POŠTA SLOVENIJE d. o. o.
2500 MARIBOR

SPLOŠNI POGOJI IZVAJANJA DRUGIH POŠTNIH STORITEV

Maribor, marec 2006 (Zadnja sprememba: okr. 105/08, velja od 1. 12. 2008)

VSEBINA STRAN

I. SPLOŠNE DOLOČBE 5

- vsebina 5
- izvajanje drugih poštnih storitev 5
- pojmi 5

II. PODATKI O IZVAJALCU DRUGIH POŠTNIH STORITEV 5

- naslov in sedež izvajalca drugih poštnih storitev 5

III. DRUGE POŠTNE STORITVE 6

- izbira poštne storitve 6

1. VRSTE POŠILJK OZIROMA DRUGIH POŠTNIH STORITEV 6

- druge poštne storitve 6
- pisma v pravdnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku 6
- paket 6
- poslovni paket 6
- mednarodni poslovni paket 6
- Hitra pošta 7
- naslovljena direktna pošta 7
- delno naslovljena direktna pošta 7
- nenaslovljena direktna pošta 7
- publikacija 7
- navadna M vreča 8
- priporočena M vreča 8
- poslovni odgovor 8
- odkupnina 8
- povratnica 9
- dobavnica 9
- osebna vročitev 9
- pazljivejše ravnanje 9
- poštnino plača naslovnik 9
- čas dostave 10

- prednostno 10

2. POGOJI ZA SPREJEM OZIROMA PRENOS POŠILJK 10

- določbe o opremi in zapiranju pošiljk 10
- naslovnikov naslov 10
- pošiljateljev naslov 11
- sprejem pošiljk 11
- razpolaganje s pošiljko 11

IV. VROČANJE POŠILJK 11

- vročanje 11
- zavrnitev prevzema pošiljk in vračanje pošiljk 11
- roki za prevzem pošiljk na pošti 12

V. KAKOVOST IZVAJANJA DRUGIH POŠTNIH STORITEV 12

- roki prenosa pošiljk v notranjem prometu 12
- roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu 12

VI. CENE, POPUSTI IN PLAČILO DRUGIH POŠTNIH STORITEV 12

- cene drugih poštnih storitev 12
- načini in roki plačila drugih poštnih storitev 13
- načini označevanja poštnine 13
- pošiljke, zavezane carinski kontroli 13

VII. REŠEVANJE REKLAMACIJ 13

- vrste škod, za katere odgovarja izvajalec 13
- roki za vložitev reklamacije 14
- nepoškodovana pošiljka 14
- vložitev reklamacije 14
- reševanje reklamacije 15
- roki za rešitev reklamacije 15
- višine odškodnin 15
- način izplačila odškodnine 16

VIII. REŠEVANJE UGOVOROV 16

- pravica do ugovora 16
- rok za vložitev ugovora in način njegove vložitve 16
- reševanje ugovora 17
- rok za rešitev ugovora 17
- organ, na katerega se lahko uporabnik pritoži 17

X. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE 17

- prenehanje veljavnosti 17
- objava 17
- veljavnost pogodb 17
- začetek veljavnosti 17

Na podlagi 28. člena Zakona o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 102/2004 – uradno prečiščeno besedilo) in 33. člena Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije, d. o. o., izdajam

SPLOŠNE POGOJE IZVAJANJA DRUGIH POŠTNIH STORITEV

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen
(vsebina)

(1) Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo splošna določila o izvajanju poštnih storitev izven obsega univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: druge poštne storitve), podatke o izvajalcu drugih poštnih storitev (v nadaljevanju: izvajalec), vrste drugih poštnih storitev, pogoje za sprejem oziroma prenos poštnih pošiljk, vročanje poštnih pošiljk, kakovost izvajanja drugih poštnih storitev, podatke v zvezi s cenami, popusti in plačilom drugih poštnih storitev, reševanje reklamacij, reševanje ugovorov ter druge zadeve, pomembne za izvajanje drugih poštnih storitev.

2. člen
(izvajanje drugih poštnih storitev)

(1) Druge poštne storitve se v notranjem poštnem prometu (v nadaljevanju: notranji promet) izvajajo v skladu z določili Zakona o poštnih storitvah (v nadaljevanju: zakon) in s temi splošnimi pogoji, v mednarodnem poštnem prometu (v nadaljevanju: mednarodni promet) pa tudi v skladu z določili Konvencije Svetovne poštne zveze in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori.

(2) Za izvajanje drugih poštnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev se smiselno uporabljajo tudi splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, razen če ti splošni pogoji ne določajo drugače.

(3) Izvajalec in uporabnik drugih poštnih storitev (v nadaljevanju: uporabnik) se lahko sporazumno dogovorita za drugačne pogoje izvajanja drugih poštnih storitev, kot so navedeni v teh splošnih pogojih.

