

SPLOŠNI POGOJI IZVAJANJA UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE

I. SPLOŠNE DOLOČBE	4
(vsebina).....	4
(izvajanje univerzalne storitve)	4
(pojmi)	4
II. VRSTE POŠTNIH POŠILJK V OKVIRU UNIVERZALNE STORITVE	6
(vrste poštних pošiljk in izbira poštne pošiljke)	6
II.1 PISEMSKE POŠILJKE	6
(navadno pismo)	6
(standardno pismo)	6
(tiskovina).....	7
(priporočeno pismo).....	7
(vrednostno pismo)	7
(dopisnica)	7
(pošiljka za slepe in slabovidne)	8
(prednostne pisemske pošiljke)	8
II.2 BLAGOVNE POŠILJKE	8
(blagovno pismo)	8
(blagovno pismo brez sledenja).....	9
(blagovno pismo s sledenjem)	9
(blagovno pismo s podpisom)	9
(navadni paket)	9
(paket)	10
III. POGOJI ZA SPREJEM IN PRENOS POŠILJK	10
(določbe o opremi in zapiranju pošiljk)	10
(naslovníkov naslov in ostali podatki naslovníka).....	11
(pošiljateljev naslov in ostali podatki pošiljatelja)	12
(sprejem pošiljk).....	12
(razpolaganje s pošiljko)	13
(pošiljateljevo razpolaganje s pošiljko)	13
(naslovníkovo razpolaganje s pošiljko)	14
(pisni zahtevek Naslovníkovo naročilo).....	14
(elektronske rešitve za Naslovníkovo naročilo).....	14
(prepovedana vsebina pošiljk in odgovornost pošiljatelja).....	15
IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK	17
(splošne določbe o dostavi in vročanju pošiljk).....	17
(uporaba poštne predala).....	18
(pooblastilo)	19
(dokazovanje istovetnosti).....	20
(načini potrjevanja prevzema pošiljk).....	21
(zavrnitev prevzema pošiljk)	21
(vračanje pošiljk)	21
(roki za prevzem pošiljk)	21
V. KAKOVOST IZVAJANJA UNIVERZALNE STORITVE	22
(roki prenosa pošiljk v notranjem prometu).....	22
(roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu).....	22
VI. CENE, POPUSTI IN PLAČILO UNIVERZALNE STORITVE	22
(cene univerzalne storitve).....	22
(pogoji za pridobitev popusta)	23
(načini in roki plačila univerzalne storitve)	23
(načini označevanja poštnine)	23

(pošiljke, zavezane carinski in varnostni kontroli).....	23
VII. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV	23
(splošno o obdelavi osebnih podatkov)	23
(pravna podlaga, informacija o obdelavi in hrambi podatkov).....	24
VIII. REŠEVANJE REKLAMACIJ	25
(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)	25
(roki za vložitev reklamacije)	25
(nepoškodovana pošiljka)	25
(vložitev reklamacije)	25
(reševanje reklamacije)	27
(roki za rešitev reklamacije)	27
(višine odškodnin).....	27
(način izplačila odškodnine)	29
IX. REŠEVANJE UGOVOROV	29
(pravica do ugovora)	29
(rok za vložitev ugovora in način njegove vložitve)	29
(reševanje ugovora)	29
(rok za rešitev ugovora)	29
(organ, na katerega se lahko uporabnik pritoži).....	29
X. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE	30
(razveljavitev)	30
(objava in dokumenti)	30
(veljavnost pogodb).....	30
(dostop do poštnega omrežja)	30
(začetek veljavnosti)	30
(priloga).....	30
(seznam obrazcev in ostalih dokumentov)	30

Na podlagi 37. člena Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014 (ZIN-B) in 81/2015 – v nadaljevanju: zakon) in 30. člena Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d.o.o. ter na podlagi odločbe o izdaji soglasja Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije številka 3831-20/2022/4, z dne 18. julija 2022, izdajamo

SPLOŠNE POGOJE IZVAJANJA UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen (vsebina)

Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: *splošni pogoji*) opredeljujejo splošna določila o izvajanju univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: *univerzalna storitev*) in zajemajo nabor (vrsto) univerzalnih storitev, pogoje za sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštnih pošiljk v okviru univerzalne storitve, kakovost izvajanja storitev, podatke v zvezi s cenami, popusti in plačilom storitev, reševanje reklamacij, reševanje ugovorov, pravice in obveznosti uporabnikov univerzalne storitve ter druge pogoje, pomembne za izvajanje univerzalne storitve.

2. člen (izvajanje univerzalne storitve)

- (1) Univerzalna storitev se v notranjem poštnem prometu (v nadaljevanju: *notranji promet*) izvaja v skladu z določili zakona, predpisov, sprejetih na podlagi zakona (podzakonski predpisi), posamičnih upravnih aktov Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) in teh splošnih pogojev, v čezmejnem poštnem prometu (v nadaljevanju: *mednarodni promet*) pa tudi v skladu z akti Svetovne poštne zveze, veljavnimi v Republiki Sloveniji, in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori.
- (2) Ti splošni pogoji veljajo za vse uporabnike univerzalne storitve, ki jo izvaja Pošta Slovenije d.o.o.

