijama, primjenjivati bar kod na svim paketskim pošiljkama u međunarodnom poštanskom prometu.
- (6) Pošiljalac prigodom predaje paketa može zahtijevati slijedeće posebne usluge: izdvojeno, žurno, vrlo žurno, zrakoplovom, s povratnicom, s otkupninom i uručiti osobno primatelju.
- (7) U unutarnjem poštanskom prometu paket mora imati označenu vrijednost.
- (8) Vrijednost sadržaja paketa mora biti označena brojkom i slovima u lijevom donjem dijelu adresne strane. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti ili značaju sadržaja za pošiljalca, o čemu pošiljalac potpisuje izjavu na potvrdu o prijama paketa.
- (9) Najveća označena vrijednost paketa može biti do 10.000,00 KM u unutarnjem poštanskom prometu, a do 4.000,00 DTS-a u međunarodnom poštanskom prometu.
- (10) U međunarodnom poštanskom prometu paket se može predati sa i bez označene vrijednosti.
- (11) Uvjeti za prijam paketa u međunarodnom poštanskom prometu propisani su aktima Svjetske poštanske unije.
- (12) Paket koji sadrži žive životinje, lako lomljive predmete, tekućine, lako topljive tvari, dijelove životinjskog ili ljudskog tijela, urne s pepelom, osjetljive uređaje, zarazne tvari i sl., pošiljalac je obavezan predati kao izdvojeni paket.
- (13) Glomaznim paketom smatra se svaki paket koji se zbog svojeg oblika ili sastava ne uklapa s ostalim paketima, ako mu je bilo koja stranica duža od 500 mm i ako mu bilo koja od ostale dvije stranice, uzeta pojedinačno, prelazi 300 mm.
- (14) Na glomazne pakete stavlja se naljepnica s tekstom "GLOMAZNO" ("ENCOMBRANT").
- (15) U međunarodnom poštanskom prometu se lomljivi i glomazni paketi mogu primiti za one države koje prihvaćaju te pakete.

Odjeljak C

Članak 19.

(Poštanske novčane uputnice i isplata novčanih doznaka na kućnu adresu)

- (1) Poštanske novčane uputnice su poštanske pošiljke kojima pošiljalac doznauje određeni iznos novca koji se primatelju isplaćuje u gotovini. Pošiljalac se daje potvrda o primitku poštanske novčane uputnice, a primatelju se uputnički iznos isplaćuje uz potpis.

- (2) Poštanske novčane uputnice obuhvaćaju poštansku uputnicu, brzojavnu novčanu uputnicu, post-net uputnicu i međunarodnu novčanu uputnicu.
- (3) Poštanska uputnica se otprema zajedno s ostalim poštanskim pošiljkama, a brzojavna i post-net uputnica se prenosi elektroničkim ili telekomunikacijskim putem.
- (4) U unutarnjem poštanskom prometu jednom poštanskom novčanom uputnicom može se doznati najviše 5.000,00 KM.
- (5) Brzojavna uputnica za šire dostavno područje prima se pod uvjetom da pošiljatelj prihvati isplatu uputnice redovitom poštanskom dostavom ili da koristi uslugu posebnog nositelja.
- (6) Javni poštanski operateri isplaćuju i druge vrste uputnica kojima pošiljatelj šalju primateljima novčane doznake na kućnu adresu.
- (7) Prijenos poštanske novčane uputnice u međunarodnom poštanskom prometu definiran je aktima Svjetske poštanske unije.
- (3) Javni poštanski operater je dužan na poseban zahtjev pošiljatelja preporučene pošiljke omogućiti slijedeće usluge: žurno, zrakoplovom, s povratnicom, s otkupninom i uručenje pošiljke osobno primatelju.
- (4) Na preporučenoj pošiljci se u gornjem lijevom dijelu adresne strane mora nalaziti naljepnica ili oznaka "R" ("RECOMMANDÉ"), s nazivom poštanskog ureda koji je primio pošiljku, te prijarni broj pošiljke. Ako naljepnica nema naziv poštanskog ureda, na nju se stavlja otisak žiga prijemnog poštanskog ureda.
- (5) Umjesto podataka iz prethodnog stavka javni poštanski operateri dužni su primjenjivati bar kod na preporučenim pošiljkama u unutarnjem poštanskom prometu.
- (6) Javni poštanski operateri moraju prigodom prijama primjenjivati bar kod na svim preporučenim pošiljkama u međunarodnom poštanskom prometu sukladno propisima Svjetske poštanske unije.

Odjeljak D

Članak 20.

(Izravna pošta)

- (1) Izravna pošta je usluga čiji predmet su poštanske pošiljke koje se sastoje od isključivo oglasnog, marketinškog ili reklamnog materijala (letci, katalozi, brošure, reklamni uzorci, promotivne novine i časopisi, promotivni CD-ovi i sl.) koji sadrže istovjetnu poruku, izuzev imena, adrese, identifikacijske oznake primatelja, te drugih izmjena koje ne mijenjaju sadržaj poruke, a koje se šalju, na najmanje 30 adresa koje je pošiljatelj naznačio na pošiljkama ili na njihovim omotima.
- (2) Računi, uplatnice, financijska izvješća i druge neistovjetne poruke ne smatraju se izravnom poštom.
- (3) Pošiljke u kojima se izravna pošta kombinira sa drugim predmetima u istom omotu ne smatraju se izravnom poštom.
- (4) Pošiljke izravne pošte mogu biti najviše mase do 1000 grama i dimenzija za netipizirano pismo propisanim ovim Općim uvjetima.
- (5) Pošiljke izravne pošte u lijevom gornjem kutu adresne strane moraju imati oznaku "IZRAVNA POŠTA " ("DIRECT MAIL").
- (6) Uvjeti i način predaje pošiljaka izravne pošte mogu se urediti ugovorom kojeg sklapa pošiljatelj sa operaterom poštanskog prometa.
- (7) Pošiljke koje nisu adresirane, a sadrže oglasne, marketinške ili reklamne poruke istovjetnog sadržaja, a koje šalje isti pošiljatelj, su liberalizirane i nalaze se na slobodnom tržištu, a obavljaju ih operateri poštanskog prometa na temelju ovlaštenja ili licencija izdanih od Agencije.

Odjeljak E

Članak 21.

(Poštanska brzojavna priopćenja)

- (1) Poštanska brzojavna priopćenja su poštanske pošiljke koje se prijenose elektroničkim ili telekomunikacijskim putem i u propisanim rokovima. Pošiljatelju se daje potvrda o primitku pošiljke, a primatelju se pošiljka uručuje uz potpis.
- (2) Ukoliko pošiljku iz stavka (1) ovog članka nije moguće uručiti u propisanim rokovima, pošiljka se uručuju redovitom dostavom.

Odjeljak F

Članak 22.

(Preporučena poštanska pošiljka)

- (1) Preporučena pošiljka je poštanska pošiljka za koju se pošiljatelju daje potvrda o primitku pošiljke, a uručuje se primatelju uz potpis.
- (2) Svaka pismovna pošiljka može se predati kao preporučena pošiljka uz uvjete i na način propisane ovim Općim uvjetima.

Odjeljak G

Članak 23.

(Vrijednosna poštanska pošiljka)

- (1) Vrijednosna poštanska pošiljka (u daljnjem tekstu: vrijednosno pismo) je pošiljka na kojoj je pošiljatelj označio vrijednost pošiljke brojkom i slovima u lijevom donjem dijelu adresne strane pošiljke. Iznos označene vrijednosti u konvertibilnim markama upisuje pošiljatelj latiničnim ili ćirilničnim pismom i arapskim brojevima, a ne smije biti upisan običnom olovkom. U međunarodnom poštanskom prometu prijarni poštanski ured je dužan navedeni iznos u KM preračunati i upisati iznos u DTS-u. Pošiljatelju se daje potvrda o primitku pošiljke, a primatelju se pošiljka uručuje uz potpis.
- (2) Vrijednosno pismo može sadržavati robu, novac, pisano priopćenje i druge predmete. Vrijednosno pismo može biti mase najviše do 2 kg.
- (3) Najveća označena vrijednost vrijednosnog pisma može biti do 10.000,00 KM u unutarnjem poštanskom prometu, a do 4.000 DTS-a u međunarodnom poštanskom prometu.
- (4) Pošiljatelj je obavezan na vrijednosnom pismu označiti stvarnu vrijednost sadržaja o čemu potpisuje izjavu na potvrdi o primitku pošiljke.
- (5) Dimenzije vrijednosnog pisma moraju odgovarati dimenzijama propisanim člankom 12. ovih Općih uvjeta.
- (6) Na vrijednosnom pismu mora se u lijevom gornjem kutu nalaziti naljepnica ili odgovarajuća oznaka "V" s nazivom poštanskog ureda u kojem je pošiljka zaprimljena, te prijarni broj pošiljke ili bar kod naljepnicu. Ako naljepnica nema naziv prijarnog poštanskog ureda na nju se stavlja otisak žiga prijarnog poštanskog ureda. Na vrijednosnom pismu upisuje se masa u gramima. Javni poštanski operateri moraju primjenjivati bar kod na svim vrijednosnim pismima u međunarodnom poštanskom prometu.
- (7) Na omotu vrijednosnog pisma ne smije se ništa brisati, strugati, ispravljati, precrtavati i podcrtavati, niti stavljati naljepnice ili oznake, osim službenih oznaka i naljepnica.
- (8) Pošiljatelj prigodom predaje vrijednosnog pisma može zahtijevati slijedeće usluge: žurno, zrakoplovom, s povratnicom, s otkupninom i uručenje osobno primatelju.
- (9) U međunarodnom poštanskom prometu se vrijednosna pisma mogu predati samo za one države koje tu uslugu prihvaćaju.
- (10) Uvjeti za prijam vrijednosnih pisama u međunarodnom poštanskom prometu propisani su aktima Svjetske poštanske unije.
- (11) Javni poštanski operateri mogu odobriti pojedinim korisnicima slanje vrijednosnih pisama u unutarnjem poštanskom prometu koja u pogledu mase, dimenzija i označene vrijednosti odstupaju od odredaba ovih Općih uvjeta.
- (12) Najveća označena vrijednost i masa iz stavka (2) i (3) ovog članka na vrijednosnim pismima u unutarnjem poštanskom prometu, a koja se razmjenjuju unutar javnog poštanskog

operatera, zatim između javnih poštanskih operatera, te između javnih poštanskih operatera i finansijskih organizacija, može biti i veća ukoliko to javni poštanski operateri odrede svojom posebnom odlukom ili ukoliko se međusobno usaglase.

Odjeljak H

Članak 24. (Sekogram)

- (1) Sekogram je otvorena poštanska pošiljka koja sadrži pismo namijenjeno slijepim ili slabovidnim osobama, otisnuto na krutom papiru ili nekom drugom sličnom materijalu.
- (2) Sekogramom se još smatraju i:
 - a) klišeji sa znakovima sekografije;
 - b) zvučna snimka ili specijalni papir, namijenjen slijepim ili slabovidnim osobama, uz uvjet da ga predaje na prijenos neka ustanova za slijepe ili da je upućen toj ustanovi.
- (3) Sekogram može biti mase do 7 kg. Dimenzije sekograma moraju odgovarati dimenzijama za netipizirano pismo propisanim ovim Općim uvjetima.
- (4) U desnom gornjem kutu adrese strane sekograma pošiljatelj je obavezan staviti oznaku "SEKOGRAM" ("CECOGRAM-ME") ili propisanu naljepnicu.

Poglavlje II

Članak 25. (Ostale poštanske usluge)

Ostale poštanske usluge obuhvaćaju posebne poštanske usluge, dopunske poštanske usluge, poštanske usluge po službenoj dužnosti ili na zahtjev korisnika usluga i poštanske usluge na slobodnom tržištu.

Odjeljak A

Članak 26. (Posebne poštanske usluge)

- (1) Posebne poštanske usluge su usluge koje zahtijeva pošiljatelj prigodom predaje pošiljke. Izborom posebne usluge pošiljatelj zahtijeva poseban postupak i uvjete vezane za prijam, otpremu, prijevoz, prispjeh i uručenje poštanskih pošiljaka.
- (2) Kao posebne poštanske usluge u smislu stavka 1. ovog članka pošiljatelj može izabrati da mu se pošiljka prenese kao:
 - a) pošiljka s potvrđenim uručenjem;
 - b) pošiljka brze pošte (EMS);
 - c) žurna pošiljka;
 - d) vrlo žurni paket;
 - e) pošiljka sa povratnicom;
 - f) otkupna pošiljka;
 - g) zrakoplovna pošiljka;
 - h) izdvojeni paket;
 - i) poste restante pošiljka;
 - j) pošiljka predana u posljednji trenutak;
 - k) pošiljka koja se uručuje osobno primatelju;
 - l) pošiljka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI);
 - m) consignment usluga.

Članak 27. (Pošiljka s potvrđenim uručenjem)

- (1) Kao pošiljka s potvrđenim uručenjem može se primiti svaka poštanska pošiljka bez označene vrijednosti za koju se pošiljatelj daje potvrda o primitku pošiljke i uručuje se primatelju uz potpis.
- (2) Pošiljatelj prigodom predaje pošiljke s potvrđenim uručenjem može zahtijevati slijedeće usluge: žurno, zrakoplovno, s povratnicom i uručenje pošiljke osobno primatelju.
- (3) Na pošiljci s potvrđenim uručenjem mora se nalaziti oznaka "AA" i prijamni broj pošiljke.
- (4) U otpremi, prijevozu i prispjehu pošiljaka s potvrđenim uručenjem postupa se na isti način kao sa običnim poštanskim pošiljkama.

- (5) U međunarodnom poštanskom prometu se pošiljke s potvrđenim uručenjem primaju samo za one države koje prihvaćaju ovu uslugu.

Članak 28.