(4) Ti splošni pogoji veljajo za vse uporabnike drugih poštnih storitev, ki jih izvaja Pošta Slovenije, d. o. o.

3. člen
(pojmi)

(1) Vsi izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen kot je določeno v zakonu oziroma podzakonskih aktih ter splošnih pogojih izvajanja univerzalne poštne storitve.

II. PODATKI O IZVAJALCU DRUGIH POŠTNIH STORITEV

4. člen
(naslov in sedež izvajalca drugih poštnih storitev)

(1) Firma pravne osebe: Pošta Slovenije, d. o. o.
Sedež izvajalca: Slomškov trg 10, Maribor.

III. DRUGE POŠTNE STORITVE

5. člen
(izbira poštne storitve)

(1) Uporabnik ima pravico in dolžnost, da izbere drugo poštno storitev, ki ustreza vrsti, vsebini in vrednosti poštne pošiljke (v nadaljevanju: pošiljka).

(2) Označena vrednost na pošiljki mora ustrezati vrednosti vsebine pošiljke.

1. VRSTE POŠILJK OZIROMA DRUGIH POŠTNIH STORITEV

6. člen
(druge poštne storitve)

(1) Druge poštne storitve so poleg storitev, navedenih v teh splošnih pogojih, tudi storitve, ki so opredeljene v ceniku izvajalca, in storitve, izvedene po dogovoru med uporabnikom in izvajalcem. Pošiljatelj lahko nekatere druge poštne storitve zahteva po oddaji pošiljke, vendar pred njeno vročitvijo. Naslovnik lahko nekatere druge poštne storitve zahteva pred vročitvijo pošiljke.

7. člen
(pisma v pravdnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku)

(1) *Pisma v pravdnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku* so pošiljke, katerih prenos določajo posebni zakoni in morajo ustrezati pogojem za priporočeno pismo.

8. člen
(paket)

(1) *Paket* je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi in lahko ima označeno vrednost. Paket, ki ima označeno vrednost, mora biti praviloma zaprta pošiljka.

(2) Velikosti in masa paketa:
- najmanjša velikost naslovne strani: 165 x 235 mm,
- največja velikost: do 1.500 mm po katerikoli velikosti, pri čemer seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presegati 3.000 mm,
- masa: nad 20 do 30 kg.

9. člen
(poslovni paket)

(1) *Poslovni paket* je pošiljka v notranjem prometu, ki jo lahko v prenos oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti. Prenos se opravlja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec.

10. člen
(mednarodni poslovni paket)

(1) *Mednarodni poslovni paket* je pošiljka v mednarodnem prometu, ki jo lahko za določene države v prenos oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti, in je naslovljena na pravno ali fizično osebo.
Prenos se opravlja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec.

(2) Velikosti in masa paketa:
- največja velikost: dolžina 1.500 mm, pri čemer seštevek dolžine in največjega obsega, ki ne sme biti merjen po dolžini, ne sme presegati 3.000 mm,
- največja masa: 30 kg.

11. člen
(Hitra pošta)

(1) *Hitra pošta* je pošiljka, za katero veljajo krajši roki prenosa.

(2) Velikosti Hitre pošte morajo ustrezati velikostim paketa. Največja masa Hitre pošte v notranjem prometu je 50 kg, v mednarodnem prometu pa 30 kg. Pri enem prevzemu za istega naslovnika Hitre pošte znotraj mest je največja masa vseh kosov znotraj te pošiljke 105 kg, pri čemer je največja masa posameznega kosa 50 kg.

12. člen
(naslovljena direktna pošta)

(1) *Naslovljena direktna pošta* je oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno sporočilo, ki je enako po vsebini, razlikuje pa se v naslovnikovem imenu in priimku oziroma nazivu, ulici in hišni številki oziroma naselju in hišni številki, poštni številki in nazivu naslovne pošte, identifikacijski številki ter je poslano najmanj desetim naslovnikom.

(2) Računi, fakture, finančni izpiski in druga neidentificirana sporočila niso naslovljena direktna pošta.

(3) Pošiljka, ki je znotraj istega ovitka kombinirana z drugimi pošiljkami, ni naslovljena direktna pošta.

(4) Masa in velikosti naslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

(5) Pošiljatelj naslovljene direktne pošte mora pred pošiljanjem izvajalcu na vpogled predložiti vzorec naslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.

13. člen
(delno naslovljena direktna pošta)

(1) *Delno naslovljena direktna pošta* je pošiljka z oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno vsebino, na kateri je naveden naslovnikov naslov brez imena in priimka ali naziva.