3. člen (pojmi)

- (1) V teh splošnih pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:
 1. Izvajalec univerzalne storitve je družba Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: izvajalec), z naslednjimi podatki;
 - sedež in poslovni naslov: Slomškov trg 10, 2500 Maribor, Slovenija;
 - matična številka: 5881447000;
 - številka vpisa v sodni register: 1094000;
 - davčna številka (ID za DDV): SI25028022.
 2. Kontaktni podatki izvajalca za vsakokratno komunikacijo uporabnikov z izvajalcem:
 - spletna stran: www.posta.si;
 - e-naslov: info@posta.si;
 - kontakt in pomoč: <https://www.posta.si>, rubrika Kontakt in pomoč;
 - brezplačna telefonska številka: 080 14 00.
 3. Uporabnik univerzalne storitve (v nadaljevanju: *uporabnik*) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja univerzalno storitev ali kot pošiljatelj ali kot naslovnik.

Vrste poštnih pošiljk v okviru univerzalne storitve so opredeljene v teh splošnih pogojih, podrobneje pa v vsakokrat veljavnem ceniku univerzalne storitve, dostopnem na spletni strani izvajalca, v rubriki Ceniki, ter v prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki.

4. Poštna pošiljka je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, v kakršni jo bo prenesel izvajalec.
 5. Knjižena poštna pošiljka je pošiljka, ki se evidentira ob sprejemu in dostavi. Knjižena pošiljka je priporočeno pismo, blagovno pismo s podpisom, blagovno pismo s sledenjem, vrednostno pismo, paket.
 6. Dostava je prenos poštnih pošiljk od dostavne točke do predaje pošiljk naslovnikom in zajema dostavo na poštni naslov ali vročitev pošiljk.
 7. Vročitev je izročitev poštnih pošiljk naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar je treba potrditi prevzem.
 8. E-podatki so elektronski podatki, ki jih izvajalec prejme od uporabnikov poštnih storitev za potrebe prenosa pošiljk (pošiljatelj, naslovnik, dodatne storitve, sprejemna številka, podatki o vsebini blagovne pošiljke, telefonski številki ali številki mobilnega telefona, elektronski naslov ...).
 9. Sprejemna dokumentacija je dokumentacija, ki jo mora pošiljatelj priložiti pošiljki ob oddaji pošiljke v prenos (npr. *Potrdilo o oddaji pošiljke (obr. P-2)*, *Oddajnica (obr. P-3a)*, *Popis oddanih pošiljk (obr. P-3)* ...) in vsebuje podatke za sprejem pošiljke. Sprejemna dokumentacija ali e-podatki morajo biti izvajalcu posredovani najkasneje do prevzema pošiljke pri pošiljatelju oziroma pri oddaji pošiljk na kontaktni točki izvajalca.
 10. Spremljena dokumentacija je dokumentacija, ki spremlja pošiljko od sprejema do dostave, npr. spremnica, carinska izjava.
 11. Obvestilo o prispeli pošiljki – če na naslovu za dostavo ni osebe za prevzem oziroma naslovnik ni sporočil mesta, kamor se naj pošiljka dostavi, izvajalec naslovniku pusti obvestilo o prispeli pošiljki, v katerem navede mesto in rok prevzema pošiljke. Obvestilo o prispeli pošiljki lahko izvajalec pred dostavo blagovnih pošiljk naslovniku pošlje v elektronski obliki (po elektronski poti: na elektronski naslov ali telefonsko številko mobilnega telefona, ki ju izvajalec prejme od pošiljatelja ali naslovnika) ali ga v papirnati obliki vloži v naslovnikov hišni predalčnik oziroma ga pusti na naslovu.
 12. Poštno ležeče pomeni, da se pošiljka, ki je naslovljena z oznako »*Poštno ležeče*«, dostavlja na pošti.
 13. Izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov je trajno ustanovljena oseba javnega ali zasebnega prava v Republiki Sloveniji, ki ponuja reševanje domačih in čezmejnih sporov z uporabo postopka, v katerem ena ali več tretjih neodvisnih oseb rešuje domači ali čezmejni potrošniški spor, in je vpisana v register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov.
- (2) Preostali izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določeno v zakonu oziroma v podzakonskih aktih ter v aktih Svetovne poštne zveze za pošiljke v mednarodnem prometu.

II. VRSTE POŠTNIH POŠILJK V OKVIRU UNIVERZALNE STORITVE

4. člen

(vrste poštних pošiljk in izbira poštne pošiljke)

- (1) Poštne pošiljke se ločijo na:
 - pisemske pošiljke, ki so namenjene zgolj za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije. Mednje spadajo standardno pismo, navadno pismo, dopisnica, priporočeno pismo, vrednostno pismo, tiskovina, pošiljke za slepe in slabovidne v notranjem in mednarodnem poštne prometu;
 - blagovne pošiljke, ki so namenjene pošiljanju blaga s komercialno vrednostjo ali brez nje. Mednje spadajo blagovno pismo, navadni paket in paket v notranjem prometu ter paket v mednarodnem prometu.
- (2) Uporabnik ima pravico in dolžnost, da izbere vrsto poštne pošiljke glede na vsebino in vrednost vsebine, ki jo pošilja v notranjem ali mednarodnem prometu.
- (3) Označena vrednost na pošiljki mora ustrezati vrednosti vsebine poštne pošiljke.