(Pošiljke brze pošte - EMS)

- (1) Pošiljka brze pošte je poštanska usluga koja podrazumijeva preuzimanje poštanske pošiljke na temelju posebnog zahtjeva pošiljatelja (putem telefona i sl.), na adresi koju odredi pošiljatelj ili u poštanskom uredu, te uručuje na adresi primatelja. EMS pošiljka uručuje se u roku koji odredi pošiljatelj, a prema ponudi operatera poštanskog prometa.
- (2) EMS pošiljka iz stavka (1) ovog članka može sadržavati pisano priopćenje, robu, žive životinje i druge predmete.
- (3) Za EMS pošiljku se pošiljatelju daje potvrda o primitku pošiljke, a primatelju se pošiljka uručuje uz potpis, upisivanjem datuma i vremena uručjenja.
- (4) EMS pošiljka može biti mase do 31,5 kg.
- (5) Najmanje dimenzije EMS pošiljke su 90x140 mm, a najveće kao za paket u unutarnjem prometu.
- (6) EMS pošiljka mora na adresnoj strani imati odgovarajuću naljepnicu propisanu aktima Svjetske poštanske unije.
- (7) Pošiljatelj prigodom predaje EMS pošiljke može zahtijevati usluge određene ovim Općim uvjetima, te druge usluge koje dogovori sa operaterom poštanskog prometa.
- (8) EMS pošiljka se može predati sa ili bez označene vrijednosti u unutarnjem poštanskom prometu, a samo bez označene vrijednosti u međunarodnom poštanskom prometu.
- (9) Vrijednost sadržaja EMS pošiljke mora biti označena brojkom i slovima u lijevom donjem dijelu adrese strane pošiljke. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti ili značenju sadržaja za pošiljatelja, o čemu pošiljatelj potpisom potvrđuje izjavu na potvrdi o primitku EMS pošiljke.
- (10) Najveća označena vrijednost na EMS pošiljci u unutarnjem poštanskom prometu može biti do 10.000,00 KM.
- (11) Tehnološki postupak prijenosa EMS pošiljaka operateri poštanskog prometa reguliraju posebnim uputstvom.

Članak 29.

(Žurna pošiljka)

- (1) Kao žurna pošiljka može se predati svaka poštanska pošiljka. Svaka poštanska pošiljka koja sadrži lako pokvarljivu robu mora se predati kao žurna. Kao žurna pošiljka ne može se predati pošiljka adresirana za šire dostavno područje, poštanski pretinac i poste-restante.
- (2) Žurna pošiljka dostavlja se primatelju prije ostalih pošiljaka uz uvjete i na način propisan ovim Općim uvjetima.
- (3) Na žurne pošiljke se u gornji lijevi dio adrese strane stavlja naljepnica ili otisak crvene boje "ŽURNO" ("EXPRESS"). Ako takve oznake nema riječ "ŽURNO" ("EXPRESS") mora biti upisana velikim crvenim slovima.
- (4) U međunarodnom poštanskom prometu žurne pošiljke se primaju samo za države koje prihvaćaju tu uslugu.

Članak 30.

(Vrlo žurni paket)

- (1) Vrlo žurni paket je poštanska pošiljka koja se otprema određenoj poštanskom uredu prvim poštansko prometnim vezama.
- (2) Kao vrlo žurni paket može se predati svaki paket bez obzira na vrstu i sadržaj.
- (3) Paket koji sadrži žive životinje ili pokvarljivu robu mora se predati kao vrlo žuran.
- (4) Dostava vrlo žurnog paketa primatelju obavlja se na način predviđen za dostavu žurnih pošiljaka.

Članak 31.

(Pošiljka s povratnicom - Obavijest o uručanju)

- (1) Pošiljka s povratnicom je poštanska pošiljka koju prati "POVRATNICA", obrazac crvene boje čvrstoće dopisnice, koju pošiljatelj popunjava i predaje uz pošiljku zahtijevajući da se pošiljka uruči primatelju uz potpisano potvrđenje na

povratnici, a koja se vraća kao obična pismovna pošiljka i uručuje pošiljatelju pošiljke kao obavijest o uručenju pošiljke.

- (2) U unutarnjem poštanskom prometu se kao pošiljka s povratnicom može predati svaka poštanska pošiljka za koju se daje potvrda o primitku pošiljke, osim brzojavne i post-net uputnice.
- (3) U međunarodnom poštanskom prometu države mogu ograničiti prijam povratnica za određene pošiljke.
- (4) Povratnicu popunjava pošiljatelj i predaje ju zajedno s pošiljkom.
- (5) Na pošiljku s povratnicom stavlja se naljepnica ili oznaka "AR" u gornjem lijevom dijelu adresne strane pošiljke.

Članak 32. (Otkupna pošiljka)

- (1) Otkupna pošiljka je poštanska pošiljka za koju pošiljatelj prigodom predaje zahtijeva da se uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljatelja pošiljke.
- (2) S otkupnom pošiljkom pošiljatelj je obavezan predati i popunjeni obrazac poštanske, poštanske brzojavne uputnice ili odgovarajući obrazac platnog naloga kojim će mu se doznačiti otkupni iznos.
- (3) U unutarnjem poštanskom prometu kao otkupna pošiljka može se predati preporučena pošiljka, vrijednosno pismo, EMS pošiljka i paket.
- (4) U međunarodnom poštanskom prometu otkupna pošiljka se može predati za države koje tu uslugu prihvaćaju.
- (5) Na otkupne pošiljke u gornjem lijevom dijelu adresne strane stavlja se naljepnica u obliku trokuta narančaste boje s tekstom "OTKUPNINA" ("REMBOURSEMENT"), a pošiljatelj je obavezan brojkom upisati iznos otkupnine. Označeni iznos otkupnine na pošiljci ne smatra se označenom vrijednosti pošiljke.
- (6) Otkupnina označena na otkupnoj pošiljci može iznositi najviše do 5.000,00 KM.

Članak 33. (Zrakoplovna pošiljka)

- (1) Zrakoplovna pošiljka je poštanska pošiljka za koju pošiljatelj prigodom predaje zahtijeva da se otpremi zrakoplovnim putem.
- (2) Na zrakoplovnu pošiljku stavlja se u gornji lijevi dio adresne strane pošiljke naljepnica plave boje ili otisak iste boje s tekstom "ZRAKOPLOVOM" ("PAR AVION"), ukoliko pošiljka nije upakovana u omotnicu obrubljenu crticama u boji namijenjenu isključivo za zrakoplovne pošiljke.
- (3) Aerogram je zrakoplovna pošiljka koja se sastoji od jednog arka papira presavijenog i zalijepljenog na svim rubovima. Prednja strana aerograma rezervirana je za adresu, frankiranje i službene oznake ili naljepnicu, te mora imati oznaku "AEORGRAMME".

Članak 34. (Izdvojeni paket)

- (1) Izdvojeni paket je svaka paketska pošiljka za koju pošiljatelj traži rukovanje sa posebnom pozornošću tijekom prijenosa.
- (2) Kao izdvojeni paket može se predati svaki paket bez obzira na vrstu i sadržaj.
- (3) Na izdvojene pakete stavlja se bijela naljepnica na kojoj je otisnuta slika čaše u crvenoj boji koja upozorava na sadržaj.
- (4) Izdvojeni paket je i pošiljka čiji sadržaj zahtijeva posebnu pozornost u prijenosu i nosi odgovarajuću oznaku: "lomljivo", "staklo", "žive životinje" i dr.
- (5) Paket za čiji je prijenos potrebno posebno odobrenje nadležnog organa pošiljatelj je dužan predati isključivo kao izdvojeni paket.
- (6) Izdvojeni paket je i svaki glomazni paket.
- (7) Ako paket zahtijeva izdvojeno rukovanje i glomazan je naplaćuje se jedno izdvojeno rukovanje.

Članak 35. (Poste restante)

- (1) Poste restante je takva pošiljka koja u adresi primatelja sadrži oznaku "POSTE RESTANTE", a u određenoj poštanskom uredu čuva se 30 (trideset) dana od dana prispjeća i uručuje se primatelju u okviru tog roka kada je on zatraži, uz naplatu propisane poštarine.
- (2) Kao poste restante pošiljke ne mogu se primiti: žurne i EMS pošiljke, sudska pisma i pisma u upravnom postupku, brzojavne i post-net uputnice, pošiljke sa živim životinjama i lako pokvarljiva roba.

Članak 36. (Pošiljka predana u posljednji trenutak)

- (1) Pošiljka predana u posljednji trenutak je posebna usluga koju korisnik može zahtijevati prigodom predaje pošiljke poslije završetka radnog vremena poštanskog ureda sa korisnicima, a prije otpreme pošiljaka.
- (2) Kao pošiljke predane u posljednji trenutak mogu se primiti: zrakoplovne pošiljke, žurne pošiljke, EMS pošiljke i vrlo žumi paketi.

Članak 37. (Pošiljka koja se uručuje osobno primatelju)

- (1) Pod pošiljkom koja se uručuje osobno primatelju podrazumijeva se pošiljka koja se uručuje isključivo osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku ili opuno-moćenoj osobi.
- (2) U unutarnjem poštanskom prometu se kao pošiljka koja se uručuje osobno primatelju može predati pošiljka za koju se daje potvrda o primitku pošiljke.
- (3) U međunarodnom poštanskom prometu se pošiljka koja se uručuje osobno primatelju može predati za države koje tu uslugu prihvaćaju.
- (4) Pošiljka koje se uručuje osobno primatelju mora imati uočljivim slovima napisanu oznaku "URUCITI OSOBNO PRIMATELJU" ("A REMETTRE EN MAIN PROPRES") u lijevom gornjem dijelu adresne strane.

Članak 38. (Pošiljka s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI))

- (1) Pod poslovnim prepiskom s plaćenim odgovorom podrazumijeva se pošiljka ovlaštenog pošiljatelja koja sadrži i pošiljku s plaćenim odgovorom (IBRS/CCRI), a koju pošiljatelj šalje primatelju i plaća poštarinu za odgovor temeljem ugovora s operaterom poštanskog prometa.
- (2) Pošiljka s plaćenim odgovorom mora sadržavati propisanu oznaku IBRS/CCRI, broj dozvole - ugovora i druge oznake propisane aktima Svjetske poštanske unije. U unutarnjem poštanskom prometu IBRS/CCRI pošiljka umjesto naziva države mora sadržavati naziv javnog poštanskog operatera koji je sklopio ugovor s korisnikom poslovne prepiske, odnosno koji je izdao dozvolu.
- (3) Pošiljke s plaćenim odgovorom mogu se predati uz uvjet da korisnik poslovne prepiske prethodno pribavi dozvolu od operatera poštanskog prometa sklapanjem ugovora o obavljanju te usluge.
- (4) Dimenzije pošiljke s plaćenim odgovorom moraju odgovarati dimenzijama propisanim ovim Općim uvjetima za odgovarajuću vrstu pošiljke.
- (5) U unutarnjem poštanskom prometu pošiljka s plaćenim odgovorom može biti mase do 100 grama.
- (6) U međunarodnom poštanskom prometu pošiljke IBRS/CCRI primaju se za države koje prihvaćaju ovu uslugu s tim da je prispjele pošiljke IBRS/CCRI iz inozemstva operater poštanskog prometa obavezan vratiti pošiljatelju.
- (7) Uvjeti i način obavljanja ove usluge i međusobne razmjene ovih pošiljaka javni poštanski operateri će posebno regulirati.

Članak 39.

(Consignment usluga - grupiranje pošiljaka)

- (1) Consignment usluga je posebna usluga u međunarodnom poštanskom prometu koja nudi mogućnost skupne otpreme većeg broja poštanskih pošiljaka, upućenih od istog pošiljalatelja za jednog ili više primatelja.
- (2) Uvjeti i način obavljanja ove usluge propisani su aktima Svjetske poštanske unije, a njeno obavljanje javni poštanski operateri će međusobno posebno regulirati.

Odjeljak B

Članak 40.

(Dopunske poštanske usluge)

Pod dopunskim poštanskim uslugama podrazumijevaju se usluge kojima pošiljalatelj ili primatelj zahtijeva određeni dodatni postupak u vezi s pošiljkom, a koji je uređen odredbama ovih Općih uvjeta.

Članak 41.

(Dopunske poštanske usluge na zahtjev pošiljalatelja)

- (1) Pošiljalatelj može nakon predaje, a prije uručjenja pošiljke, u unutarnjem poštanskom prometu zahtijevati sljedeće usluge:
 - a) izmjenu i dopunu adrese na pošiljci, izuzev sudskih pisama i pisama u upravnom postupku;
 - b) da mu se pošiljka vrati;
 - c) opterećenje knjižene pošiljke otkupnim iznosom, povećanje ili smanjenje otkupnog iznosa ili odustajanje od otkupnog iznosa;
 - d) slanje paketa za primateljem ili zabrana slanja paketa za primateljem;
 - e) vraćanje iznosa poštanskih novčanih uputnica;
 - f) uplatu otkupnog iznosa brzojavnom uputnicom.
- (2) Zahtjev za usluge iz stavka (1) ovog članka pošiljalatelj može podnijeti u bilo kojem prijammnom poštanskom uredu, a podnosi ga pisanim putem uz plaćanje poštarine određene cjenikom. Iznimno, ako se radi o pošiljci koja još nije otpremljena iz prijammnog poštanskog ureda zahtjev se može podnijeti izravno prijammnom poštanskom uredu i u tom slučaju zahtjev se odmah uzima u postupak.
- (3) Prigodom predaje zahtjeva pošiljalatelj može tražiti pisanu obavijest o rezultatu izvršenja zahtjeva.
- (4) Prigodom podnošenja zahtjeva pošiljalatelj je obavezan dokazati svoj identitet, te dati na uvid potvrdu o primitku pošiljke, ako se radi o pošiljci za koju se daje potvrda o primitku pošiljke.
- (5) Uz zahtjev za vraćanje pošiljke ili izmjenu adrese, na običnoj pismovnoj pošiljci, pošiljalatelj je obavezan podnijeti i prijepis adrese ili faksimil omotnice ili omota s adresom koji je jednak omotu pošiljke na koju se zahtjev odnosi. Faksimil treba prema obliku, veličini, adresi i rukopisu odgovarati pošiljci na koju se zahtjev odnosi.
- (6) Za glomazne pošiljke i dopisnice, umjesto faksimila ili omota treba podnijeti točan prijepis adrese primatelja pošiljke.
- (7) U međunarodnom poštanskom prometu pošiljalatelj može zahtijevati dopunske poštanske usluge propisane aktima Svjetske poštanske unije.

Članak 42.