(2) Masa in velikosti delno naslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

(3) Pošiljatelj delno naslovljene direktne pošte mora pred pošiljanjem izvajalcu na vpogled predložiti vzorec delno naslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.

14. člen
(nenaslovljena direktna pošta)

(1) *Nenaslovljena direktna pošta* je pošiljka z oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno vsebino, na kateri naslovnikov naslov ni naveden.

(2) Masa in velikosti nenaslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

(3) Pošiljatelj nenaslovljene direktne pošte mora pred pošiljanjem izvajalcu na vpogled predložiti vzorec nenaslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.

15. člen
(publikacija)

(1) *Publikacija* je pošiljka, med katero štejemo knjige, časopise, revije ter druge tiskane oblike periodičnega objavljanja uredniško oblikovanih vsebin. Prenos publikacije se opravlja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec.

(2) Publikacija je lahko naslovljena, delno naslovljena (na njej je naveden naslovnikov naslov brez imena in priimka ali naziva) in nenaslovljena (na njej naslovnikov naslov ni naveden).

(3) V publikacijo je lahko vložen račun, oddajnica, naročilnica, plačilni nalog ali poslovni odgovor.

(4) V publikacijo je lahko vložena tiskana priloga, če izpolnjuje vse naslednje pogoje istočasno:
- ima isto ime kot publikacija,
- ima istega izdajatelja kot publikacija,
- tisk, oblika in vrsta papirja so enaki kot pri publikaciji,
- vsebina priloge in publikacije sta povezani,
- je sestavni del publikacije in je vložena v posamezni izvod.

(5) Druge tiskane ali netiskane priloge so lahko vložene v publikacijo le na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec.

(6) Sveženj, v katerem je povezanih več izvodov publikacije oziroma direktne pošte in je naslovljen na enega naslovnika, se šteje kot ena pošiljka naslovljene publikacije.

(7) Pošiljatelj publikacije mora pred pošiljanjem izvajalcu na vpogled predložiti vzorec publikacije in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.

(8) Velikosti publikacije morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. Največja masa naslovljene publikacije je 10 kg, največja masa delno naslovljene in nenaslovljene publikacije je 2 kg.

16. člen
(navadna M vreča)

(1) *Navadna M vreča* je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije.

(2) Naslovnikov naslov mora biti napisan na naslovnici, ki ni manjša od 90 x 140 mm.

(3) Največja masa navadne M vreče je 30 kg.

17. člen
(priporočena M vreča)

(1) *Priporočena M vreča* je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije ter se evidentira pri sprejemu in vročitvi.

(2) Velikost naslovnice in masa priporočene M vreče morata ustrezati velikosti in masi, ki sta določeni za navadno M vrečo.

18. člen
(poslovni odgovor)

(1) *Poslovni odgovor* je pošiljka, katere prenos se izvaja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec. Poštnino za prenos poslovnega odgovora plača naslovnik poslovnega odgovora.

(2) Masa in velikosti poslovnega odgovora morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

19. člen
(odkupnina)

(1) *Odkupnina* je poštna storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovniku proti predhodnemu plačilu zneska odkupnine.

(2) Na naslovni strani pošiljke mora pošiljatelj napisati besedo »Odkupnina« in znesek odkupnine.

(3) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka *»Odkupnina«,* v mednarodnem prometu pa *»Cash on delivery«.*

(4) Pošiljatelj mora s pošiljko oddati tudi izpolnjen ustrezni vplačilni dokument.

20. člen
(povratnica)

(1) *Povratnica* je poštna storitev, pri kateri se vročitev pošiljke potrdi na posebnem obrazcu *Povratnica – Advice of receipt*. Povratnica se vrne pošiljatelju kot navadno pismo.

(2) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka *»AR«*.

(3) Povratnico izpolni pošiljatelj in jo v skladu z zahtevami izvajalca odda skupaj s pošiljko.

21. člen
(dobavnica)

(1) *Dobavnica* je poštna storitev v notranjem prometu, pri kateri pošiljatelj prejme od naslovnika potrjeno dobavnico. Dobavnica se vrne pošiljatelju kot navadno pismo.

(2) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka *»Dobavnica«*.

(3) Dobavnico odda pošiljatelj skupaj s pošiljko.

22. člen
(osebna vročitev)

(1) *Osebna vročitev* je poštna storitev v notranjem prometu, pri kateri se mora priporočeno pismo ali vrednostno pismo vročiti osebno naslovniku.

(2) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka *»Vročiti osebno«*.

23. člen
(pazljivejše ravnanje)

(1) *Pazljivejše ravnanje* je poštna storitev, pri kateri se s pošiljko ravna posebej pazljivo.

(2) Pošiljke, v katerih so žive živali ter nevarne snovi, ki si jih izmenjujejo za to pristojne ustanove na način in pod pogoji, ki so predpisani z zakonom, se morajo oddati v prenos s pazljivejšim ravnanjem.