II.1 PISEMSKE POŠILJKE

5. člen

(navadno pismo)

Navadno pismo je pošiljka, ki ustreza naslednjim velikostim in masi:

- najmanjša velikost v pravokotni obliki: 90 x 140 mm,
- največja velikost v pravokotni obliki: seštevek dolžine, širine in višine 900 mm, pri čemer največja izmed teh treh velikosti ne sme presegati 600 mm,
- najmanjša velikost v obliki valja: seštevek dolžine in dveh premerov 170 mm, pri čemer dolžina ne sme biti manjša od 100 mm,
- največja velikost v obliki valja: seštevek dolžine in dveh premerov 1.040 mm, pri čemer največja posamezna velikost ne sme presegati 900 mm,
- največja masa: 2 kg.

6. člen

(standardno pismo)

- (1) *Standardno pismo* je zaprta pošiljka pravokotne oblike, izdelana iz neprosojnega papirja.
- (2) Prosojni papir se lahko uporabi le za prosojno okence, skozi katero se sme videti le naslovnikov naslov. Postavljeno je lahko v prostoru, ki mora biti:
 - najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka,
 - najmanj 15 mm od desnega stranskega roba,
 - najmanj 15 mm od levega stranskega roba,
 - najmanj 15 mm od spodnjega roba.Prosojno okence ne sme imeti barvnega roba in mora biti izdelano iz materiala, ki omogoča, da se naslov zlahka prebere. Njegova najmanjša velikost je 30 x 85 mm, največja velikost pa 45 x 90 mm.
- (3) Velikosti in masa standardnega pisma so:
 - najmanjša velikost: 90 x 140 mm,
 - največja velikost: 165 x 235 mm,
 - največja debelina: 5 mm,
 - največja masa: 20 g.

- (4) Naslovnikov naslov na standardnem pismu mora biti napisan v desnem delu naslovne strani pošiljke, vzporedno z njeno daljšo stranico, znotraj pravokotnega prostora, ki mora biti oddaljen:
- najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka,
 - najmanj 15 mm od desnega stranskega roba,
 - najmanj 15 mm od spodnjega roba,
 - največ 140 mm od desnega proti levemu robu.
- (5) Na standardnem pismu mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov.
- (6) Standardno pismo ne sme vsebovati takšnih izbočenih in trdih predmetov, ki onemogočajo strojno usmerjanje. Ni ga dovoljeno zapirati s spenjačem ali z drugimi sredstvi, ki bi lahko poškodovala druge pošiljke in naprave.
- (7) Navadno pismo, ki ne ustreza pogojem za standardno pismo, se šteje za navadno pismo, če ustreza pogojem za navadno pismo.

7. člen **(tiskovina)**

- (1) *Tiskovina* je odprta pošiljka, ki vsebuje knjige, kataloge, časopise in periodični tisk. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.
- (2) Vsebina pošiljke mora biti ustrezno zaščiten. Tiskovina je lahko ustrezno ovita s folijo, kuverto, kartonsko embalažo ipd. Vrsta in način zapiranja ovojnine mora izvajalcu omogočati preveritev ustreznosti vsebine pošiljke glede na navedene karakteristike tiskovine.
- (3) V zgornji levi kot naslovne strani tiskovine mora pošiljatelj napisati ali odtisniti oznako »*Tiskovina*« oziroma v mednarodnem prometu »*Printed papers*«.
- (4) Če se v pošiljki v mednarodnem prometu pošiljajo knjige, se te štejejo kot blago in se lahko v okviru univerzalne storitve sprejmejo v prenos kot blagovno pismo ali kot paket.

8. člen **(priporočeno pismo)**

Priporočeno pismo je zaprta pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

9. člen **(vrednostno pismo)**

Vrednostno pismo je zaprta pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi ter ima označeno vrednost. Vrednostno pismo je namenjeno zlasti pošiljanju vrednostnih papirjev, bankovcev, čekov, loterijskih srečk, poštnih znamk, potovalnih instrumentov ali drugih vrednih dokumentov. Ne glede na navedeno je lahko pošiljanje navedene vsebine v mednarodnem prometu predmet omejitev v naslovnih državah. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

10. člen **(dopisnica)**

- (1) *Dopisnica* je pošiljka pravokotne oblike, izdelana iz kartona ali dovolj trdega papirja.
- (2) Velikosti in masa dopisnice so:
- najmanjša velikost: 90 x 140 mm,
 - največja velikost: 120 x 235 mm,
 - največja masa: 20 g.