(Dopunske poštanske usluge na zahtjev primatelja)

- (1) Primatelj može prije uručjenja pošiljke zahtijevati sljedeće usluge:
 - a) dostavu poste restante pošiljaka na adresu koju on odredi;
 - b) da se prispjele pošiljke (izuzev sudskog pisma i pisma u upravnom postupku, te brzojavne uputnice) zadrže u određišnom poštanskom uredu i čuvaju kao poste restante pošiljke ili šalju na novu adresu koju on odredi;
 - c) uručenje pošiljaka osobno primatelju;
 - d) stavljanje žurnih pošiljaka ili obavijesti o prispjeću takvih pošiljaka u poštanski pretinac;
 - e) ubacivanje preporučanih pošiljaka i pošiljaka sa potvrđenim uručjenjem u kućni kovčević, bez potpisa

primatelja radi potvrđivanja primitka pošiljaka. Ova usluga se obavlja samo za pošiljke u unutarnjem poštanskom prometu, s tim da se ne može zahtijevati za pošiljke s otkupninom, povratnicom, carinom i drugim opterećenjem, te za pošiljke s uslugom uručiti osobno primatelju;

- f) uručenje svake ili određene pošiljke kao žurne pošiljke na užem dostavnom području određišnog poštanskog ureda;
 - g) brzojavno slanje uputničkog iznosa u novo određište;
 - h) ponovnu dostavu poštanske pošiljke za koju je ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke.
- (2) Primatelj može zahtijevati usluge iz stavka (1) ovog članka, predajom pisanog zahtjeva, u pravilu, u poštanskom uredu koji mu pošiljke uručuje.
 - (3) Prigodom podnošenja zahtjeva primatelj je obavezan dokazati svoj identitet i navesti sve podatke potrebne za postupanje po zahtjevu.
 - (4) Rok do kojega se po zahtjevu može postupati ne može biti dulji od 30 (trideset) dana, ako se zahtjev odnosi na zadržavanje pošiljke u određišnom poštanskom uredu, niti dulji od 90 (devedeset) dana u svim drugim slučajevima. Prema zahtjevu iz stavka (1) toč. d) i e) ovog članka postupa se do opoziva.
 - (5) Zahtjev primatelja ne može se primiti ako je prije uručjenja pošiljke na koju se zahtjev odnosi određišnom poštanskom uredu prispio zahtjev pošiljalatelja u smislu članka 41. ovih Općih uvjeta.
 - (6) Za usluge iz stavka 1., izuzev točke d) i e) ovog članka, primatelj plaća poštarinu određenom cjenikom.
 - (7) U međunarodnom poštanskom prometu primatelj može zahtijevati dopunske poštanske usluge sukladno aktima Svjetske poštanske unije.

Odjeljak C

Članak 43.

(Poštanske usluge po službenoj dužnosti ili na zahtjev korisnika usluge)

- (1) Poštanske usluge po službenoj dužnosti ili na zahtjev korisnika usluge su usluge koje operateri poštanskog prometa obavljaju po službenoj dužnosti ili na zahtjev korisnika usluge.
- (2) Usluge iz stavka (1) ovog članka su:
 - a) potraživanje pošiljaka;
 - b) izdavanje naknadne potvrde o primitku knjižene pošiljke;
 - c) čuvanje punomoći;
 - d) uporaba poštanskog pretinca;
 - e) podnošenje na uvid isplaćene uputnice ili izdavanje njenog preslika;
 - f) prepakiranje paketa;
 - g) ležarina za pošiljke;
 - h) dostava i pokušaj dostave paketa;
 - i) podnošenje pošiljaka na carinski pregled u uvozu i izvozu;
 - j) podnošenje pošiljaka na žigosanje ili kontrolu nadležnom organu;
 - k) obavještanje primatelja ili pošiljalatelja pošiljke o podnošenju potrebnih dokumenta na carinski pregled;
 - l) prijam pošiljaka s reklamnom porukom.
- (3) Korištenje poštanskih usluga po službenoj dužnosti ili na zahtjev korisnika usluga iz stavka (2) ovog članka obavlja se na način utvrđen ovim Općim uvjetima.
- (4) Za usluge iz stavka (2) ovog članka, osim točke d), pošiljalatelj, odnosno primatelj, plaća poštarinu određenom cjenikom.

Članak 44.

(Izdavanje naknadne potvrde o primitku knjižene pošiljke)

- (1) Knjižene pošiljke su poštanske pošiljke za koje operater poštanskog prometa, pošiljalatelju izdaje potvrdu o primitku, a uručuju se uz potpis primatelja.

- (2) Pošiljalac može pisanim putem zahtijevati naknadnu potvrdu o primitku pošiljke od poštanskog ureda u kojem je predao pošiljku.
- (3) Pisani zahtjev iz stavka (2) ovog članka mora sadržavati: datum predaje pošiljke poštanskom uredu, naziv poštanskog ureda koji je pošiljku primio, adresu primatelja pošiljke, vrijednost pošiljke, iznos otkupnine i dr.
- (4) Naknadna potvrda može se dati u roku od jedne godine od dana predaje pošiljke, za sve pošiljke za koje se daje potvrda o primitku pošiljke, izuzev za preporučenu pošiljku i pošiljku s potvrđenim uručenjem.
- (5) Naknadna potvrda daje se odmah nakon predaje zahtjeva, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana predaje zahtjeva.
- (2) Pod dodanom vrijednošću u smislu stavka (1) ovog članka, podrazumijeva se, po posebnom zahtjevu pošiljalca; ugovoreno vrijeme i mjesto preuzimanja, brzina prijenosa, elektroničko praćenje prijenosa, te uručenje u dogovorenom roku i na dogovorenoj adresi. Operater poštanskog prometa koji obavlja kurirsku uslugu mora imati mogućnost u svakom trenutku tijekom prijenosa postupiti po zahtjevu pošiljalca.
- (3) Operateri poštanskog prometa koji obavljaju ove usluge moraju se pridržavati cjenovnih ograničenja u odnosu na rezervirane usluge koje su utvrđene Zakonom.
- (4) Predmetom kurirskih usluga mogu biti sve poštanske pošiljke ukoliko su ispunjeni uvjeti iz stavka (1), (2) i (3) ovog članka.
- (5) Operater poštanskog prometa koji obavlja kurirske usluge mora imati načinjene uvjete za obavljanje kurirskih usluga, usklađene sa Zakonom i ovim Općim uvjetima.
- (6) Kurirske usluge nalaze se na slobodnom tržištu, a operateri poštanskog prometa obvezni su ih obavljati sukladno Zakonu, ovim Općim uvjetima i svojim aktima.
- (7) Operater poštanskog prometa je obavezan pošiljalcu izdati potvrdu o preuzimanju pošiljke i istu uručiti uz potpis primatelja.
- (8) Za obavljanje kurirskih usluga operater poštanskog prometa mora posjedovati ili ovlaštenje ili licenciju koju je izdala Agencija.

Članak 45.

(Podnošenje na uvid isplaćene uputnice ili poštanske isprave ili izdavanje njenog preslika)

- (1) Pošiljalac ili primatelj mogu pisanim putem zahtijevati od bilo kojeg poštanskog ureda podnošenje na uvid isplaćenu uputnicu i izdavanje preslika uputnice ili poštanske isprave, koja se odnosi na prijam ili uručenje poštanske pošiljke.
- (2) Zahtjev se može podnijeti u roku od tri (3) godine od dana uplate uputnice ili jedne (1) godine od dana kada je načinjena poštanska isprava na koju se zahtjev odnosi, a javni poštanski operater je obavezan zahtjev riješiti u roku od 30 (trideset) dana od primitka zahtjeva.
- (3) Kada se zahtjev odnosi na poštansku novčanu uputnicu, podnositelj zahtjeva treba dati na uvid potvrdu o uplati uputnice. Kada zahtjev podnosi sud ili drugo nadležno državno tijelo, poštanski ured obavezan je postupiti po zahtjevu bez obzira na rok, ako raspolaže s ispravama na koje se zahtjev odnosi.

Članak 46.

(Uporaba poštanskog pretinca)

- (1) Primatelj može zahtijevati da mu se pošiljke uručuju putem poštanskog pretinca predajom pisanog zahtjeva poštanskom uredu kod kojeg želi otvaranje poštanskog pretinca. Poštanski ured je obavezan primatelju dati na uporabu poštanski pretinac, izuzev ako to radi malog broja pošiljaka nije opravdano ili ako nema dovoljno prostornih mogućnosti za otvaranje poštanskog pretinca.
- (2) Ako primatelj ne preuzima redovito pošiljke iz poštanskog pretinca poštanski ured može, uz prethodno pisano upozorenje, primatelju otkazati uporabu poštanskog pretinca. Operater poštanskog prometa može na zahtjev primatelja pojedine poštanske pošiljke koje su prispjele na poštanski pretinac uručivati putem dostave.

Članak 47.

(Pošiljka s reklamnom porukom)

- (1) Pošiljalac može zahtijevati predaju poštanske pošiljke na kojoj se nalazi reklamna poruka. Pod reklamnom porukom ne smatraju se logotip, znak i druga obilježja tvrtke koja predaje pošiljku. Reklamna poruka ne smije se nalaziti u prostoru predviđenom za adresiranje, označavanje poštarine, te službene naljepnice i oznake. Kao pošiljka s reklamnom porukom može se predati svaka poštanska pošiljka u unutarnjem poštanskom prometu, osim poštanskih novčanih uputnica.
- (2) Za prijam pošiljke s reklamnom porukom, izuzev poštarine za pošiljku, naplaćuje se i dodatna poštarina za tu uslugu, prema cjeniku.

Odjeljak D

Članak 48.

(Kurirske usluge)

- (1) Kurirske usluge su poštanske usluge sa dodanom vrijednošću koje davatelj poštanskih usluga obavlja na temelju posebnog zahtjeva pošiljalca, a podrazumijevaju preuzimanje poštanskih pošiljaka na adresi pošiljalca, izravan prijenos, te uručenje na adresi primatelja.

- (2) Pod dodanom vrijednošću u smislu stavka (1) ovog članka, podrazumijeva se, po posebnom zahtjevu pošiljalca; ugovoreno vrijeme i mjesto preuzimanja, brzina prijenosa, elektroničko praćenje prijenosa, te uručenje u dogovorenom roku i na dogovorenoj adresi. Operater poštanskog prometa koji obavlja kurirsku uslugu mora imati mogućnost u svakom trenutku tijekom prijenosa postupiti po zahtjevu pošiljalca.
- (3) Operateri poštanskog prometa koji obavljaju ove usluge moraju se pridržavati cjenovnih ograničenja u odnosu na rezervirane usluge koje su utvrđene Zakonom.
- (4) Predmetom kurirskih usluga mogu biti sve poštanske pošiljke ukoliko su ispunjeni uvjeti iz stavka (1), (2) i (3) ovog članka.
- (5) Operater poštanskog prometa koji obavlja kurirske usluge mora imati načinjene uvjete za obavljanje kurirskih usluga, usklađene sa Zakonom i ovim Općim uvjetima.
- (6) Kurirske usluge nalaze se na slobodnom tržištu, a operateri poštanskog prometa obvezni su ih obavljati sukladno Zakonu, ovim Općim uvjetima i svojim aktima.
- (7) Operater poštanskog prometa je obavezan pošiljalcu izdati potvrdu o preuzimanju pošiljke i istu uručiti uz potpis primatelja.
- (8) Za obavljanje kurirskih usluga operater poštanskog prometa mora posjedovati ili ovlaštenje ili licenciju koju je izdala Agencija.

DIO III. PLAĆANJE POŠTANSKIH USLUGA

Članak 49.

(Plaćanje univerzalnih poštanskih usluga)

- (1) Cijenu za univerzalne poštanske usluge (u daljnjem tekstu: poštarina) plaća korisnik koji zahtijeva poštansku uslugu, prema cjeniku, a zakonskim sredstvom plaćanja.
- (2) Poštarina se naplaćuje od pošiljalca i to unaprijed, osim ako Zakonom, ovim Općim uvjetima ili ugovorom sklopljenim između operatera poštanskog prometa i korisnika nije drukčije određeno.
- (3) Poštarina za dostavu paketa može se naplatiti od pošiljalca ili od primatelja. Za paket koji se vrati pošiljalcu zato što se iz opravdanih razloga nije mogao uručiti primatelju, od pošiljalca se naplaćuje poštarina za vraćanje paketa i poštarina za posebne usluge, koje su obavljene prigodom vraćanja paketa.
- (4) Operater poštanskog prometa može pojedinim korisnicima odobriti posebne uvjete plaćanja koji se uređuju ugovorom sklopljenim između korisnika i operatera poštanskog prometa.
- (5) Kad je to određeno posebnim zakonom pošiljalac je obavezan, osim poštarine, platiti i iznos određen tim zakonom.
- (6) Poštarinu za uplatu otkupnog iznosa plaća primatelj otkupne pošiljke prigodom preuzimanja te pošiljke.
- (7) Za pošiljke koje podliježu carinskom pregledu carinske i druge pristojbe plaća pošiljalac prigodom predaje pošiljke, odnosno primatelj prigodom uručenja pošiljke. Ako se pošiljka predaje u poštanskom uredu kod kojeg se ne obavlja carinski pregled, pristojbe za podnošenje na carinski pregled pošiljalac plaća poštanskom uputnicom pošću carinjenja, a platnim nalogom carinskom organu.
- (8) Poštarinu za prepakiranje paketa plaća primatelj, odnosno pošiljalac poštanskom uputnicom poštanskom uredu koji je obavio prepakiranje paketa.
- (9) Ležarinu koja tereti pošiljku radi skladištenja i čuvanja u pošti carinjenja primatelj plaća poštanskom uputnicom pošću carinjenja.
- (10) Za pisma i dopisnice za koje poštarina nije plaćena ili nije dovoljno plaćena operater poštanskog prometa poziva pošiljalca da nadoplati nedostatan iznos poštarine. Ukoliko na pošiljci nije naznačen pošiljalac, operater poštanskog prometa je obavezan utemeljiti komisiju i pošiljku komisijski otvoriti, radi eventualnog utvrđivanja adrese pošiljalca.

Ukoliko se ni na taj način ne utvrdi identitet pošiljatelja, pošiljka se upućuje kao porto pošiljka i poštarina naplaćuje od primatelja. Ukoliko je identitet pošiljatelja poznat, te on odbije nadoplatiti nedostatan iznos poštarine pošiljka mu se vraća, odnosno ako je ne želi primiti natrag, sa pošiljkom se postupa kao sa neisporučivom pošiljkom.

- (11) Prigodom preuzimanja pošiljke adresirane na poste restante primatelj plaća poštarinu određenu cjenikom.
- (12) U međunarodnom poštanskom prometu se plaćanje poštarine za pismovne usluge može obaviti zamjenom međunarodnog kupona za odgovor, kojeg izdaje Međunarodni ured sukladno propisima Svjetske poštanske unije, za poštanske marke do iznosa cijene za obično zrakoplovno pismo prve stope težine koje se otprema za inozemstvo. Javni poštanski operateri mogu, sukladno svom cjeniku usluga, obavljati prodaju međunarodnih kupona za odgovor.
- (13) Operater poštanskog prometa je obavezan, u prostoru namijenjenom korisnicima poštanskih usluga, vidno istaknuti izvadak iz cjenika poštanskih usluga, a na zahtjev korisnika dati cjenik na uvid.
- (14) Javni poštanski operater može naplatiti poštarinu za pošiljke u velikom broju koje su prispjele u izmjeničnu poštu adresirane za primatelje u Bosni i Hercegovini, a koje je pošiljatelj iz Bosne i Hercegovine radi povoljnije cijene odnio na predaju u drugu državu. Naplata poštarine regulirana je aktima Svjetske poštanske unije.