(3) Na naslovni strani pošiljke mora pošiljatelj napisati ustrezno oznako, ki opozarja na naravo vsebine pošiljke (na primer: Občutljivo, Varuj pred toploto, Ne obračaj, Steklo). Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »*Občutljivo«,* v mednarodnem prometu pa *»Fragile«*.

24. člen
(poštnino plača naslovnik)

(1) *Poštnino plača naslovnik* je poštna storitev v notranjem prometu, pri kateri poštnino za prenos pošiljke plača naslovnik.

(2) Kadar se pošiljka vrne pošiljatelju, znesek poštnine in povratne poštnine plača pošiljatelj.

(3) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka *»PPN«.*

25. člen
(čas dostave)

(1) *Čas dostave* je poštna storitev, pri kateri lahko pošiljatelj izbere okvirni čas dostave v okviru ponudbe izvajalca.

(2) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka o času dostave.

26. člen
(prednostno)

(1) *Prednostno* je poštna storitev v mednarodnem prometu, pri kateri ima pošiljka prednost pri prenosu.

(2) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka *»Priority«*.

2. POGOJI ZA SPREJEM OZIROMA PRENOS POŠILJK

27. člen
(določbe o prepovedani vsebini, opremi in zapiranju pošiljk)

(1) V pošiljkah je prepovedano pošiljati:
- nevarne predmete, zaradi katerih lahko pri prenosu pride do poškodb na drugih pošiljkah, delovnih sredstvih in delavcih, ki imajo opravka s pošiljkami (strupe, vnetljive in podobne snovi, eksploziv, strelivo, orožje ipd.);
- v mednarodnih poslovnih paketih tudi prehrambene izdelke in aerosole (doze pod tlakom in vžigalnike);
- druge snovi oz. predmete, katerih pošiljanje je prepovedano na podlagi zakona.

(2) Ovojnina mora zagotavljati varnost vsebine pošiljke ter ostalih pošiljk pred morebitnimi poškodbami in okvarami.

(3) Za ovojnino pošiljke se uporablja pisemska ovojnica, škatla, zaboj ali druga primerna ovojnina. Ovojnina za pakete mora biti iz trdega in kakovostnega materiala, oblazinjene kuverte se smejo uporabljati v primerih, ko vsebina paketa ni lomljiva oziroma občutljiva. Uporaba mehkih kuvert za pakete ni dovoljena.

(4) Če se za zapiranje paketov brez označene vrednosti v mednarodnem prometu uporabi lepilni trak, ga mora pošiljatelj označiti s podpisom ali drugo svojo oznako tako, da so deli oznake vidni na traku in ovitku.

(5) Za zapiranje paketa z označeno vrednostjo se sme uporabiti varnostna nalepka, lepilni trak ali drugo učinkovito zapiralno sredstvo.

(6) Če se za zapiranje paketa z označeno vrednostjo uporabi varnostna nalepka ali lepilni trak, mora pošiljatelj, ki je pravna oseba, na pošiljko odtisniti štampiljko ali faksimile podpisa ali jo kako drugače overiti, fizična oseba pa se mora podpisati. Deli odtisa oziroma podpisa morajo biti vidni na varnostni nalepki ali lepilnem traku in ovitku.

28. člen
(naslovnikov naslov)

(1) Na pošiljki mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov.

(2) Naslovnikov naslov je pravilno napisan, kadar so podatki na pošiljki navedeni v naslednjem vrstnem redu:
- naslovnikovo ime in priimek ali naziv družbe, ustanove ipd.,
- ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka,
- pri uporabnikih poštnih predalov kratica p. p. s številko poštnega predala,

- pri poštno ležečih pošiljkah oznaka *»Poštno ležeče, oziroma* za pošiljke v mednarodnem prometu oznaka *»Poste restante«,*
- uradna kratica naslovne države (za pošiljke v mednarodnem prometu), poštna številka in naziv naslovne pošte,
- pri naslovnikih, ki jim je določena posebna poštna številka, posebna poštna številka in naziv naslovne pošte,
- ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).

Če na območju posamezne pošte obstaja več ulic z enakim nazivom, se pred navedbo ulice in hišne številke vpiše naziv naselja.

(3) V notranjem in mednarodnem prometu se pošiljke naslavljajo v latinici. Pošiljka v mednarodnem prometu je lahko naslovljena tudi s pisavo naslovne države, vendar morata biti v latinici napisani naslovna pošta in naslovna država.

(4) Pošiljke, ki se evidentirajo pri sprejemu in vročitvi, morajo biti naslovljene na enega naslovnika.

(5) Pri pošiljkah, ki so naslovljene na več naslovnikov, morajo biti naslovniki na istem naslovu.