- (3) Na naslovni strani dopisnice mora biti tiskana oznaka »Dopisnica« oziroma v mednarodnem prometu oznaka »Postal card« in poštna znamka oziroma druga oznaka o plačilu poštne storitve (v nadaljevanju: poština).
- (4) Najmanj desna polovica naslovne strani dopisnice mora biti namenjena za naslov. Na dopisnici mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov, sicer se šteje za navadno pismo.
- (5) Kot dopisnica se šteje tudi razglednica. Razglednica je pošiljka pravokotne oblike, izdelana je iz kartona ali dovolj trdnega papirja in ustreza masi in velikostim dopisnice. Če tem pogojem ne ustreza, se šteje za navadno pismo.

11. člen

(pošiljka za slepe in slabovidne)

- (1) *Pošiljka za slepe in slabovidne* je odprta pošiljka, ki vsebuje literaturo za slepe in slabovidne osebe.
- (2) Velikosti pošiljke morajo ustrezati velikostim navadnega pisma. Izjemoma je lahko najmanjša velikost pošiljke 90 x 100 mm.
- (3) Največja masa pošiljke za slepe in slabovidne je 7 kg.
- (4) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »*Pošiljka za slepe in slabovidne*« oziroma v mednarodnem prometu »*Literature for the blind*«. Kot oznaka se lahko uporabi tudi nalepka z znakom za slepe in slabovidne.
- (5) Pošiljke za slepe in slabovidne so oproščene plačila poštne.
- (6) Če je literatura za slepe in slabovidne osebe poslana kot knjižena pošiljka, blagovno pismo brez sledenja ali kot navadni paket, takšna pošiljka ni oproščena plačila poštne.

12. člen

(prednostne pisemske pošiljke)

Za prednostne pisemske pošiljke veljajo enake karakteristike kot veljajo za neprednostne pisemske pošiljke in so zapisane v tem poglavju teh Splošnih pogojev. Dodatno mora uporabnik ob oddaji prednostne pošiljke v zgornji levi kot naslovne strani pošiljke odtisniti oznako »Prednostno« (s pisavo velikosti najmanj 12 pt, krepko) ali pa nalepiti nalepko »Prednostno«, ki jo prejme na kontaktni točki izvajalca, ki je namenjena neposrednemu delu z uporabniki in je lahko organizirana kot pošta, pogodbeno pošta ali posebna oblika točke za stike, kot jo določi izvajalec, pa tudi pri pismonoši. Če oznake ni mogoče odtisniti ali nalepiti v zgornji levi kot naslovne strani, mora biti oznaka na drugem vidnem mestu naslovne strani.

II.2 BLAGOVNE POŠILJKE

13. člen

(blagovno pismo)

- (1) *Blagovno pismo* je zaprta pošiljka v notranjem in mednarodnem prometu.
- (2) Blagovno pismo se deli na:
 - blagovno pismo brez sledenja,
 - blagovno pismo s sledenjem,
 - blagovno pismo s podpisom.
- (3) Velikosti in masa blagovnega pisma:
 - najmanjša velikost v pravokotni obliki in obliki valja: 105 x 150 mm,
 - največja velikost v pravokotni obliki: seštevek dolžine, širine in višine 900 mm, pri čemer največja izmed teh treh velikosti ne sme presegati 600 mm,

- največja velikost v obliki valja: seštevek dolžine in dveh premerov 1.040 mm, pri čemer največja posamezna velikost ne sme presegati 900 mm,
 - največja masa: 2.000 g.
- (4) Ostale karakteristike blagovnega pisma za notranji promet:
- vsa blagovna pisma v notranjem prometu morajo imeti v desnem zgornjem kotu dodan naziv »BLAGOVNO PISMO« oziroma ustrezni piktogram ali besedilo.
- (5) Ostale karakteristike blagovnega pisma v mednarodnem prometu:
- vsa blagovna pisma v mednarodnem prometu morajo imeti na naslovni strani pošiljke dodan naziv »SMALL PACKET«,
 - blagovno pismo za mednarodni promet že vsebuje storitev Prednostno,
 - blagovno pismo v mednarodnem prometu mora biti opremljeno z *Naslovnico* s carinsko izjavo, podatki pa morajo biti zagotovljeni hkrati tudi v elektronski obliki (eCN23), kar omogoča izvajalcu, da za te pošiljke posreduje elektronske najave tujim poštnim operaterjem.
- (6) Plačilo poštnine za prenos blagovnega pisma na pošiljki označi izvajalec.

14. člen

(blagovno pismo brez sledenja)

- (1) *Blagovno pismo brez sledenja* v notranjem prometu ni opremljeno s črtno kodo in se ob sprejemu ne evidentira.
- (2) *Blagovno pismo brez sledenja* v mednarodnem prometu je opremljeno s črtno kodo in se evidentira le ob sprejemu.

15. člen

(blagovno pismo s sledenjem)

- (1) *Blagovno pismo s sledenjem* v notranjem in mednarodnem prometu se evidentira ob sprejemu in dostavi.
- (2) Na naslovni strani pošiljke v notranjem prometu morajo biti oznake (logotipi): »Skeniraj« in »Brez podpisa« in/ali besedilo »Vročiti brez podpisa naslovnika, z vložitvijo v hišni predalčnik«.
- (3) Na naslovni strani pošiljke v mednarodnem prometu morajo biti oznake (logotipi): »Tracked«, »Brez podpisa« in »Skeniraj«.
- (4) *Blagovno pismo s sledenjem* v mednarodnem prometu je možno poslati samo v države, ki to storitev ponujajo. Seznam držav je razviden iz *Seznama držav, s katerimi se izmenjujejo pisemske pošiljke*, ki je dostopen na spletni strani izvajalca.