Članak 50. (Označavanje poštarine)

Za označavanje poštarine mogu se rabiti važeće poštanske marke, odgovarajuće oznake o plaćenju poštarini, strojevi za označavanje poštarine, te oznake propisane aktima Svjetske poštanske unije i ovim Općim uvjetima.

Članak 51. (Poštanske marke)

- (1) Poštanske marke služe za plaćanje poštarine u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu.
- (2) Poštanske marke izdaju javni poštanski operateri uz prethodno pribavljenu suglasnost Agencije na godišnji program izdavanja poštanskih maraka i suglasnost na pojedinačna izdanja svake poštanske marke, sukladno Zakonu, propisanim procedurama i kriterijima za podnošenje zahtjeva, a koje će utvrditi Agencija.
- (3) Poštanske marke moraju ispunjavati uvjete propisane Zakonom i aktima Svjetske poštanske unije.
- (4) Poštanske marke se lijepe u desni gornji dio adresne strane pošiljke, s tim da u pravilu treba rabiti marke najviše vrijednosti, ovisno o visini poštarine.
- (5) Javni poštanski operater može donijeti odluku o povlačenju pojedinih poštanskih maraka iz uporabe. U tom slučaju odluku je dužan dostaviti Agenciji i objaviti je u sredstvima informiranja najkasnije 90 (devedeset) dana prije povlačenja marke iz uporabe.

Članak 52. (Oznake na pošiljci o plaćenju poštarini)

- (1) Za označavanje poštarine na pismovnim pošiljkama mogu se upotrebljavati oznake o plaćenju poštarini propisane aktima Svjetske poštanske unije i ovim Općim uvjetima.
- (2) Na pošiljke korisnika koji šalje veći broj poštanskih pošiljaka za koje se poštarina plaća na temelju sklopljenog ugovora između korisnika i operatera poštanskog prometa, gotovinom ili odgovarajućim nalogom platnog prometa, stavlja se oznaka o plaćenju poštarini **POŠTARINA PLAĆENA U _____** (upisati broj i naziv prijemnog poštanskog ureda).
- (3) Oznake iz stavka (2) ovog članka stavljaju se u gornji desni dio adresne strane pošiljke, a prijarni poštanski ured obavezan ih je ovjeriti otiskom žiga.

Članak 53.

(Strojevi za označavanje poštarine)

- (1) Za označavanje poštarine mogu se upotrebljavati i strojevi za označavanje poštarine. Otisak stroja za označavanje poštarine mora sadržavati oznaku operatera poštanskog prometa, broj i naziv prijemnog poštanskog ureda, datum prijma pošiljke, iznos naplaćene poštarine i druge podatke koje određuje operater poštanskog prometa svojim aktom. Kada se pošiljke za koje se daje potvrda o primitku pošiljke primaju strojno ili putem računala na otisku se može nalaziti i broj pošiljke ili bar kod. U tom slučaju broj pošiljke će se nalaziti u prostoru za označavanje poštarine.
- (2) Korisnik koji želi plaćati poštarinu putem stroja za označavanje poštarine može nabaviti stroj koji mora ispunjavati propisane uvjete, te sklopiti ugovor s operaterom poštanskog prometa o uporabi stroja.
- (3) Uvjeti za uporabu stroja za označavanje poštarine, te način plaćanja poštarine i druga pitanja vezana za uporabu ovih strojeva određuju se ugovorom između operatera poštanskog prometa i korisnika.

Članak 54.

(Ležarina za pošiljke)

- (1) Primatelj paketa, EMS pošiljke, ocarinjene pošiljke, te preporučene, vrijednosne i pismovne pošiljke mase veće od 500 grama, plaća poštarinu (ležarinu), ako nije poštansku pošiljku preuzeo u poštanskom uredu u roku od jednog dana, nakon ostavljene obavijesti o prispjeću pošiljke, odnosno obavijesti o podnošenju isprava na carinski pregled. U rok se ne uračunava dan kada je ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, dan kada je pošiljka uručena, te dani kada poštanski ured ne radi.
- (2) Za pošiljke iz stavka (1) ovog članka adresirane na poštanski pretinac i poste restante pošiljke, ležarina se naplaćuje od dana prispjeća pošiljke, s tim da se ne naplaćuje za dane kada poštanski ured ne radi i dan uručenja pošiljke.
- (3) Za sve pošiljke mase veće od 500 grama, koje se temeljem zahtjeva korisnika čuvaju u poštanskom uredu, naplaćuje se ležarina na način određen stavkom (2) ovog članka.

Članak 55.

(Vraćanje poštarine)

- (1) Operater poštanskog prometa na zahtjev pošiljatelja vraća naplaćenu poštarinu u slijedećim slučajevima:
 - a) kad pošiljatelj zahtijeva da mu se pošiljka vrati prije otpreme - u iznosu od 80% naplaćene poštarine;
 - b) kad se pošiljka s označenom vrijednošću ili paket vraća pošiljatelju iz carinske ispostave radi toga što ne udovoljava uvjetima predviđenim carinskim ili deviznim propisima - u visini dijela koji ostaje kad se iznos plaćene poštarine umanjuje za iznos poštarine koja je određena za tu vrstu pošiljke u unutarnjem poštanskom prometu, a koja se odnosi na prijam pošiljke s označenom vrijednošću ili paketa od prijemnog poštanskog ureda do carinske ispostave i povratne poštarine na adresu pošiljatelja;
 - c) kad se preporučena poštanska pošiljka vraća iz carinske ispostave u smislu točke b) ovog stavka - u visini dijela poštarine koji ostane kad se iznos plaćene poštarine umanjuje jednostrukim iznosom poštarine za preporučenu poštansku pošiljku u unutarnjem poštanskom prometu;
 - d) kad se pošiljka vraća pošiljatelju poradi toga što ne udovoljava propisanim uvjetima - u iznosu 90% naplaćene poštarine;
 - e) kad usluga nije obavljena ili je djelomično obavljena vraća se iznos naplaćene poštarine u cijelosti ili onaj dio poštarine za dio usluge koji nije obavljen;
 - f) u slučaju negativno riješenog potražnog postupka vraća se i poštarina naplaćena za potražnicu;
 - g) u slučaju kada je naplaćena poštarina viša od poštarine određene cjenikom - u iznosu više naplaćene poštarine.
- (2) Zahtjev za vraćanje poštarine podnosi se u pisanom obliku poštanskom uredu koji je zaprimio pošiljku.

Članak 56.

(Oslobađanje od plaćanja poštarine)

- (1) Sekogrami su oslobođeni plaćanja svih poštarina, osim poštarine za zrakoplovni prijenos.
- (2) U međunarodnom poštanskom prometu poštarina se ne plaća u slučajevima propisanim aktima Svjetske poštanske unije.
- (3) U unutarnjem poštanskom prometu poštarina se ne plaća za pošiljke međusobne korespondencije operatera poštanskog prometa i međusobne korespondencije poštanskih ureda, a koja se odnosi na funkcioniranje poštanskog prometa.
- (4) Na poštanskim pošiljkama iz stavka (3) ovog članka koje su oslobođene plaćanja poštarine u unutarnjem poštanskom prometu pošiljalatelj je obavezan, u gornjem lijevom dijelu adrese strane pošiljke, staviti oznaku "SLUŽBENA POŠILJKA", odnosno oznaku propisanu aktima Svjetske poštanske unije za pošiljke u međunarodnom poštanskom prometu.

DIO IV. PRIJAM POŠTANSKIH POŠILJAKA

Poglavlje I

Članak 57.

(Opće odredbe o prijemu poštanskih pošiljaka)

- (1) Prijam poštanskih pošiljaka znači preuzimanje poštanskih pošiljaka od korisnika poštanskih usluga u uredu operatera poštanskog prometa, na adresi pošiljalatelja, putem poštanskih kovčežića, skupnih poštanskih kovčežića ili putem dostavljača na dostavnom rajonu.
- (2) Prijam poštanskih pošiljaka obavlja se pod uvjetima, na način i po postupku koji je uređen odredbama Zakona, ovim Općim uvjetima, uvjetima operatera poštanskog prometa, te aktima Svjetske poštanske unije.
- (3) Prijam određenih poštanskih pošiljaka obavlja se uz uvjete utvrđene drugim zakonima i propisima donesenim na temelju zakona.
- (4) Sukladno odredbi iz stavka (3) ovog članka za prijam poštanskih pošiljaka primjenjuju se sljedeći propisi:
 - a) za poštanske pošiljke u unutarnjem poštanskom prometu koje sadrže predmete za čiji je prijam potrebno odobrenje ili potvrda nadležnog državnog tijela, ovlaštene ustanove ili organizacije, pošiljalatelj je obavezan takvo odobrenje predati zajedno s pošiljkom;
 - b) za prijam pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu, čiji sadržaj podliježe carinskom pregledu ili deviznoj kontroli, primjenjuju se carinski i devizni propisi u Bosni i Hercegovini i propisi Svjetske poštanske unije. Pošiljke u međunarodnom poštanskom prometu čiji sadržaj podliježe carinskom i deviznom pregledu predaju se s potrebnim obrascima, u pravilu otvorene. Pošiljke koje podliježu carinskom pregledu primaju se kao knjižene pošiljke ili pošiljke s dodanom vrijednošću.
- (5) Operater poštanskog prometa može odbiti prijam poštanskih pošiljaka koje ne ispunjavaju propisane uvjete.
- (6) Poštanska pošiljka u unutarnjem poštanskom prometu koja sadrži žive životinje mora se predati kao žurna i EMS pošiljka.
- (7) Iste odredbe vrijede i za pošiljke u međunarodnom poštanskom prometu, s tim da se u međunarodnom poštanskom prometu pošiljke sa živim životinjama mogu slati u one određene države u kojima je to dopušteno.
- (8) Operater poštanskog prometa može odobriti pojedinim korisnicima poštanskih usluga izradu i uporabu omotnica za pošiljke u unutarnjem poštanskom prometu koje ne udovoljavaju uvjetima propisanim odredbama ovih Općih uvjeta.
- (9) Operateri poštanskog prometa mogu dati pojedinim korisnicima na uporabu naljepnice s prijavnim brojevima za preporučene pošiljke, pošiljke s potvrđenim uručenjem i pakete, te također odobriti njihovo mehanografsko otiskivanje na omotnicu ili adresnicu.

- (10) Na sve pismovne pošiljke, osim neadresiranih tiskanica, stavlja se otisak žiga s datumom prijama. Iznimno, operater poštanskog prometa može s korisnicima koji predaju veću količinu adresiranih tiskanica i običnih pismovnih pošiljaka u unutarnjem poštanskom prometu ugovoriti da se na te pošiljke ne stavlja otisak žiga, pod uvjetom da na pošiljci kao naziv davatelja poštanskih usluga postoji tekst "POŠTARINA PLACENA U _____" (upisati broj i naziv prijavnog poštanskog ureda).
- (11) Operater poštanskog prometa može odbiti prijam pošiljaka u velikom broju koje je pošiljalatelj iz druge države donio na predaju, bilo da su upakirane u Bosni i Hercegovini ili nekoj drugoj državi, a adresirane su za primatelje u Bosni i Hercegovinu ili drugoj državi, sa ciljem da profitira radi povoljnije cijene.

Odjeljak A

Članak 58.

(Mjesto prijama poštanskih pošiljaka)

- (1) U uredu operatera poštanskog prometa se, u pravilu, obavlja prijam svih poštanskih pošiljaka u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu.
- (2) Prijam običnih pismovnih pošiljaka se može obaviti i ubacivanjem u poštanski kovčežić ili skupni poštanski kovčežić.
- (3) Dostavljaču javnog poštanskog operatera se na dostavnom području mogu predati sve poštanske pošiljke mase do 1 kg i vrijednosti do 100,00 KM, a operater poštanskog prometa svojim aktima može propisati i veće vrijednosti po masi i novčanom iznosu od navedenih.
- (4) Mjesto prijama pošiljaka u velikom broju, operateri poštanskog prometa mogu definirati posebnim ugovorom sa korisnicima usluga.

Odjeljak B

Članak 59.

(Prijam običnih pismovnih pošiljaka)

- (1) Za prijam običnih pismovnih pošiljaka operater poštanskog prometa ne daje pošiljalatelju potvrdu o primitku pošiljke. Na obične pismovne pošiljke, osim pošiljaka navedenih u članku 57. stavak (10) ovih Općih uvjeta, stavlja se otisak žiga.
- (2) Datum otiska žiga, odnosno stroja za označavanje poštarine, smatra se kao dan prijama pošiljke, za poštanske pošiljke za koje se ne daje potvrda o primitku pošiljke.
- (3) Ako se datum otisnut strojem za frankiranje i datum predaje pošiljke ne slažu, prijamni poštanski ured može izvršiti prijam takvih pošiljaka, pod uvjetom da se na svaku takvu pošiljku stavi otisak žiga sa datumom i mjestom prijama.
- (4) Obične pismovne pošiljke koje ne udovoljavaju uvjetima za prijam i uručenje, vraćaju se pošiljalatelju bez otisnutog žiga. Ako na tim pošiljkama ne postoji adresa pošiljalatelja, sa pošiljkama će se postupiti sukladno članku 49. stavak (10).

Odjeljak C

Članak 60.

(Prijam pošiljaka za koje se daje potvrda o primitku - knjižene pošiljke)

- (1) Operater poštanskog prometa je obavezan pošiljalatelju dati odgovarajuću potvrdu o primitku pošiljke za: preporučenu pošiljku, pošiljku s potvrđenim uručenjem, vrijednosno pismo, EMS pošiljku, paket, poštanske novčane uputnice, poštansko brzojavno priopćenje, te pošiljke s dodanom vrijednošću.
- (2) Potvrda o primitku pošiljke mora sadržavati: oznaku operatera poštanskog prometa, adresu primatelja, prijamni broj pošiljke, datum prijama, masu, iznos poštarine, oznaku za posebnu uslugu, otisak odgovarajućeg žiga i druge podatke predviđene na odgovarajućem obrascu.

- (3) Na otisku žiga datum i vrijeme moraju odgovarati datumu i vremenu kad je pošiljka stvarno primljena, a svaka zlouporaba je zabranjena.
- (4) Pošiljke navedene u stavku (1) ovog članka pošiljatelj predaje uz popunjenu odgovarajuću prijamnu ispravu.
- (5) Korisnik koji predaje pet ili više pošiljaka navedenih u stavku (1) ovog članka, u pravilu popunjava "Prijamnu knjigu-list". Korisnik koji predaje poštanske pošiljke temeljem ugovora obavezan je popuniti "Prijamnu knjigu - list" na način propisan ugovorom.
- (6) Operater poštanskog prometa može pojedinim korisnicima dati suglasnost za izradu posebnog obrasca "Prijamna knjiga-list".