29. člen
(pošiljateljev naslov)

(1) Pošiljateljev naslov mora biti čitljivo napisan na pismih v pravdnem postopku, pismih v upravnem postopku, pismih v kazenskem postopku, paketih, poslovnih paketih, mednarodnih poslovnih paketih, Hitri pošti ter priporočenih M vrečah.

(2) Pošiljateljev naslov mora biti napisan tudi na pošiljkah z oznako *»Poštnina plačana pri pošti ....«* in *»Poštnina plačana. Pog. št. ....«* za pošiljke v notranjem prometu, oziroma *»Postage paid«* za pošiljke v mednarodnem prometu, ter na pošiljkah, zavezanih carinski kontroli.

(3) Za pošiljateljev naslov ne šteje oznaka *»Poštno ležeče«* oziroma *»Poste restante«.*

30. člen
(sprejem pošiljk)

(1) Pošiljatelj mora na pošiljki ustrezno označiti plačilo poštnine in jo skupaj s sprejemno in spremljajočo dokumentacijo oddati izvajalcu na način in pod pogoji, ki jih določi izvajalec. Če pošiljatelj tega ne stori in izvajalec to opravi namesto njega, lahko izvajalec dodatno delo pošiljatelju posebej zaračuna.

(2) Izvajalec lahko sprejem pošiljke zavrne, če ni opremljena v skladu z njegovimi pogoji.

31. člen
(razpolaganje s pošiljko)

(1) Pošiljatelj ima pravico razpolagati z oddano pošiljko do njene vročitve naslovniku.

IV. VROČANJE POŠILJK

32. člen
(vročanje)

(1) Pri vročanju pošiljk se uporabljajo določila iz splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve.

(2) Če posebni zakoni za določene pošiljke določajo drugačne pogoje in načine vročanja, kot je predpisano v splošnih pogojih izvajanja univerzalne poštne storitve, se upoštevajo določila teh zakonov.

33. člen
(zavrnitev prevzema pošiljk in vračanje pošiljk)

(1) Naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, lahko zavrne prevzem pošiljke, razen če posebni zakoni za določene pošiljke določajo drugače.

(2) Če posebni zakoni za določene pošiljke določajo drugačne pogoje glede vračanja pošiljk pošiljatelju, se upoštevajo določila teh zakonov.

34. člen
(roki za prevzem pošiljk na pošti)

(1) Pri upoštevanju rokov za prevzem drugih pošiljk se uporabljajo določila iz splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve.

(2) Roki za prevzem pošiljk, ki se dostavljajo dvakrat, se računajo koledarsko, z naslednjim dnem po dnevu, ko je bil naslovnik drugič obveščen o prispeli pošiljki.

(3) Pošiljko z živimi živalmi lahko naslovnik prevzame na pošti samo isti dan, ko je prispela na pošto.

(4) Če posebni zakoni za določene pošiljke določajo drugačne roke za prevzem pošiljk na pošti oziroma določajo drugačno računanje rokov za prevzem, kot je predpisano v splošnih pogojih izvajanja univerzalne poštne storitve, se upoštevajo določila teh zakonov.

V. KAKOVOST IZVAJANJA DRUGIH POŠTNIH STORITEV

35. člen
(roki prenosa pošiljk v notranjem prometu)

(1) Pošiljke morajo biti prenesene v treh dneh (D+3).

(2) V roke prenosa se ne štejejo:
- dan oddaje pošiljke (D),
- dnevi, ko pošta ne posluje,
- sobote, nedelje, prazniki in drugi dela prosti dnevi,
- čas zamude zaradi nepravilnega ali nepopolnega naslova,
- čas zamude zaradi višje sile ali zaradi zastoja prometa brez krivde izvajalca,
- dan po oddaji pošiljke, če je bila ta oddana po zadnjem času za sprejem pošiljk na pošti.

(3) Za Hitro pošto veljajo roki prenosa glede na pogoje, ki jih izvajalec objavi na krajevno običajen način, in sicer:
- 2 uri,
- 4 ure,
- isti dan, kot je bila pošiljka oddana v prenos,
- naslednji delovni dan po dnevu, ko je bila pošiljka oddana v prenos.

(4) Pri Hitri pošti se v rok prenosa ne šteje čas, ko naslovna pošta ne posluje.

(5) Izvajalec je svojo obveznost glede roka prenosa pošiljke izpolnil, ko pošiljko vroči oziroma naslovnika obvesti o prispeli pošiljki v rokih, navedenih v tem členu.

36. člen
(roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu)

(1) Roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu so odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti izvajalcev v naslovni državi.

(2) Čas, ko je pošiljka z blagom na carini, se ne šteje v rok prenosa.