16. člen

(blagovno pismo s podpisom)

- (1) *Blagovno pismo s podpisom* v notranjem in mednarodnem prometu se evidentira ob sprejemu in dostavi.
- (2) Na naslovni strani pošiljke v notranjem prometu morajo biti oznake (logotipi): »Skeniraj« in »S podpisom« in/ali besedilo »Vročiti s podpisom«.
- (3) Na naslovni strani pošiljke v mednarodnem prometu morajo biti oznake (logotipi): »Skeniraj« in »S podpisom«.

17. člen

(navadni paket)

- (1) *Navadni paket* je zaprta pošiljka brez označene vrednosti v notranjem prometu, ki ustreza naslednjim velikostim in masi:

- 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 presežati 3.000 mm,
 - največja masa: 10 kg.
- (2) Navadni paket ne sme vsebovati lomljivih predmetov.
- (3) Plačilo poštnine za prenos navadnega paketa označi izvajalec.

18. člen (paket)

- (1) Paket je zaprta pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in dostavi ter lahko ima označeno vrednost. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadni paket.
- (2) Plačilo poštnine za prenos paketa označi izvajalec.

III. POGOJI ZA SPREJEM IN PRENOS POŠILJK

19. člen (določbe o opremi in zapiranju pošiljk)

- (1) Zunanja embalaža oziroma ovojnina mora zagotavljati varnost vsebine pošiljke in ostalih pošiljk, poštnega osebja, naprav in objektov pred morebitnimi poškodbami ter okvarami. Za ovojnino pošiljke se uporablja pisemska ovojnica, škatla iz lepenke, lesa ali drugega primerne materiala ali druga primerna ovojnina, ki zagotavlja, da je vsebina pošiljke v celoti zaščitena.
- (2) Uporaba pisemskih ovojnic, oblazinjenih ovojnic in vreč iz tekstila za pakete in navadne pakete ni dovoljena. Uporaba oblazinjenih ovojnic je za blagovna pisma, pakete in navadne pakete dovoljena le v primeru, da vsebina pošiljke ni lomljiva oziroma občutljiva.
- (3) Če se za zapiranje priporočenih pisem, blagovnih pisem in paketov brez označene vrednosti v mednarodnem prometu uporabi lepilni trak, ga mora pošiljatelj označiti s podpisom ali drugo oznako tako, da so deli oznake vidni na traku in ovitku. Občutljivi predmeti morajo biti pakirani v trdo, neupogljivo zunanjo embalažo oziroma ovojnino.
- (4) Za zapiranje vrednostnega pisma in paketa z označeno vrednostjo je treba uporabiti varnostno zapiranje, in sicer varnostno nalepko, lepilni trak ali drugo učinkovito zapiralno sredstvo.
- (5) Če se za zapiranje vrednostnega pisma in paketa z označeno vrednostjo uporabi varnostna nalepka ali lepilni trak, mora pošiljatelj, ki je pravna oseba, na pošiljko odtisniti stampiljko 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.
- (6) Za ovojnino vrednostnega pisma v notranjem prometu je treba uporabiti tipiziran poštni ovitek ali drugo podobno enobarvno ovojnico, ki ni izdelana iz papirja s črtami in nima barvastih robov niti prosojnega okenca. Za ovojnino se lahko uporabi tudi ustrezna platnena vrečka s šivi na notranji strani, močan večslojni papir ali škatla iz lepenke, lesa ali drugega primerne materiala.
- (7) Za ovojnino vrednostnega pisma v mednarodnem prometu se lahko uporabi tipiziran poštni ovitek ali zgolj ovojnina, posebej izdelana za pošiljanje vrednih predmetov, ki vsebuje varovalni način zapiranja.
- (8) Vrednostno pismo mora biti zaprto tako, da do njegove vsebine ni mogoče priti, ne da bi se poškodovala ovojnina.
- (9) Standardnega pisma, navadnega pisma, blagovnega pisma, priporočenega pisma in vrednostnega pisma ni dovoljeno zapirati s spenjačem.