Poglavlje II

Članak 61.

(Postupak s pošiljkama koje sadrže zabranjene predmete)

- (1) Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:
 - a) 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;
 - b) predmete čiji je promet zabranjen posebnim zakonskim i drugim propisima;
 - c) opojne droge, osim kad su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlašteni za promet ili uporabu opojnih droga.
- (2) Ako postoji dvojba da poštanska pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen, zaposlenik operatera poštanskog prometa može od osobe koja predaje pošiljku zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj, prema potrebi dokazivanja njenog identiteta, te, nakon obavljenog uvida, zatvaranja pošiljke pred tim zaposlenikom.
- (3) Ako se sukladno stavku (2) ovog članka ili na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete odgovorni zaposlenik operatera poštanskog prometa je obavezan postupiti na sljedeći način:
 - a) pošiljke čiji je promet zakonom zabranjen predati uz zapisnik nadležnom tijelu koji potvrđuje primitak pošiljke na drugom primjerku zapisnika;
 - b) pošiljke koje sadrže žive životinje, čiji je prijenos zakonom zabranjen, vratiti pošiljatelju.
- (4) U slučaju iz stavka (3) točke b) ovog članka, zaposlenik operatera poštanskog prometa je obavezan, na omotu pošiljke koju vraća, naznačiti razlog vraćanja pošiljke.
- (5) Za pošiljke iz međunarodnog poštanskog prometa primjenjuju se odredbe ovog članka i akti Svjetske poštanske unije.

Poglavlje III

Članak 62.

(Adresiranje poštanskih pošiljaka)

- (1) Pošiljatelj je obavezan poštansku pošiljku adresirati na način propisan odredbama ovih Općih uvjeta.
- (2) Na adresnoj strani svake poštanske pošiljke mora biti čitljivo i jasno upisana adresa primatelja, koja mora sadržavati sve podatke propisane ovim Općim uvjetima. Pošiljke za koje se obvezno daje potvrda o primitku mogu biti adresirane samo na jednog primatelja.
- (3) Obična pismovna pošiljka može biti adresirana na više primatelja, s tim da se primatelji moraju nalaziti na istoj adresi.
- (4) Adresa primatelja mora se nalaziti na desnom donjem dijelu adresne strane pošiljke i mora biti paralelna s njezinom dužom stranom. Kod omotnica s prozirnim dijelom adresa može biti na desnom ili lijevom donjem dijelu adresne strane pošiljke. Kroz prozirni dio smije se vidjeti samo adresa primatelja.
- (5) Dopušteno je na desnom donjem dijelu adresne strane pošiljke naljepiti ili pričvrstiti ispisanu adresu primatelja, izuzev na vrijednosnom pismu označene vrijednosti preko 100.00 KM. Za pošiljke na kojima nije moguće upisati

adresu primatelja može se upotrijebiti adresnica. Adresnica mora biti od čvrstog kartona ili nekog drugog prikladnog materijala, najmanjih dimenzija 90x140 mm.

- (6) Podaci u adresi primatelja trebaju biti naznačeni jedan ispod drugoga i to sljedećim redoslijedom:
 - a) titula, ime i prezime ili naziv primatelja;
 - b) ulica, kućni broj, broj ulaza, kat, broj stana, selo, zaselek, naselje i sl. ili poštanski pretinac s brojem ili vojna pošta s brojem ili oznaka "POSTE RESTANTE";
 - c) poštanski broj i naziv mjesta (određeni poštanski ured), Naziv mjesta treba u pravilu biti upisan velikim slovima;
 - d) naziv ili kratica naziva države za pošiljke u međunarodnom poštanskom prometu.
- (7) Ispod naziva primatelja dopušteno je upisati matični broj tvrtke. Ispod adrese primatelja na smije se nalaziti nikakav opis ili grafički znak.
- (8) Na pošiljci koja glasi za primatelja koji je podstanar u adresi moraju, osim imena i prezimena primatelja, biti naznačeni ime i prezime stanodavca (npr. Aleksandar Krnetić kod Slavice Lipovac).
- (9) Adresa primatelja u unutarnjem poštanskom prometu može biti upisana latiničnim ili ćirilničnim pismom, te arapskim brojevima. Pošiljka za inozemstvo može biti adresirana pismom države odredišta, uz uvjet da su latinicom upisani naziv mjesta i naziv odredišne države.
- (10) Podaci u adresi ne smiju se upisivati običnom olovkom.
- (11) Pošiljatelj je obavezan, osim adrese primatelja, upisati i svoju punu adresu na: pošiljku s potvrđenim uručenjem, preporučenu pošiljku, vrijednosno pismo, EMS pošiljku, paket i poštansku novčanu uputnicu. Pošiljatelj je obavezan upisati svoju adresu na sve pošiljke koje se predaju po ugovoru i na pošiljke koje su oslobođene plaćanja poštarine. Upisivanje adrese pošiljatelja na ostalim pošiljkama nije obvezno, ali je preporučljivo.
- (12) Adresa pošiljatelja se upisuje u lijevom gornjem dijelu adresne strane pošiljke ili na poledini pošiljke.
- (13) Pošiljke adresirane na poste restante u adresi moraju sadržavati ime i prezime, odnosno naziv primatelja, oznaku "POSTE RESTANTE", te poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.
- (14) Pošiljke adresirane na poštanski pretinac u adresi moraju sadržavati puni naziv ili ime i prezime korisnika poštanskog pretinca, broj poštanskog pretinca, te poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.
- (15) Operater poštanskog prometa može odbiti prijam pošiljke koja nije adresirana na način propisan odredbama ovog članka i aktima Svjetske poštanske unije za pošiljke u međunarodnom poštanskom prometu.

Poglavlje IV

Odjeljak A

Članak 63.

(Opće odredbe o pakiranju i zatvaranju poštanskih pošiljaka)

- (1) Pošiljatelj je obavezan upakirati poštansku pošiljku tako da zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i zaposlenike koji rukuju s pošiljkom.
- (2) Pod pakiranjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot (omotnica, ambalaža, kutija, kovčeg i sl.), zbog sprječavanja oštećenja ili umanjavanja njenog sadržaja. Pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke, te uvjetima i duljini relacije na kojoj se pošiljka prenosi. Omotnica, ambalaža ili omot pošiljke moraju biti jednobojni, u pravilu svijetle boje.
- (3) Poštanske pošiljke za koje je upotrijebljena tipizirana ambalaža ne trebaju se umotavati.
- (4) Za zatvaranje pošiljke mogu se upotrijebiti, ovisno o vrsti i vrijednosti sadržaja svake pojedine pošiljke, odgovarajuća sredstva (ljepilo, ljepljiva traka, poštanska sigurnosna zaljepnica, uzica s plombom, pečatni vosak, brava, lokot,

sigurnosna plastična vezica i sl.). Za zatvaranje poštanske pošiljke ne smiju se upotrebljavati spajalice.

- (5) Sve poštanske pošiljke moraju biti upakirane, osim onih za koje po njihovoj prirodi pakiranje nije potrebno (npr. prazan kovčeg i bačva, komadi od drva i sl.).
- (6) Pošiljatelj je obavezan svaku pošiljku čiji to oblik dopušta, a čije pakiranje ne zaštićuje dovoljno sadržaj pošiljke, povezati križno vezicom odgovarajuće jakosti s obzirom na masu i oblik pošiljke.
- (7) Pošiljatelj je odgovoran za svu štetu koju je prouzrokovao drugim pošiljkama i operaterima poštanskog prometa ukoliko se ustanovi da je ista izazvana nepravilnim pakiranjem pošiljke.

Odjeljak B

Članak 64.

(Posebne odredbe o pakiranju i zatvaranju poštanskih pošiljaka)

- (1) Ovisno o sadržaju, pošiljke se moraju pakirati na sljedeći način:
 - a) stakleni i drugi lomljivi i osjetljivi predmeti moraju biti pojedinačno upakirani u čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom, koji će spriječiti oštećenje sadržaja;
 - b) tekućine i lako topljive tvari moraju biti zatvorene u nepropusnim posudama, koje po potrebi moraju biti smještene u posebnu čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom, koji može upiti tekućinu u slučaju loma posude;
 - c) masne i teško topljive tvari se moraju prvo staviti u kutiju, platnenu vreću, plastiku i slično (prvo pakiranje), a zatim u čvrstu kutiju koja mora spriječiti istjecanje sadržaja ako dođe do oštećenja pošiljke i njezinog sadržaja;
 - d) žive životinje moraju biti upakirane u odgovarajuće kaveze, kovčege, limene kutije i sl., kojima se osiguravaju svi potrebni uvjeti tijekom prijenosa, tako da se izbjegne svaka opasnost za životinje i djelatnike operatera poštanskog prometa. Na adresnoj strani pošiljke mora biti oznaka "ŽIVE ŽIVOTINJE" ("ANIMAUX VIVANTS"), a pošiljke se mogu primiti isključivo kao žurne.
- (2) Pošiljke koje sadrže predmete koji se pakiraju prema drugim zakonima i propisima, te propisima Svjetske poštanske unije (droge, zarazni mikrobiološki materijali, plazme i sl.) moraju biti upakirani na način predviđen tim propisima. Ispravnost pakiranja tih predmeta mora na samoj pošiljci potvrditi nadležno tijelo.

Odjeljak C

Članak 65.

(Pakiranje tiskanica i zatvaranje vreća koje sadrže tiskanice)

- (1) Tiskanica koja sadrži jedan ili više primjeraka knjiga, novina i časopisa ili službenih glasila, mora biti upakirana u omot ili povezana pasicom dovoljne čvrstoće, na kojoj je označena adresa primatelja, a može biti i strojno upakirana u plastičnu foliju na kojoj je nalijepljena adresnica ili strojno ispisana adresa primatelja.
- (2) Tiskanica koja sadrži dva ili više pojedinačno adresiranih primjeraka knjiga, novina i časopisa ili službenih glasila za isti poštanski ured mora biti upakirana u svežanj, a svežanj stavljen u omot. U adresi mora biti naznačen broj i velikim slovima naziv odredišnog poštanskog ureda.
- (3) Ako tiskanica sadrži dva ili više primjeraka novina i časopisa ili službenih glasila adresiranih na pretplatnike u pojedinim tvrtkama, ustanovama ili državnim tijelima i sl., ti primjerci moraju biti pakirani u poseban svežanj, a svežanj adresiran na tvrtku, ustanovu ili državno tijelo. Na omotu svežnja tiskanica koji sadrži neadresirane primjerke novina i časopisa za prodavače ili povjerenike moraju biti označeni: nakladnik, adresa primatelja, poštanski broj i naziv odredišnog poštanskog ureda.
- (4) Ako pošiljatelj šalje više od dva svežnja novina i časopisa za isti poštanski ured svežnjeve mora staviti u vreću. Vreća

mora biti zatvorena i mora imati nazivnicu s oznakom poštanskog broja, nazivom odredišnog poštanskog ureda, nazivom nakladnika i datumom predaje.

Odjeljak D

Članak 66.

(Pakiranje i zatvaranje vrijednosne poštanske pošiljke)

- (1) Ako vrijednosno pismo sadrži novac ili vrijednosne papire, za pakiranje se mora upotrijebiti specijalna omotnica poštanskog izdanja ili drugi omot od čvrstog papira, ili nekog drugog kvalitetnog materijala, koji trebaju biti jednobojni, u pravilu svijetle boje. Vrijednosno pismo ne može biti pakirano u omotnici s prozirnim dijelom.
- (2) Ako vrijednosno pismo sadrži metalni novac, za pakiranje tog vrijednosnog pisma mora se upotrijebiti platnena vrećica bez šava.
- (3) Novčanice u vrijednosnom pismu moraju biti umotane u papir i povezane, a metalni novac upakiran da se ne može pomicati.
- (4) Za vrijednosno pismo koje sadrži druge predmete, koji se ne mogu staviti u omotnicu, mora se upotrijebiti odgovarajuća čvrsta kutija, platnena vrećica i sl., ovisno o vrijednosti i vrsti sadržaja koji se otprema.
- (5) Za zatvaranje vrijednosnog pisma može se upotrijebiti odgovarajuća plomba, sigurnosna vezica, poštanska sigurnosna zaljepnica, istovjetni pečatni vosak i onoliko jednakih pečata koliko je potrebno da se sadržaj vrijednosnog pisma potpuno osigura. Pečati moraju biti udaljeni jedan od drugoga i od ruba najmanje 5 mm. Otisak pečatnjaka u boji mora biti i na vrijednosnom pismu, na strani na kojoj se nalazi pečat. Za zatvaranje vrijednosnog pisma može se uporabiti i ljepljiva traka s jednakim otiskom ili nazivom pošiljatelja. Ako se za zatvaranje uporabi odgovarajuća plomba otisak na plombi mora biti potpuno jasan.
- (6) Poštanske marke i naljepnice koje se lijepu na vrijednosno pismo moraju biti udaljene jedna od druge, te od rubova najmanje 5 mm i ne smiju biti nalijepljene preko prijklopa ili preko ruba omotnice ili omota vrijednosnog pisma.
- (7) Ako se za zatvaranje vrijednosnog pisma označene vrijednosti iznad 100,00 KM uporabi sigurnosna poštanska zaljepnica, pošiljatelj je obavezan na zaljepnicu staviti otisak pečata ili svoj potpis, tako da dijelovi otiska pečata ili potpisa prelaze sa zaljepnice na omot i budu vidljivi na zaljepnici i na omotu. Takvu ovjeru pošiljatelj je obavezan staviti i na vrijednosno pismo, na strani na kojoj se nalazi zalijepljena sigurnosna poštanska zaljepnica.

Odjeljak E

Članak 67.

(Pakiranje i zatvaranje paketske pošiljke prema visini označene vrijednosti)

- (1) Za pakiranje paketske pošiljke označene vrijednosti do 100,00 KM može se uporabiti čvrsta kartonska kutija, plastična vrećica dovoljne čvrstoće da štiti sadržaj i sl. Za zatvaranje paketa može se uporabiti istovjetna ljepljiva traka ili neko drugo sredstvo za zatvaranje.
- (2) Za pakiranje paketa označene vrijednosti iznad 100,00 KM mora se uporabiti čvrsta kartonska kutija, vreća bez šava i sl. Za zatvaranje paketa mora se uporabiti istovjetna ljepljiva traka s jednakim otiskom ili nazivom pošiljatelja ili isti pečatni vosak, sigurnosna poštanska zaljepnica, odgovarajuća plomba ili neko drugo sredstvo za zatvaranje.
- (3) Na adresnoj strani paketa iz stavka (2) ovog članka ili na strani pečačenja adresnice, mora biti otisak pečatnjaka u boji. Ako je paket zatvoren sigurnosnom poštanskom zaljepnicom, postupa se sukladno članku 66. stavak (7) ovih Općih uvjeta.