VI. CENE, POPUSTI IN PLAČILO DRUGIH POŠTNIH STORITEV

37. člen
(cene drugih poštnih storitev)

(1) Izvajalec zaračuna druge poštne storitve skladno s cenikom ali po dogovoru z uporabnikom.

(2) Izvleček iz cenika mora biti objavljen na vidnem mestu v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih uporabnikom. Izvajalec je dolžan na zahtevo uporabnika omogočiti vpogled v celoten cenik.

(3) Izvajalec in uporabnik se lahko dogovorita za popuste pri plačilu drugih poštnih storitev.

(4) V primeru specifičnih potreb uporabnikov glede izvajanja posameznih drugih poštnih storitev se lahko izvajalec in uporabnik dogovorita o cenah in plačilnih pogojih, ki odstopajo od cenika.

38. člen
(načini in roki plačila drugih poštnih storitev)

(1) Poštnino plača uporabnik v gotovini ali z zamenjavo mednarodnega kupona za odgovor ali z drugimi zakonitimi plačilnimi sredstvi.

(2) Druga poštna storitev se praviloma plača ob oddaji pošiljke oziroma v skladu z dogovorom med uporabnikom in izvajalcem.

39. člen
(načini označevanja poštnine)

(1) Poštnina se na pošiljki lahko označi z:
- veljavnimi poštnimi znamkami,
- odtisi strojev za frankiranje, odtisi tiskarskih strojev ali drugimi načini zapisa,
- oznako, da je poštnina plačana *(»Poštnina plačana pri pošti …«* ali *»Poštnina plačana. Pog. št. …«,* v mednarodnem prometu pa *»Postage paid«).*

(2) Če se poštnina označi z veljavnimi poštnimi znamkami, jih mora pošiljatelj nalepiti v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke. Na pošiljke, za katere se poštnina plača po posebnem dogovoru, mora pošiljatelj v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke napisati ali odtisniti oznako o plačani poštnini *(»Poštnina plačana pri pošti …«* ali *»Poštnina plačana. Pog. št. …«,* v mednarodnem prometu pa *»Postage paid«)* oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje.

(3) Plačila poštnine ni treba označiti na nenaslovljeni direktni pošti in nenaslovljeni publikaciji.

40. člen
(pošiljke, zavezane carinski kontroli)

(1) Za pošiljko, ki je zavezana carinski kontroli, plača carinske in druge dajatve pošiljatelj ob oddaji pošiljke ali naslovnik ob vročitvi pošiljke.

VII. REŠEVANJE REKLAMACIJ

41. člen
(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)

(1) Izvajalec odgovarja za dejansko škodo, ki nastane med prenosom Hitre pošte, paketa, poslovnega paketa, mednarodnega poslovnega paketa, priporočene M vreče ter pisma v pravdnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku zaradi:
- izgube, poškodbe, kraje ali izropanja,
- prekoračitve roka prenosa,
- neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene te poštne storitve.

(2) Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček.

42. člen
(roki za vložitev reklamacije)

(1) Uporabnik ima pravico na pošti vložiti reklamacijo v treh mesecih po oddaji pošiljke. Uporabnik ima pravico vložiti reklamacijo takoj ob vročitvi, oziroma najkasneje v 30 dneh od vročitve pošiljke, če pomanjkljivosti niso takoj vidne.

(2) Če uporabnik ne vloži reklamacije v roku, določenem v teh splošnih pogojih, nima pravice do povračila škode.

(3) Uporabnik lahko vloži reklamacijo tudi v roku dvanajstih mesecev po oddaji pošiljke, vendar brez pravice do povračila škode.

(4) Reklamacija, vložena po navedenih rokih, se kot prepozno vložena zavrže.

43. člen
(nepoškodovana pošiljka)

(1) Če se ob vročitvi pošiljke, za katero se zahteva potrditev vročitve, na zahtevo naslovnika ali osebe, ki se ji pošiljka lahko vroči, ugotovi, da se njena masa ujema z maso, ugotovljeno ob oddaji pošiljke v prenos, da na njeni ovojnini ni vidnih znakov poškodbe in da so sredstva za zapiranje te pošiljke nepoškodovana, se šteje, da je ta pošiljka nepoškodovana, razen, če uporabnik ne vloži reklamacije zaradi skritih pomanjkljivosti.

44. člen
(vložitev reklamacije)

(1) Reklamacijo vloži uporabnik praviloma pri pošti izvajalca, pri kateri je bila pošiljka oddana. Lahko pa jo odda tudi pri katerikoli drugi pošti izvajalca.