- (10) Na pošiljkah, ki vsebujejo žive živali, mora biti izpisana oznaka »ŽIVE ŽIVALI« za pošiljke v notranjem prometu oziroma »LIVE ANIMALS« za pošiljke v mednarodnem prometu.
- (11) Notranja zaščita vsebine pošiljke mora biti takšna, da zagotavlja varnost vsebine pošiljke in ostalih pošiljk, poštnega osebja, naprav in objektov pred morebitnimi poškodbami ter okvarami. Vsak občutljiv in/ali oster predmet mora biti dobro ovit, prostor med vsebino, vloženo v pošiljko, in ovojnino mora biti zapolnjen z zaščitno snovjo tako, da med prenosom ne pride do premikanja ali poškodbe vsebine. V primeru pošiljanja tekočin, delno tekočih, mastnih snovi ali praškov in drobnih zrn mora biti vsebina dodatno zaščitena tako, da v primeru poškodbe notranja ovojnina zadrži vsebino in se prepreči iztekanje ali razsutje vsebine.
- (12) Pošiljatelj mora zagotoviti, da je vsebina pravilno in zadostno zapakirana za izvedbo vseh aktivnosti izvajalca med prenosom pošiljke ter da so na njej vse potrebne oznake, v skladu z zahtevami, pogoji in omejitvami, določenimi v teh splošnih pogojih, ki vplivajo na pošiljke in značilnosti vsebine, tako da se pošiljke med prenosom ne bodo izgubile ali poškodovale ali da ne bodo poškodovale poštnega osebja, premoženja ali drugega blaga. Če prodajna/komercialna embalaža ne zadosti zahtevam, mora pošiljatelj tako blago dodatno zaščititi. Pošiljatelju je lahko pri pravilni opremi navadnih paketov in paketov v pomoč priročnik *Pravilna priprava paketnih in paletnih pošiljk*, ki je dostopen na spletni strani izvajalca.
- (13) Pakiranje in označevanje pošiljk je izključno odgovornost pošiljatelja, pri čemer označevanje za izvajalca ne sme biti zavajajoče (npr. na pošiljkah ne sme biti dvojnih naslovov, drugih črtnih kod, napačnih naslovov).
- (14) Pošiljatelj ne sme povezati skupaj dveh ali več pošiljk in jih oddati v prenos kot eno pošiljko.

20. člen

(naslovnikov naslov in ostali podatki naslovnika)

- (1) Na pošiljki mora biti naslovnikov naslov napisan pravilno in čitljivo, pri čemer so uporabniku na voljo tudi pojasnila v Priročniku za pravilno naslavljanje pošiljk, ki je dostopen na spletni strani izvajalca.
- (2) Naslovnikov naslov je pravilno napisan, kadar so na pošiljki navedeni obvezni podatki v naslednjem vrstnem redu:
 - ime in priimek naslovnika ali naziv družbe, ustanove ipd.;
 - ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka. Če na območju posamezne pošte obstaja več ulic z enakim nazivom, se v vrstici nad navedbo ulice in hišne številke vpiše naziv naselja;
 - poštna številka in naziv naslovne pošte;
 - ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).
- (3) Če naslovník uporablja posebno poštno številko, je naslovník naslov pravilno napisan, kadar so na pošiljki navedeni obvezni podatki v naslednjem vrstnem redu:
 - naziv družbe, ustanove ipd.;
 - posebna poštna številka in naziv naslovne pošte.
- (4) Če ima naslovník sklenjen pisni dogovor o uporabi poštnega predala, kar je pošiljatelju znano, je naslovník naslov pravilno napisan, kadar so na pošiljki navedeni obvezni podatki v naslednjem vrstnem redu:
 - ime in priimek naslovnika ali naziv družbe, ustanove ipd.;
 - ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka in/ali kratica p. p. s številko poštnega predala;
 - poštna številka in naziv naslovne pošte;
 - ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).

- (5) Če ima naslovnik sklenjen pisni dogovor o shranjevanju prispelih pošilk na pošti kot poštno ležeče, kar je pošiljatelju znano, je naslovnikov naslov pravilno napisan, kadar so na pošiljki navedeni obvezni podatki v naslednjem vrstnem redu:
 - ime in priimek naslovnika ali naziv družbe, ustanove ipd.;
 - oznaka »Poštno ležeče« (»Poste restante« za pošiljke v mednarodnem prometu);
 - poštna številka in naziv naslovne pošte;
 - ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).
- (6) Podatki o telefonski številki, številki mobilnega telefona, elektronskem naslovu naslovnika in morebitni dodatni podatki, ki lahko olajšajo dostavo pošiljke, kot npr. mikrolokacija naslovnika, morebitne posebnosti na naslovnikovem naslovu, niso obvezni, so pa priporočljivi za uspešno dostavo pošiljke, elektronsko obveščanje naslovnikov o statusu prenosa pošiljke in/ali spremembi naslova in datuma dostave ter drugo elektronsko komunikacijo z izvajalcem, skladno s pogoji izvajalca, kot npr. pošiljanje SMS-ov in/ali elektronskih obvestil, klic naslovnika pred izvedbo dostave pošiljke ipd.
- (7) Pri blagovnih pošiljkah za mednarodni promet in pošiljkah, v katerih se pošiljajo žive živali, je poleg naslova naslovnika priporočljiv zapis številke mobilnega telefona ali telefonske številke in/ali elektronskega naslova naslovnika.
- (8) Izvajalec ne preverja identitete lastnika elektronskega naslova in številke mobilnega telefona ter nima nobenih informacij in vpliva na pogodbeno razmerje, ki izhaja iz pogodbe, ki jo je naslovnik sklenil z mobilnim operaterjem.
- (9) 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.
- (10) Knjižene pošiljke morajo biti naslovljene na enega naslovnika.
- (11) Pošiljke, ki niso knjižene, so lahko naslovljene na več naslovnikov, pri čemer morajo vsi naslovniki pošiljke prevzemati na istem naslovu.