Poglavlje V**Članak 68.**

(Otvaranje i prepakiranje poštanskih pošiljaka)

- (1) Operater poštanskog prometa može otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke, u pravilu uz pristanak pošiljatelja ili primatelja.
- (2) Iznimno od odredbe iz stavka (1) ovog članka, operater poštanskog prometa je obavezan komisijski otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke, bez pristanka pošiljatelja ili primatelja u slijedećim slučajevima:
 - a) kad se poštanska pošiljka ne može uručiti primatelju niti vratiti pošiljatelju (neuručiva pošiljka);
 - b) kad postoji dvojba da se u poštanskoj pošiljci nalaze zakonom zabranjeni predmeti;
 - c) kad je poštanska pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj;
 - d) kad poštanska pošiljka u međunarodnom poštanskom prometu podliježe carinskom pregledu i deviznoj kontroli u smislu carinskih i deviznih propisa.
- (3) Ako se po vanjskom izgledu poštanske pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjen sadržaj pošiljke, operater poštanskog prometa je obavezan odmah pošiljku komisijski otvoriti, pregledati i zapisnikom utvrditi stanje i sadržaj pošiljke, te pošiljku prepakirati.
- (4) Ako primatelj ili druga ovlaštena osoba prigodom uručjenja pošiljke podnese pritužbu radi oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, operater poštanskog prometa je obavezan pošiljku komisijski otvoriti i pregledati sadržaj, uz nazočnost primatelja, te u zapisniku upisati utvrđeno stanje i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije načinjen prije pokušaja uručjenja pošiljke.
- (5) Operater poštanskog prometa je obavezan pošiljku prepakirati i zapisnikom utvrditi stanje i u slučaju kad se poslije prijama, a prije uručjenja pošiljke, utvrdi da je sadržaj pošiljke pokvaren ili pošiljka nije pakirana na propisani način, tako da je ugrožen njezin sadržaj ili ostale pošiljke.
- (6) Prigodom komisijskog otvaranja i prepakiranja pošiljke, operater poštanskog prometa je obavezan načiniti zapisnik u dva primjerka, od kojih se jedan uručuje primatelju pošiljke, uz potpis na zapisniku.
- (7) Ako iz međunarodnog poštanskog prometa prisprije oštećena obična ili preporučena pošiljka koja ne podliježe carinskom pregledu operater poštanskog prometa na takvu pošiljku stavlja napomenu "Prispjela u ovakvom stanju od izmjeničnog poštanskog ureda _____" koju ovjerava otiskom žiga. Takva pošiljka se stavlja u prozirni omot i otprema u određeni poštanski ured.
- (8) Za pošiljke u međunarodnom poštanskom prometu primjenjuje se postupak određen aktima Svjetske poštanske unije, odnosno carinskim i deviznim propisima.

DIO V. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA**Poglavlje I****Članak 69.**

(Opće odredbe o uručjenju poštanskih pošiljaka)

- (1) Uručenjem poštanske pošiljke smatra se uručenje pošiljke primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja, u poštanskom uredu, putem kućnog kovčežića i skupnog poštanskog kovčežića.
- (2) Uručenje poštanskih pošiljaka obavlja se na način i postupkom koji je utvrđen Zakonom i ovim Općim uvjetima.
- (3) Poštanske pošiljke uručuju se u pravilu osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili osobi koju je on ovlastio za primanje pošiljaka.
- (4) Iznimno od odredbe iz stavka (3) ovoga članka pojedine vrste poštanskih pošiljaka mogu se uručiti i odraslom članu kućanstva, osobi zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja.
- (5) Osobama iz stavka (4) ovog članka mogu se uručiti: obične pismovne pošiljke, pošiljke s potvrđenim uručjenjem, preporučene pošiljke, EMS pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti do 100,00 KM, odnosno isplatiti uputnice do 100,00 KM.
- (6) Pod odraslim članom kućanstva podrazumijevaju se: bračni drug, roditelj i dijete, brat i sestra stariji od 15 godina, te svaki drugi srodnik stariji od 15 godina koji s primateljem živi u zajedničkom kućanstvu.
- (7) Pod zaposlenom osobom podrazumijeva se svaka osoba starija od 15 godina koja je zaposlena u kućanstvu ili u poslovnoj prostoriji primatelja.
- (8) Pošiljke za pravnu osobu uručuju se osobi koja je ovlaštena za primitak pošiljaka za tu pravnu osobu ili osobi koju je primatelj opunomoćio. Ako pravna osoba prestane postojati pošiljke se uručuju njenom pravnom slijedniku, na temelju rješenja nadležnog tijela.
- (9) Pošiljke adresirane na fizičku osobu koja obavlja registriranu djelatnost (obrtnici, liječnici, notari i sl.) uručuju se osobno primatelju ili osobi ovlaštenoj za preuzimanje pošiljaka.
- (10) Pošiljke adresirane na odvjetnika mogu se uručiti i osobi zaposlenoj u odvjetničkom uredu.
- (11) Poštanske pošiljke za fizičke osobe koje u adresi imaju naziv pravne osobe mogu se uručiti toj pravnoj osobi (posredovatelju). Posredovateljem se smatra pravna osoba, državno tijelo, ustanova i sl., koja se nalazi u adresi primatelja (hotel, odmaralište, bolnica i sl.).
- (12) Posredovatelju se uručuju obične pismovne pošiljke, pošiljke s potvrđenim uručjenjem, kao i preporučene pošiljke bez povratnice, te pošiljke koje nisu opterećene otkupninom, carinskim i drugim pristojbama. Posredovatelju se ne mogu uručiti pošiljke s uslugom uručiti osobno primatelju.
- (13) Posredovatelju se mogu, osim pošiljaka iz odredbe stavka (12) ovog članka uručiti i ostale poštanske pošiljke koje su adresirane za fizičke osobe, pod uvjetom da operater poštanskog prometa s posredovateljem sklopi ugovor o uvjetima i načinu uručjenja tih pošiljaka. Ako posredovatelj nije voljan sklopiti takav ugovor, operater poštanskog prometa će pokušati pošiljku dostaviti primatelju na adresu navedenu na pošiljci. Ako takvo uručjenje iz bilo kojeg razloga nije moguće, primatelju se ostavlja obavijest o prispjehu pošiljke, a pošiljka se uručuje u poštanskom uredu.
- (14) Pošiljke koje su adresirane na osobu pod starateljstvom, osobu u pritvoru ili osobu koja se nalazi na izdržavanju kazne zatvora, ne mogu se uručiti primatelju ni drugim osobama, izuzev osoba navedenih u stavku (15) ovog članka, ako je nadležno tijelo takav zahtjev podnijelo operateru poštanskog prometa.
- (15) Pošiljke adresirane za osobe iz stavka (14) ovog članka uručuju se:
 - a) za osobe pod starateljstvom - njihovu starateljku;
 - b) za osobe u pritvoru - istražnom tijelu;
 - c) za osobe koje se nalaze na izdržavanju kazne zatvora - ravnatelju zatvora, kazneno popravne ustanove ili odgojno popravnog doma gdje se primatelj nalazi ili osobi koju je ravnatelj opunomoćio za primitak pošiljaka.
- (16) Pošiljke adresirane na vojne osobe koje u adresi imaju bližu oznaku vojne ustanove, te na pripadnike policije koji u adresi imaju bližu oznaku ustanove u kojoj su zaposleni uručuju se preko njihove komande, organa i organizacija u kojima su zaposleni, odnosno opunomoćenih ili ovlaštenih osoba tih organizacija.
- (17) Javni poštanski operater nije obavezan dostaviti pismovne pošiljke u velikom broju koje je pošiljatelj koji živi u Bosni i Hercegovini predao u drugoj državi za primatelje u Bosni i Hercegovini ako je iznos terminalnih troškova manji od iznosa kojeg bi javni poštanski operater ostvario kada bi pošiljke bile predane u Bosni i Hercegovini.

Odjeljak A

Članak 70.

(Uručenje pošiljaka s povratnicom, opterećenjem i zapisnikom o neispravnosti)

- (1) Pošiljka s povratnicom, osim primatelju osobno, može se uručiti zakonskom zastupniku, opunomoćeniku i drugim osobama koje je primatelj ovlastio za primitak poštanskih pošiljaka.
- (2) Otkupna i ocarinjena pošiljka uručuje se primatelju ili ovlaštenoj osobi uz prethodnu naplatu otkupnine ili iznosa s kojim je ta pošiljka opterećena i uz naplatu odgovarajućeg iznosa poštarine za uplatu otkupnog iznosa pošiljatelju. Na zahtjev primatelja ili osobe ovlaštene za primitak pošiljke operater poštanskog prometa je obavezan izdati račun za naplaćeni iznos otkupnine, carine i poštarine.
- (3) Oštećene i prepakirane pošiljke uručuju se u poštanskom uredu osobno primatelju, zakonskom zastupniku, opunomoćeniku i drugim osobama koje je primatelj ovlastio za primitak poštanskih pošiljaka.

Odjeljak B

Članak 71.

(Obavijest o prispjecu pošiljke)

- (1) Obavijest o prispjecu pošiljke uručuje se primatelju:
 - a) ako se pošiljka iz bilo kojeg razloga ne može uručiti primatelju;
 - b) kada primatelj stavi prigovor na ispravnost pošiljke ili na visinu carinskih pristojbi;
 - c) za pismovne pošiljke mase veće od 1 kg i žurne poštanske pošiljke mase veće od 2 kg;
 - d) za pakete koji se, sukladno odredbama članka 76. ovih Općih uvjeta, ne dostavljaju primatelju;
 - e) za oštećene i prepakirane pošiljke.
- (2) Obavijest o prispjecu pošiljke uručuje se na način propisan za uručenje obične pismovne pošiljke.
- (3) Obavijest o prispjecu pošiljke mora sadržavati naznaku o vrsti poštanske pošiljke, oznaku "ZURNO" za žurne pošiljke, iznos otkupnine ili druge pristojbe kojima je pošiljka opterećena, te naznaku kada, gdje i u kojem roku primatelj može pošiljku preuzeti u poštanskom uredu. Obavijest o prispjecu pošiljke može sadržavati i druge podatke.
- (4) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest o prispjecu pošiljke prije isteka roka za uručenje pošiljke, koji je utvrđen odredbama ovih Općih uvjeta, smatra se da je pošiljka uručena u propisanom roku.

Poglavlje II

Članak 72.

(Dostava poštanskih pošiljaka)

- (1) Pod dostavom poštanskih pošiljaka podrazumijeva se uručenje pošiljaka na adresi primatelja. Uručenjem pošiljaka na adresi primatelja smatra se i uručenje pošiljaka putem kućnog kovčežića i skupnog poštanskog kovčežića.
- (2) Sve poštanske pošiljke se uručuju putem dostave na adresu primatelja, osim onih koje se prema odredbama ovih Općih uvjeta uručuju u poštanskom uredu.
- (3) Obične pismovne pošiljke uručuju se ubacivanjem u kućni ili skupni poštanski kovčežić primatelja, a mogu se uručiti u kući, stanu ili poslovnoj prostoriji osobno primatelju ili osobi koja je sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, ovlaštena za primitak pošiljaka. Ostale poštanske pošiljke, osim onih koje se sukladno članku 78. ovih Općih uvjeta uručuju u poštanskom uredu, uručuju se putem dostave primatelju ili ovlaštenoj osobi u kući, stanu ili poslovnoj prostoriji.
- (4) Iznimno od odredbe iz stavka (3) ovoga članka pošiljke za koje je primatelj zahtijevao dopunsku uslugu u smislu članka 42. stavak (1) točka e) ovih Općih uvjeta uručuju se ubacivanjem u kućni kovčežić primatelja bez potpisa primatelja radi potvrđivanja primitka pošiljke.

- (5) Ako primatelj pošiljke ili druga ovlaštena osoba nije poznata zaposleniku operatera poštanskog prometa ili ako on dvojii o identitetu te osobe, pošiljka se može uručiti samo uz uvjet da primatelj ili druga ovlaštena osoba dokaže svoj identitet.
- (6) Dostava poštanskih pošiljaka obavlja se samo jedanput, izuzev sudskih pisama i pisama u upravnom postupku koje nose oznaku "OBVEZNA OSOBNA DOSTAVA" i EMS pošiljaka.

Odjeljak A

Članak 73.

(Dostava žurnih poštanskih pošiljaka)

- (1) Operater poštanskog prometa je obavezan žurne poštanske pošiljke mase do 2 kg dostaviti primatelju prije ostalih pošiljaka, a za žurne poštanske pošiljke mase preko 2 kg obavijest o prispjecu pošiljke.
- (2) Žurna pismovna pošiljka za koju se ne daje potvrda o primitku pošiljke uručuje se primatelju, a ako to nije moguće ubacuje se u kućni kovčežić.
- (3) Uredi koji obavljaju dostavu paketa, sukladno članku 76. stavak (1) ovih Općih uvjeta, obavezni su žurne pakete i vrlo žurne pakete dostaviti primatelju prije ostalih paketa.
- (4) Uredi koji, sukladno članku 76. stavak (3), ne obavljaju dostavu svih paketa, obavezni su obavljati dostavu žurnih paketa i vrlo žurnih paketa mase do 2 kg. Za ostale žurne i vrlo žurne pakete dostavlja se, kao žurna pošiljka, obavijest o prispjecu pošiljke na koju se stavlja oznaka "ZURNI PAKET".

Odjeljak B

Članak 74.

(Dostava EMS pošiljaka)

- (1) Operater poštanskog prometa će načiniti uputstvo sukladno preporukama "EMS cooperative" kojim će regulirati rokove za uručenje EMS pošiljaka, s tim da krajnji rok uručenja EMS pošiljke mora biti "danas primljeno - sutra uručeno".
- (2) Ako se EMS pošiljka nije mogla iz bilo kojeg razloga uručiti, primatelju se ostavlja obavijest o prispjecu pošiljke, s tim da pošiljku može preuzeti u poštanskom uredu u roku od jednog radnog dana. Nakon ostavljene obavijesti operater poštanskog prometa je obavezan zatražiti od primatelja, odnosno pošiljatelja, naputak o daljnjem postupku s pošiljkom. Ako takav naputak nije moguće dobiti EMS pošiljka se ponovno dostavlja slijedeći radni dan. Ako se dostava ne može obaviti niti u drugom pokušaju, primatelju se ostavlja obavijest o prispjecu pošiljke, a pošiljka se uručuje u poštanskom uredu na način propisan člankom 78. ovih Općih uvjeta.

Odjeljak C

Članak 75.