(2) Uporabnik lahko vloži reklamacijo zaradi:
- izgube, poškodbe, kraje ali izropanja Hitre pošte, paketa, poslovnega paketa, mednarodnega poslovnega paketa, priporočene M vreče ter pisma v pravdnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku, če je do tega prišlo med prenosom pošiljke,
- prekoračitve roka prenosa Hitre pošte, paketa, poslovnega paketa, priporočene M vreče ter pisma v pravdnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku,
- neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštne storitve prenosa Hitre pošte, paketa, poslovnega paketa, priporočene M vreče ter pisma v pravdnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku.

(3) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke ob njeni vročitvi, mora pošta pošiljko komisijsko pregledati in o tem sestaviti zapisnik.

(4) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke po njeni vročitvi, vendar v roku, ki je naveden v teh splošnih pogojih, mora pošti predložiti na vpogled tudi pošiljko (ovojnino in vsebino), na katero se reklamacija nanaša. Pošta pošiljko komisijsko pregleda in o tem sestavi zapisnik.

(5) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi izgube, kraje ali prekoračitve roka prenosa, mora vložiti poizvednico. V tem primeru mora priložiti tudi potrdilo, s katerim dokazuje, da je pošiljko, za katero vlaga reklamacijo, oddal pri izvajalcu.

(6) Če uporabnik vloži reklamacijo, s katero zahteva izplačilo odškodnine v skladu s temi splošnimi pogoji, mora vložiti zahtevek za izplačilo odškodnine, v katerem mora:
- navesti dejstva, s katerimi utemeljuje svojo reklamacijo oziroma zahtevo,
- opredeliti višino zahtevane odškodnine,
- priložiti ustrezne listine, s katerimi dokazuje svoje navedbe (npr. zapisnik, poizvednico, dobavnico, račun).

45. člen
(reševanje reklamacije)

(1) V postopku reševanja reklamacije lahko izvajalec:
- reklamaciji ugodi in odloči o višini odškodnine za povzročeno škodo, če jo je uporabnik zahteval,
- reklamacijo kot neutemeljeno zavrne,
- reklamacijo kot prepozno vloženo zavrže.

46. člen
(roki za rešitev reklamacije)

(1) Izvajalec mora na reklamacijo odgovoriti v roku 15 dni za pošiljko v notranjem prometu in v dveh mesecih za pošiljko v mednarodnem prometu, sicer lahko uporabnik v 15 dneh od poteka tega roka vloži pritožbo na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

47. člen
(višine odškodnin)

(1) Najvišje višine odškodnin za pošiljke v notranjem prometu so razvidne iz tabele.

Vrsta pošiljke	**Izguba, kraja pošiljke**	**Poškodba, izropanje pošiljke**	**Neizvedena, nepopolno ali napačno izvedena druga poštna storitev oz. prekoračitev roka prenosa pošiljke**
1	***2***	***3***	***4***
Hitra pošta	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR; če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR;	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR; če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR;	cena, plačana za izvedeno storitev;
paket	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti; če na pošiljki vrednost ni označena – 15-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti; če na pošiljki vrednost ni označena – 10-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	cena, plačana za izvedeno storitev;
poslovni paket	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR ; če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR;	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR; če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR;	cena, plačana za izvedeno storitev;
priporočena M vreča	15-kratnika cene, plačane za izvedeno storitev;	10-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	cena, plačana za izvedeno storitev;
pismo v pravdnem postopku, pismo v upravnem postopku, pismo v kazenskem postopku	15-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	10-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	cena, plačana za izvedeno storitev.

Uporabnik ima v primeru izgube, kraje, poškodbe ali izropanja navedenih pošiljk tudi pravico do povrnitve cene, plačane za izvedeno storitev.

Pošiljke, prenesene v roku D + 20 dni, se uvrščajo v kategorijo izgube pošiljk.

(2) Najvišje višine odškodnin za pošiljke v mednarodnem prometu so razvidne iz tabele.

Vrsta pošiljke	Izguba, kraja, poškodba, izropanje pošiljke	Prekoračitev roka prenosa pošiljke v državah EU
1	*2*	*3*
Hitra pošta SkyPak	blago: višina dejanske škode, vendar ne več kot 4.200,00 EUR; dokumenti: 17 DTS po kilogramu ali delu kilograma mase pošiljke;	cena, plačana za izvedeno storitev*;
Hitra pošta EMS	blago: višina dejanske škode, vendar največ do 130 DTS; dokumenti: višina dejanske škode, vendar največ do 30 DTS	
paket	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti; če na pošiljki vrednost ni označena – 40 DTS po paketu + 4,50 DTS po kilogramu ali delu kilograma mase paketa;	cena, plačana za izvedeno storitev;
mednarodni poslovni paket	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR ; če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR;	
priporočena M vreča	150 DTS;	cena, plačana za izvedeno storitev.

*Velja samo za pošiljke, ki so poslane v mesta z zagotovljenim rokom prenosa.