21. člen

(pošiljateljev naslov in ostali podatki pošiljatelja)

- (1) Pošiljateljev naslov mora biti pravilno in čitljivo napisan na knjiženih pošiljkah, navadnih paketih ter na blagovnih pismih brez sledenja. Pri tem se glede pravilnosti izpisa smiselno upošteva prvi in drugi odstavek prejšnjega člena. Podatka o telefonski številki in elektronskem naslovu pošiljatelja sta priporočljiva za kontaktiranje s pošiljateljem ob morebitnih nepravilnostih v podatkih, v primerih potrebe po dodatnih informacijah za dostavo in za možnost elektronskega komuniciranja z izvajalcem, če je to potrebno za izvedbo dostave.
- (2) Pošiljateljev naslov mora biti napisan tudi na vseh vrstah pošilk z oznako »*Poština plačana pri pošti*« v notranjem prometu oziroma z oznako »*Postage paid*« v mednarodnem prometu.
- (3) Poleg naslova pošiljatelja je pri blagovnih pošiljkah za mednarodni promet in pošiljkah, v katerih se pošiljajo žive živali, priporočljivo zapisati še številko mobilnega telefona ali telefonsko številko in/ali elektronski naslov pošiljatelja.
- (4) Za pošiljateljev naslov ne šteje oznaka »Poštno ležeče« oziroma »Poste restante«.

22. člen

(sprejem pošilk)

- (1) Pošiljatelj mora na pošiljki ustrezno označiti plačilo poštne in jo skupaj s popolno sprejemno in spremno dokumentacijo in/ ali e-podatki oddati izvajalcu na način in pod pogoji, ki jih določi izvajalec (ročna oprema pošiljke ali uporaba informacijskih rešitev), skladno z objavljenimi postopkovnimi in tehničnimi zahtevami izvajalca. Če pošiljatelj tega ne stori in izvajalec to

opravi namesto njega, lahko izvajalec pošiljatelju dodatno delo posebej zaračuna v skladu s cenikom izvajalca, veljavnim na dan opravljene storitve.

- (2) Mednarodnim blagovnim pošiljkam mora biti priložen izpolnjen obrazec *Naslovnica s carinsko izjavo* obr. CN23. Navedeni obrazec se lahko izpolni v elektronski obliki na spletni strani izvajalca. Obvezni podatki na obrazcu se lahko razlikujejo glede na državo, v katero se blago pošilja (države članice EU, države izven EU ipd.).
- (3) Izvajalec lahko sprejem pošiljke zavrne, če ni opremljena tako, kot to določajo ti splošni pogoji, ali če kaže zunanje znake poškodb na ovojnini ipd. Pošiljke, katerih sprejem bo izvajalec zavrnil zaradi neizpolnjevanja pogojev za prenos, bo vrnil pošiljatelju.

23. člen

(razpolaganje s pošiljko)

- (1) Poštna pošiljka ostane v lastništvu pošiljatelja in ta ima pravico razpolagati z oddano pošiljko do njene vročitve/dostave naslovniku, razen če je bila zaplenjena skladno z relevantno zakonodajo ali s strani pristojnega nadzornega carinskega ali drugega organa.
- (2) Pošiljatelj lahko na podlagi pošiljateljevega naročila, danega izvajalcu skladno z določili iz teh splošnih pogojev, pošiljko umakne iz postopka prenosa ali spremeni oziroma popravi naslov in/ali naziv pravne osebe, osebno ime in/ali patronimik, če je uporabljen.
- (3) Če naslovnik izbere možnost spremembe naslova in časa dostave v okviru storitev, ki jih ponuja izvajalec, ali pooblasti tretjo osebo za prevzem pošiljk, kot je določeno v nadaljevanju splošnih pogojev, preide pravica do razpolaganja s pošiljko glede načina vročitve, kraja in časa dostave na naslovnika. To ne vpliva na možnost pošiljatelja, da spremeni naslov za dostavo ali naroči spremembe glede izvedbe storitve iz prejšnjih odstavkov tega člena.

24. člen

(pošiljateljevo razpolaganje s pošiljko)

- (1) Pošiljatelj, ki z izvajalcem nima sklenjene pogodbe za izvajanje univerzalne poštno storitve, lahko vloži *Pošiljateljevo naročilo* (obr. P-73) le v pisni obliki, v prostorih izvajalca, namenjenih neposrednemu delu z uporabniki. Pri tem mora dokazati svojo istovetnost in predložiti sprejemno dokumentacijo.
- (2) Za pošiljatelja, ki je pravna oseba ali fizična oseba z dejavnostjo in ima z izvajalcem sklenjeno pogodbo za izvajanje univerzalne poštno storitve, velja, da lahko poleg navedenega v prejšnjem odstavku *Pošiljateljevo naročilo* posreduje tudi na elektronski naslov izvajalca, ki je naveden v pogodbi, pri čemer mora izvajalec prejem naročila potrditi. Druga pisna naročila pošiljatelja, poslana na drug način ali na druge naslove, se ne upoštevajo.
- (3) Z vložitvijo *Pošiljateljevega naročila* za pošiljko v notranjem prometu lahko pošiljatelj do vročitve pošiljke naslovniku zahteva:
 - spremembo ali dopolnitev naslovnikovega naslova na pošiljki,
 - vrnitev pošiljke pred ali po odpravi s sprejemne pošte,
 - obremenitev pošiljke z odkupnino, spremembo ali črtanje zneska odkupnine,
 - hrambo pošiljke po preteku roka za prevzem (do petnajst (15) dni).
- (4) Z vložitvijo *Pošiljateljevega naročila* za pošiljko v mednarodnem prometu lahko pošiljatelj do vročitve pošiljke naslovniku zahteva:
 - spremembo ali popravek naslova na pošiljki,
 - vračanje pošiljke,
 - črtanje ali spremembo zneska odkupnine.