(Dostava poštanskih novčanih uputnica)

- (1) Dostava poštanskih uputnica se obavlja redovitom poštanskom dostavom.
- (2) Brzojavne uputnice se isplaćuju posebnom dostavom u roku od:
 - a) šest sati za žurne uputnice;
 - b) osam sati za ostale uputnice.
- (3) U rokove iz stavka (2) ovoga članka ne uračunava se:
 - a) vrijeme kad određeni poštanski ured ne radi;
 - b) vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja;
 - c) vrijeme kašnjenja zbog više sile ili tehničkih smetnji nastalih bez krivnje operatera poštanskog prometa.
- (4) Rokovi iz stavka (2) ovoga članka ne odnose se na brzojavne uputnice koje se, uz suglasnost pošiljatelja, isplaćuju redovitom poštanskom dostavom.
- (5) Post-net uputnice se isplaćuju u poštanskom uredu.

Odjeljak D

Članak 76.
(Dostava paketa)

- (1) Operater poštanskog prometa određuje urede koji obavljaju dostavu paketa.
- (2) Popis ureda koji obavljaju dostavu paketa mora biti vidno istaknut u svim uredima u prostoru koji je namijenjen korisnicima.
- (3) Za pakete adresirane na područja na kojima se ne obavlja dostava paketa primatelju se dostavlja obavijest o prispjeću pošiljke.

Odjeljak E

Članak 77.
(Dostava pošiljaka u skupni poštanski kovčežić)

- (1) Korisnicima usluga čiji su objekti izvan naselja poštanske pošiljke se mogu uručiti putem skupnih poštanskih kovčežića (u daljnjem tekstu: skupni kovčežić).
- (2) Skupni kovčežić postavlja operater poštanskog prometa, u pravilu uz put, na pravcu kretanja dostavljača koji obavlja dostavu pošiljaka.
- (3) Skupni kovčežić je kovčežić razdijeljen u više pretinaca za uručenje običnih pismovnih pošiljaka, te pretinac koji služi kao poštanski kovčežić za prijam poštanskih pošiljaka od pošiljatelja.
- (4) Za uručenje pošiljaka putem skupnih kovčežića operater poštanskog prometa mora pribaviti pisanu suglasnost primatelja pošiljaka.
- (5) Ubacivanjem u skupni kovčežić mogu se uručiti obične pismovne pošiljke, pošiljke s potvrđenim uručanjem i preporučene pošiljke iz unutarnjeg poštanskog prometa, ako to dopuštaju dimenzije tih pošiljaka, osim pošiljaka s povratnicom, pošiljaka opterećenih otkupninom ili drugim pristojbama i pošiljaka s uslugom uručiti osobno primatelju.
- (6) Pošiljke koje se sukladno stavku (5) ovoga članka ne uručuju ubacivanjem u skupni kovčežić uručuju se primatelju na kućnu adresu.

Poglavlje III

Članak 78.
(Isporuka poštanskih pošiljaka)

- (1) Pod isporukom poštanskih pošiljaka podrazumijeva se uručenje poštanskih pošiljaka primatelju u poštanskom uredu.
- (2) U poštanskom uredu se uručuju poštanske pošiljke:
 - a) za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke;
 - b) koje su adresirane za primatelje - korisnike poštanskih pretinaca, neovisno imaju li te pošiljke u adresi oznaku broja pretinca ili tu oznaku nemaju;
 - c) koje su naslovljene na fizičke osobe, a u adresi primatelja imaju naziv korisnika poštanskog pretinca, s tim da se za uručenje pošiljke na odgovarajući način primjenjuju odredbe članka 69. stavak (12) i (13) ovih Općih uvjeta;
 - d) koje su adresirane na "poste restante";
 - e) EMS pošiljke koje se po nalogu pošiljatelja uručuju u poštanskom uredu;
 - f) oštećene, orobljene i prepakirane pošiljke, odnosno poštanske pošiljke za koje je sačinjen zapisnik;
 - g) Post-net uputnice.
- (3) Pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke mogu se uručiti osobno primatelju, opunomoćeniku i zakonskom zastupniku. Iznimno, pošiljke se mogu uručiti odraslom članu kućanstva, osim pošiljaka s povratnicom, pošiljaka s uslugom uručiti osobno primatelju, pošiljaka s označenom vrijednosti i poštanskih i brzajavnih uputnica, pod uvjetom da je osobno poznat zaposleniku operatera poštanskog prometa koji uručuje pošiljku.
- (4) U mjestima u kojima postoji više poštanskih ureda pošiljke adresirane na poste restante uručuju se primatelju u

poštanskom uredu kojeg određuje operater poštanskog prometa.

- (5) U poštanskom uredu poštanske pošiljke mogu se preuzeti u sljedećim rokovima:
 - a) 24 sata - za pošiljke koje sadrže žive životinje;
 - b) 5 radnih dana - za pošiljke za koje je ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke;
 - c) 30 kalendarskih dana - za pošiljke adresirane na poste restante;
 - d) 1 radni dan - za EMS pošiljke;
 - e) u drugim zakonskim rokovima - za sudska pisma i pisma u upravnom postupku.
- (6) Iznimno od odredbi iz stavka (5) ovog članka paket iz inozemstva može se preuzeti u roku od 15 radnih dana.
- (7) Rokovi utvrđeni u odredbama iz stavka (5) i (6) ovog članka počinju teći sljedećeg dana od dana ostavljanja obavijesti o prispjeću pošiljke, odnosno od dana prispjeća za pošiljke adresirane na poste restante.
- (8) Operater poštanskog prometa može s primateljem koji prima veći broj poštanskih pošiljaka ugovoriti posebne rokove za preuzimanje pošiljaka u poštanskom uredu.

Poglavlje IV

Članak 79.

(Potvrđivanje primitka poštanskih pošiljaka)

- (1) Primatelj knjižene pošiljke obavezan je potvrditi primitak pošiljke svojim potpisom i upisivanjem datuma na odgovarajućoj ispravi za uručenje, osim u slučajevima propisanim člankom 42. stavak (1) točka e) i člankom 77. stavak (5) ovih Općih uvjeta kada se pošiljke uručuju ubacivanjem u kućni ili skupni kovčežić. Primatelj je obavezan osim datuma upisati i vrijeme uručjenja (sat i minutu) za EMS pošiljke i brzajavne uputnice.
- (2) Za potvrđivanje primitka pošiljke ne smije se uporabiti obična olovka.
- (3) Ako je primatelj pošiljke nepismen, primitak pošiljke potvrđuje stavljanjem otiska kažiprsta na odgovarajuću ispravu. Otisak kažiprsta ovjerava zaposlenik operatera poštanskog prometa potpisom i otiskom žiga.
- (4) Kad je primatelj nesposoban za pisanje radi nekog tjelesnog nedostatka, primitak pošiljke potvrđuje svjedok čiji se identitet utvrđuje sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
- (5) Kad pošiljku u ime primatelja preuzima njegov opunomoćenik, član kućanstva ili kod primatelja stalno zaposlena osoba, zaposlenik operatera poštanskog prometa mora označiti i odnos prema primatelju (npr. opunomoćenik, bračni drug, otac, sin i sl.).
- (6) Primitak pošiljke za pravne osobe, državna i druga tijela potvrđuje ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak pečata ili štambilja pravne osobe. Otisak pečata ili štambilja nije potreban kad se pošiljke uručuju ili uputnice isplaćuju opunomoćeniku, a upisuje se broj punomoći.
- (7) Primitak pošiljke za fizičke osobe koje obavljaju registriranu djelatnost (obrtnici, liječnici, notari i sl.) potvrđuje osobno primatelj ili ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak pečata ili štambilja.
- (8) Za pošiljke s povratnicom primatelj je obavezan potvrditi primitak pošiljke svojim potpisom (čitko ime i prezime) i upisivanjem datuma na odgovarajućoj ispravi za uručenje i na povratnici.
- (9) Datum primitka na povratnici upisuje se na način da se dan i mjesec primitka upisuje slovima, a godina brojkom.

Poglavlje V

Članak 80.

(Odbijanje primitka poštanske pošiljke)

- (1) Primatelj može odbiti primitak svake pošiljke, a pošiljatelj vraćene pošiljke, ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno.

- (2) Ako primatelj ili pošiljatelj odbije primiti pošiljku zaposlenik operatera poštanskog prometa stavlja na pošiljku oznaku "NE PRIMA" i to ovjerava svojim potpisom i otiskom žiga.

Poglavlje VI

Članak 81.

(Nadoslanje poštanskih pošiljaka za primateljem)

- (1) Operater poštanskog prometa je obavezan poštanske pošiljke, izuzev paketa, sudskog pisma i pisma u upravnom postupku, te brzopjavne uputnice u unutarnjem poštanskom prometu nadoslati za primateljem koji je otputovao ili preselio, ukoliko sazna njegovu novu adresu.
- (2) Nadoslanje za primateljem iz stavka (1) ovoga članka obavlja se pod uvjetom da pošiljatelj nije podnio zahtjev kojim zabranjuje nadoslanje pošiljke za primateljem.
- (3) Operater poštanskog prometa je obavezan nadoslati poštanske pošiljke za primateljem prema pisanom zahtjevu pošiljatelja ili primatelja u smislu dopunske usluge iz članka 41. i 42. ovih Općih uvjeta, podnesenom prije uručenja pošiljke.
- (4) Nadoslanje poštanskih pošiljaka u drugu određenu državu obavlja se samo ako pošiljka koju treba nadoslati udovoljava uvjetima za prijam pošiljaka za tu određenu državu.
- (5) Nadoslanje poštanskih pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu obavlja se na način propisan aktima Svjetske poštanske unije.

Poglavlje VII

Članak 82.

(Vraćanje poštanskih pošiljaka)

- (1) Ako pošiljatelj nije drukčije odredio ili zakonskim propisima nije definirano pošiljka se vraća pošiljatelju u slučaju kada je primatelj:
 - a) odbio primitak pošiljke;
 - b) nepoznat;
 - c) otputovao ili preselio na nepoznatu adresu ili je adresa nedovoljna;
 - d) umro;
 - e) nije preuzeo pošiljku u roku određenom ovim Općim uvjetima.
- (2) Pošiljka se vraća pošiljatelju i u slučaju kada se nije mogla uručiti primatelju radi nepotpune adrese.
- (3) Iznimno od odredbe iz stavka (1) točka d) ovog članka obična pismovna pošiljka može se uručiti članu kućanstva umrlog primatelja.
- (4) Ako se paket, vrijednosno pismo ili otkupna pošiljka vraća pošiljatelju poradi nemogućnosti uručenja primatelju, od pošiljatelja se može naplatiti povratna poštarina prema cjeniku, osim poštarine za uslugu koja se u povratu ne obavlja.
- (5) Operater poštanskog prometa je obavezan na omotu pošiljke naznačiti razlog vraćanja pošiljke (umro, nepoznat, otputovao, adresa nedovoljna i sl.) i to ovjeriti otiskom žiga i potpisom zaposlenika.
- (6) Operater poštanskog prometa je obavezan preuzeti već uručene pošiljke ako su bile pogrešno uručene drugoj osobi, odnosno primatelju.

Poglavlje VIII

Članak 83.

(Neuručive pošiljke)

- (1) Ako poštansku pošiljku iz bilo kojeg razloga nije moguće uručiti primatelju niti vratiti pošiljatelju pošiljka se smatra neuručivom pošiljkom.
- (2) U slučaju kad primatelj i pošiljatelj odbiju primitak poštanske pošiljke smatra se da su se odrekli prava vlasništva nad pošiljkom u korist operatera poštanskog prometa. Operater poštanskog prometa može takve pošiljke odmah uništiti ili sadržaj prodati, a novac od prodaje smatrati svojim prihodom.
- (3) Druge neuručive pošiljke operater poštanskog prometa je dužan komisijski otvoriti i pregledati poradi utvrđivanja

adrese primatelja i/ili pošiljatelja iz sadržaja pošiljke. Ako se pronađe adresa primatelja i/ili pošiljatelja, pošiljka se mora prepakirati i otpremiti na adresu primatelja, odnosno pošiljatelja, uz stavljanje odgovarajuće obavijesti na pošiljci.

- (4) Ako se nakon pregleda poštanske pošiljke ne pronađe adresa ni pošiljatelja niti primatelja pošiljka će se smatrati neuručivom i operater poštanskog prometa će:
 - a) običnu pismovnu pošiljku koja sadrži samo pisano priopćenje komisijski odmah uništiti;
 - b) ostale poštanske pošiljke čuvati godinu dana, računajući od dana komisijskog pregleda;
 - c) novac i neisplaćene poštanske novčane uputnice čuvati tri (3) godine, računajući od dana obavljenog pregleda ili od dana kad je utvrđena nemogućnost isplate uputnice.
- (5) Ako se pri komisijskom pregledu neuručivih pošiljaka utvrdi da je sadržaj pošiljke podložan kvarenju, operater poštanskog prometa će, iznimno od odredbe iz stavka (4) točka b) ovog članka, za račun pošiljatelja javno prodati onaj dio pošiljke (ili pošiljku u cijelosti) koji je podložan kvarenju.
- (6) Ako je sadržaj pošiljke male vrijednosti prema troškovima javne prodaje ili ako postoji opasnost da će se sadržaj pošiljke brzo pokvariti, operater poštanskog prometa može prodati pošiljku i bez javne prodaje ili pošiljku komisijski uništiti ukoliko ta prodaja nije moguća.
- (7) Nakon isteka roka za čuvanje neuručivih pošiljaka iz stavka (4) točke b) operater poštanskog prometa će neuručive pošiljke koje imaju tržišnu vrijednost izložiti javnoj prodaji, a ostale neuručive pošiljke komisijski uništiti.
- (8) Novčani iznos dobiven prodajom u smislu stavka (5), (6) i (7) ovoga članka i novac koji je eventualno pronađen u pošiljkama uplatit će se na račun operatera poštanskog prometa i čuvati tri godine od dana komisijskog pregleda.
- (9) Novčani iznos iz stavka (8) ovog članka nakon odbitka stvarnih troškova (čuvanja pošiljke, prodaja sadržaja pošiljke, slanja novčanog iznosa i sl.) isplatit će pošiljatelju ako u roku predviđenom u stavku (8) ovog članka podnese zahtjev za isplatu.
- (10) Ako se zahtjev za isplatu ne podnese u propisanom roku novčani iznos iz stavka (9) ovog članka pripada operateru poštanskog prometa kao izvanredan prihod.
- (11) Operateru poštanskog prometa će pripasti, kao izvanredan prihod, i novčani iznos od neuručivih poštanskih novčanih uputnica, ako se u roku od tri (3) godine od dana utvrđivanja neuručivosti, ne pojavi pošiljatelj ili primatelj sa zahtjevom za isplatu.
- (12) Osobne isprave, svjedodžbe, diplome i druge dokumente pronađene u pošiljkama operateri poštanskog prometa će odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana komisijskog pregleda pošiljke, uputiti tijelu ili ustanovi koje je te isprave, odnosno dokumente, izdalo, a ako to nije moguće nadležnom tijelu na čijem je području ta pošiljka primljena od pošiljatelja.
- (13) Za neuručive pošiljke u međunarodnom poštanskom prometu primjenjuje se postupak određen aktima Svjetske poštanske unije, propisima iz oblasti carina i deviznim propisima.