Uporabnik ima v primeru izgube, kraje, poškodbe ali izropanja navedenih pošiljk tudi pravico do povrnitve cene, plačane za izvedeno storitev.

Pošiljke, prenesene v roku D + 40 dni, se uvrščajo v kategorijo izgube pošiljk.

(3) Ob izgubi, kraji, poškodbi ali izropanju Hitre pošte z označeno vrednostjo, paketa z označeno vrednostjo oziroma poslovnega paketa z označeno vrednostjo, ima pošiljatelj pravico do odškodnine največ do višine označene vrednosti Hitre pošte ali paketa ali poslovnega paketa. Če je dejanska škoda manjša od označene vrednosti, pripada pošiljatelju odškodnina v višini dejanske škode.

(4) Odškodnino lahko namesto pošiljatelja uveljavlja tudi naslovnik.

(5) Kadar je za poškodovano pošiljko izplačana odškodnina v višini celotne vrednosti poškodovane pošiljke, vsebino pošiljke zadrži izvajalec.

(6) Kadar vsebina poškodovane pošiljke ni v celoti poškodovana, se odškodnina izplača v višini škode, ki se nanaša na poškodovani del pošiljke. Nepoškodovana vsebina pošiljke se vrne uporabniku, poškodovano vsebino pošiljke zadrži izvajalec.

48. člen
(način izplačila odškodnine)

(1) Izvajalec izplača uporabniku odškodnino v uradni valuti Republike Slovenije najkasneje v 15 dneh od sprejetja sklepa o odobritvi izplačila odškodnine. Znesek odškodnine izvajalec nakaže na transakcijski račun uporabnika, ki mu ga sporoči uporabnik.

(2) Če uporabnik nima odprtega transakcijskega računa, mu izvajalec nakaže odškodnino s plačilnim nalogom na njegov naslov.

VIII. REŠEVANJE UGOVOROV

49. člen
(pravica do ugovora)

(1) Vsak uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje izvajalca zaradi domnevnih nepravilnih ravnanj izvajalca pri izvajanju drugih poštnih storitev.

(2) Če se iz vsebine ugovora ugotovi, da se ugovor nanaša na zadeve, navedene v poglavju o reševanju reklamacij, se ugovor obravnava po postopku in pod pogoji za reševanje reklamacij v skladu s temi splošnimi pogoji, o čemer se uporabnika pisno obvesti.

50. člen
(rok za vložitev ugovora in način njegove vložitve)

(1) Ugovor lahko vloži uporabnik v roku 30 dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje izvajalca.

(2) Uporabnik vloži ugovor izvajalcu v pismu, telefonsko, osebno, prek elektronske pošte ali ga zapiše v knjigo Pripombe in mnenja uporabnikov, ki se nahaja na poštah. Uporabnik mora ugovor obrazložiti in mu priložiti dokaze, s katerimi ugovor utemeljuje.

(3) Če uporabnik ne vloži ugovora v roku iz prvega odstavka tega člena, izvajalec njegov ugovor kot prepozno vložen zavrže in o tem obvesti uporabnika.

51. člen
(reševanje ugovora)

(1) V postopku reševanja ugovora lahko izvajalec:
- ugovoru ugodi ter določi rok za odpravo ugotovljene nepravilnosti,
- ugovor kot neutemeljen zavrne,
- ugovor kot prepozno vložen zavrže.

52. člen
(rok za rešitev ugovora)

(1) Izvajalec mora o ugovoru odločiti v roku 15 dni po njegovem prejemu in z odločitvijo pisno seznaniti uporabnika.

53. člen
(organ, na katerega se lahko uporabnik pritoži)

(1) Če izvajalec ugovoru ne ugodi ali o njem ne odloči v roku iz prejšnjega člena, lahko uporabnik v 15 dneh po prejemu odločitve oziroma od poteka roka za odločitev vloži pritožbo na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

IX. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

54. člen
(prenehanje veljavnosti)

(1) Z dnem uveljavitve teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev, izdani maja 2004, ter Spremembe splošnih pogojev izvajanja drugih poštnih storitev, izdane januarja 2005.

55. člen
(objava)

(1) Splošni pogoji se objavijo na krajevno običajen način (na voljo so na vseh poštah izvajalca).

56. člen
(veljavnost pogodb)

(1) Pogodbe za izvajanje drugih poštnih storitev, sklenjene z uporabniki pred uveljavitvijo teh splošnih pogojev, se uporabljajo še vnaprej, če niso v nasprotju z določili teh splošnih pogojev.

57. člen
(začetek veljavnosti)

(1) Splošni pogoji začnejo veljati 1. 4. 2006.

Maribor, marec 2006

Aleš Hauc, univ. dipl. ekon.
generalni direktor