Poglavlje IX

Članak 84.

(Javna prodaja)

- (1) Prigodom javne prodaje poštanskih pošiljaka operater poštanskog prometa je obavezan:
 - a) komisijski procijeniti vrijednost sadržaja pošiljke ili njezinog dijela i utvrditi početnu cijenu za prodaju;
 - b) odrediti i objaviti mjesto i vrijeme javne prodaje, sukladno zakonskoj proceduri.
- (2) Vrijeme između objave javne prodaje pošiljaka i javne prodaje ne može biti dulje od zakonom predviđenog roka.

- (3) O javnoj prodaji pošiljke ili njezina dijela operater poštanskog prometa vodi komisijski zapisnik u koji obvezno unosi početnu ponudenu cijenu i najbolju ponudu.

DIO VI. URUČENJE SUDSKIH PISAMA I PISAMA U UPRAVNOM POSTUPKU

Članak 85.

(Uručenje sudskog pisma i pisma u upravnom postupku)

- (1) Sudsko pismo i pismo u upravnom postupku uručuje se u pravilu osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćeniku na način i po postupku za uručenje preporučenih poštanskih pošiljaka sa povratnicom, a sukladno zakonima koji definiraju uručenje sudskih pisama i pisama po upravnom postupku putem pošte.
- (2) Iznimno iz stavka (1) ovog članka, za uručenje sudskih pisama i pisama u upravnom postupku putem pošte, može se sačiniti jedinstveno uputstvo za uručenje sudskih pisama i pisama u upravnom postupku kojim će se definirati uručenje ovih pisama.
- (3) Javni poštanski operateri mogu sa sudovima i tijelima uprave dogovoriti drukčiji postupak uručivanja sudskih pisama i pisama u upravnom postupku, sukladno zakonskim propisima koji definiraju dostavu sudskih pisama i pisama u upravnom postupku putem pošte.

DIO VII. KAKVOĆA OBAVLJANJA UNIVERZALNIH POŠTANSKIH USLUGA

Članak 86.

(Mjerila kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga)

- (1) Pod kakvoćom obavljanja univerzalnih poštanskih usluga podrazumijevaju se mjerila kakvoće vezana za prijenos (prijam, otpremu, prijevoz, prispjeh i uručenje) poštanskih pošiljaka koje operateri poštanskog prometa moraju osigurati korisnicima poštanskih usluga.
- (2) Univerzalne poštanske usluge osiguravaju se svakog radnog dana, najmanje pet radnih dana u tjednu, osim pod uvjetima i prigodama koje su poštanskim propisima definirane kao izvanredne.
- (3) U unutarnjem poštanskom prometu operateri poštanskog prometa koji obavljaju univerzalne poštanske usluge dužni su osigurati prijenos i uručenje 80% poštanskih pošiljaka u roku od jednog radnog dana (D+1), 85% poštanskih pošiljaka u roku od dva radna dana (D+2), odnosno 90% poštanskih pošiljaka u roku od tri radna dana (D+3).
- (4) U međunarodnom poštanskom prometu operateri poštanskog prometa dužni su zadovoljiti kriterije prijensa pošiljaka sukladno standardima Svjetske poštanske unije, koji ovise od udaljenosti država primatelja, prometnih veza i standarda kakvoće nacionalnih operatera univerzalnih poštanskih usluga. Sa državama članicama Europske unije operateri poštanskog prometa trebaju težiti ciljnoj kakvoći obavljanja univerzalnih poštanskih usluga kojom se osigurava prijenos prosječno 85% pismovnih pošiljaka u najviše 3 radna dana i 97% pismovnih pošiljaka u najviše 5 radnih dana.
- (5) U rokove prijensa pošiljaka ne uračunavaju se:
 - a) dan prijama pošiljke (D);
 - b) vrijeme kašnjenja radi netočne i nepotpune adrese;
 - c) vrijeme kašnjenja uslijed više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje davatelja univerzalnih usluga;
 - d) neradni dani i dani kad se ne obavlja uručenje poštanskih pošiljaka.

Članak 87.

(Mjerenje kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga)

- (1) Operater poštanskog prometa je obavezan osigurati kakvoću prijama i uručivanja poštanskih pošiljaka sukladno mjerilima određenim Zakonom, ostalim zakonskim i podzakonskim aktima koji definiraju djelatnost poštanskog prometa, a koji nisu u suprotnosti sa Zakonom, aktima Svjetske poštanske unije, te ovim Općim uvjetima.
- (2) Operater poštanskog prometa je obavezan svake godine obaviti mjerenje kakvoće prijensa poštanskih pošiljaka,

poradi utvrđivanja postotka uručenih pošiljaka i drugih podataka koji određuju kakvoću obavljanja univerzalnih poštanskih usluga.

- (3) Mjerenje kakvoće prijensa poštanskih pošiljaka ne odnosi se na pošiljke za koje je operater poštanskog prometa ugovorio s pošiljateljem posebne rokove za prijenos i uručenje.
- (4) Operater poštanskog prometa je obavezan putem sredstava javnog priopćavanja ili na drugi odgovarajući način (Internet i sl.) objaviti godišnje podatke o kakvoći prijensa poštanskih pošiljaka, kao i podatke o ukupnom broju primljenih i riješenih prigovora.
- (5) Operater poštanskog prometa je obavezan Agenciji dostaviti godišnje izvješće o stanju kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga.

DIO VIII. PRISTUP JAVNOJ POŠTANSKOJ MREŽI

Članak 88.

(Ugovor o pristupu javnoj poštanskoj mreži)

- (1) Poštanski operater kojem je Agencija izdala licenciju za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga (izuzev rezerviranih) i ostalih poštanskih usluga (izuzev kurirskih) obavezan je sklopiti ugovor o pristupu javnoj poštanskoj mreži sa jednim od javnih poštanskih operatera.
- (2) Javni poštanski operater na zahtjev poštanskog operatera će zaključiti ugovor o pristupu mreži sa poštanskim operaterom u roku od 30 (trideset) dana od dana izdavanja licencije poštanskom operateru.
- (3) Pristup mreži javnog poštanskog operatera može se ugovoriti u svim fazama prijensa poštanskih pošiljaka.

DIO IX. ZAŠTITA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA I PRIGOVORI

Članak 89.

(Prigovor korisnika poštanske usluge)

- (1) Ako korisnik poštanske usluge smatra da poštanska pošiljka nije uručena primatelju ili je uručena sa zakašnjenjem, odnosno da ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti, može operateru poštanskog prometa podnijeti pisani prigovor u roku od šest (6) mjeseci od dana predaje poštanske pošiljke.
- (2) Prigovor se podnosi na obrascu "Potražnica" uz plaćanje poštarine utvrđene cjenikom usluga, osim za pošiljke s povratnicom. Prigodom prigovora korisnik usluga je dužan dati na uvid zaposleniku poštanskog ureda potvrdu o primitku pošiljke, koji će na poledini te potvrde upisati broj i datum sačinjavanja potražnice, te izvršiti ovjeru žigom.
- (3) Prigovor se može podnijeti samo za one pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku pošiljke.
- (4) Prigovore podnose korisnici usluga:
 - a) pošiljatelj ili ovlaštena osoba, u slučajevima kad poštanska pošiljka nije uručena, kad je prekoračen rok prijensa ili je usluga djelomično izvršena;
 - b) primatelj ili ovlaštena osoba, u slučaju kad je poštanska pošiljka oštećena ili je umanjena njezin sadržaj.
- (5) Prigovor iz stavka (1) ovog članka, pošiljatelj, u pravilu podnosi uredu operatera poštanskog prometa koji je pošiljku primio, a primatelj poštanskom uredu operatera poštanskog prometa koji obavlja uručenje pošiljke.
- (6) Iznimno, pošiljatelj prigovor iz prethodnog stavka može podnijeti i u bilo kojem drugom uredu operatera poštanskog prometa, koji taj prigovor prosljeđuje prijammom uredu pošiljke na koju se prigovor odnosi. Procedure vezane uz navedeno, javni poštanski operateri obvezni su definirati međusobnim sporazumom.
- (7) Prigovor radi oštećenja ili umanjivanja sadržaja poštanske pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti odmah pri uručivanju poštanske pošiljke.
- (8) Ne prihvaća se prigovor iz stavka (7) ovog članka koji je podnesen nakon uručivanja pošiljke, osim u slučaju ako primatelj, najkasnije slijedećeg radnog dana, priloži dokaz da

oštećenje ili umanjnje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručjenja.

- (9) Operater poštanskog prometa kojem pripada ured koji je predmetnu pošiljku primio ili uručio je obavezan dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora za pošiljke u unutarnjem poštanskom prometu, a za pošiljke u međunarodnom poštanskom prometu u roku od 60 (šezdeset) dana od dana podnošenja prigovora.

DIO X. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

Članak 90.

(Odgovornost davatelja poštanskih usluga)

- (1) Glede odgovornosti za odštetu, ne može postojati razlika između gubitka, oštećenja ili kašnjenja poštanskih pošiljaka u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu.
- (2) U međunarodnom poštanskom prometu operater poštanskog prometa odgovara sukladno aktima Svjetske poštanske unije.
- (3) U unutarnjem poštanskom prometu operater poštanskog prometa odgovara:
 - a) za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjnje njezina sadržaja;
 - b) za prekoračenje roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke;
 - c) u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti.
- (4) Operater poštanskog prometa nije odgovoran u slijedećim slučajevima:
 - a) kada dokaže da se događaji iz stavka (3) ovog članka nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila);
 - 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 poštanskim pošiljkama čiji je sadržaj zabranjen;
 - d) kada je šteta uzrokovana time što korisnik usluge nije pakirao pošiljku na način osiguranja njezinog sadržaja ili se nije koristio odgovarajućom ponudnom uslugom operatera poštanskog prometa.
- (5) Operater poštanskog prometa ne odgovara za izgublenu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati uslijed gubitka, oštećenja ili umanjnja sadržaja poštanske pošiljke, te prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke.

Članak 91.

(Naknada štete u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu)

- (1) Operater poštanskog prometa dužan je platiti odgovarajuću naknadu korisniku poštanskih usluga u slučaju gubitka, oštećenja, umanjnja sadržaja ili prekoračenja rokova prijensa poštanskih pošiljaka, do kojih je došlo krivnjom, namjerom ili nehatom operatera poštanskog prometa.
- (2) Korisnik usluge može na temelju pisanog odgovora iz članka 89. stavak (9) ovih Općih uvjeta, u roku od 30 (trideset) dana od dana prijama odgovora, operateru poštanskog prometa podnijeti zahtjev za naknadu štete. Zahtjevu za naknadu štete obvezno se prilaže negativno riješena potražnica.
- (3) Operater poštanskog prometa obavezan je korisniku usluga za pošiljke u unutarnjem poštanskom prometu isplatiti naknadu štete prema prilogu br. 1.
- (4) Pored naknade štete korisnik ima pravo i na povrat naplaćene poštarine za danu uslugu. Za prekoračenje roka prijensa poštanske pošiljke korisniku poštanskih usluga se samo vraća iznos naplaćene poštarine.
- (5) Za naknadu štete u međunarodnom poštanskom prometu primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.
- (6) Ako operater poštanskog prometa 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.

- (7) Ako se izgubljena pošiljka ili njezin dio pronade nakon isplate naknade štete, operater poštanskog prometa obavezan je o tome izvjestiti korisnika usluge.

- (8) Ako korisnik usluge zahtijeva uručenje naknadno pronađene pošiljke, obavezan je vratiti iznos primljene naknade štete. U protivnom, operater poštanskog prometa ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njen sadržaj.

- (9) Pošiljatelj poštanske pošiljke odgovoran je operateru poštanskog prometa za štetu koju njegova poštanska pošiljka nanese ostalim poštanskim pošiljkama, objektima, opremi, osoblju operatera poštanskog prometa i drugim osobama, pod uvjetom da se utvrdi da je nastanak štete izazvan krivnjom, namjerom ili nehatom pošiljatelja.

DIO XI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 92.

(Primjena drugih propisa)

- (1) Sve što nije predviđeno odredbama ovih Općih uvjeta, a odnosi se na obavljanje i korištenje poštanskih usluga i postupka ostvarivanja međusobnih prava i obveza operatera poštanskog prometa i korisnika poštanskih usluga primjenjuju se odredbe Zakona i akata Svjetske poštanske unije.
- (2) Na temelju ovih Općih uvjeta, operateri poštanskog prometa su obvezni načiniti svoje akte o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga na koje će suglasnost dati Agencija, a koji moraju biti javno objavljeni i dostupni njihovim korisnicima.

Članak 93.

(Stupanje na snagu)

- (1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu osmog dana od dana objave u "Službenom glasniku BiH", a bit će objavljeni u službenim glasilima entiteta i Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine.

Broj 01-04-29-44/10
28. rujna 2010. godine
Sarajevo

Predsjedatelj
Vijeća Agencije
Fikret Gačanović, v. r.

Ministarstvo komunikacija i prometa Bosne i Hercegovine je dana 02. 11. 2010. godine dalo suglasnost broj 01-04-29-12-547-11/10 na Opće uvjete za obavljanje poštanskih usluga, broj 01-04-29-44/10.

Prilog br. 1

Naknada štete

| Vrsta pošiljke | Za gubitak i potpuno oštećenje ili umanjnje sadržaja pošiljke | Za djelomično oštećenje ili umanjnje sadržaja pošiljke | Za prekoračenje roka prijensa pošiljke |
|----------------------|---|--|--|
| Preporučena pošiljka | desetostruki iznos naplaćene poštarine | petostruki iznos naplaćene poštarine | iznos naplaćene poštarine |
| Vrijednosna pošiljka | iznos označene vrijednosti | u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, najviše do iznosa označene vrijednosti | iznos naplaćene poštarine |
| Paket | ukoliko je na pošiljci označena vrijednost iznos označene vrijednosti | ukoliko je na pošiljci označena vrijednost u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, najviše do iznosa označene vrijednosti | iznos naplaćene poštarine |
| | ukoliko na pošiljci nije označena vrijednost | ukoliko na pošiljci nije označena vrijednost petostruki iznos naplaćene poštarine | |