25. člen

(naslovnikovo razpolaganje s pošiljko)

Naslovník ima možnost razpolagati s pošiljko z vložitvijo pisnega zahtevka na obrazcu *Naslovníkovo naročilo* na pošti ali vložitvijo zahtevka prek elektronskih rešitev, ki jih izvajalec ponuja uporabnikom in ki šteje za elektronsko obliko *Naslovníkovega naročila*, in sicer v primeru, ko je pošiljatelj mobilno telefonsko številko in/ali elektronski naslov naslovníka izvajalcu posredoval v elektronski obliki ob oddaji pošiljke. Navedeno velja zgolj za pošiljke, za katere izvajalec zagotavlja elektronsko obveščanje naslovníkov o prispeli pošiljki.

26. člen

(pisni zahtevek *Naslovníkovo naročilo*)

- (1) S sklenitvijo dogovora *Naslovníkovo naročilo* (obr. P-74) lahko naslovník izbere izvajanje ene izmed storitev znotraj Republike Slovenije:
 - odpravo pošiljk na novi naslov/poštni predal/izbrano pošto,
 - shranjevanje prispelih pošiljk na pošti kot poštno ležeče trideset (30) dni (če želi naslovník hrambo pošiljk kot poštno ležeče na pošti, ki ni njegova izročilna pošta, mora sočasno skleniti tudi *Naslovníkovo naročilo* za dostavo pošiljk na izbrano pošto, tj. pošto, na kateri želi hrambo pošiljk kot poštno ležeče) ali
 - dostavo pošiljk drugi osebi (npr. sosеду) s predajo na dogovorjeni prostor, prevzem pošiljke na alternativnem naslovu,in sicer za posamezno vrsto ali skupino pošiljk, za katero izvajalec omogoča uporabo *Naslovníkovega naročila*.
- (2) Ob sklenitvi *Naslovníkovega naročila* mora naslovník dokazati svojo istovetnost. Podatki o istovetnosti (poleg podatkov o naslovníku iz 20. člena teh splošnih pogojev še vrsta in številka osebnega dokumenta oziroma verodostojnega dokumenta o skrbništvu, izdajatelj dokumenta) se zajamejo v informacijski sistem izvajalca, naslovník pa sklenitev *Naslovníkovega naročila* in pravilnost podatkov potrdi s podpisom obrazca *Naslovníkovo naročilo*.
- (3) Z enim *Naslovníkovim naročilom* se lahko uredi izvedba izbrane storitve po *Naslovníkovem naročilu* za več družinskih članov, ki so na istem naslovu. V tem primeru vsi polnoletni družinski člani izkažejo svojo istovetnost in s podpisom potrdijo sklenitev *Naslovníkovega naročila*. Za družinske člane pod skrbništvom (otroke in osebe, ki jim je z odločbo odvzeta poslovna sposobnost) navedeno uredi skrbnik, ki prav tako izkaže svojo istovetnost in skrbništvo.
- (4) Če izvajalec ugotovi, da *Naslovníkovega naročila* ne more izvajati, ker npr. naslovník na novem naslovu nima urejenega hišnega predalčnika, na pošti ne prevzema pošiljk v roku za prevzem ipd., si izvajalec pridržuje pravico, da enostransko preneha izvajati storitve, ki so bile naročene v okviru *Naslovníkovega naročila*. Izvajalec naslovníka o prekinitvi izvajanja *Naslovníkovega naročila* obvesti pisno, *Naslovníkovo naročilo* pa se preneha izvajati v roku najmanj osmih (8) dni po posredovanju obvestila izvajalca naslovníku, če v tem roku naslovník ni odpravil nepravilnosti. Ob morebitni prekinitvi se pošiljke dostavijo na naslovníkov naslov, ki je naveden na pošiljki.

27. člen

(elektronske rešitve za *Naslovníkovo naročilo*)

Z elektronsko rešitvijo izvajalec naslovníku omogoča spremembo datuma in načina dostave za točno določeno pošiljko. V tem primeru lahko naslovník z uporabo elektronskih rešitev izvajalca pred dostavo pošiljke določi tudi mesto za dostavo (izbrana pošta, alternativno izročilno mesto, predaja pošiljke na dogovorjeni prostor, dostava k sosеду) ali drugo osebo za prevzem.

28. člen

(prepovedana vsebina pošiljk in odgovornost pošiljatelja)

- (1) V pošiljkah je prepovedano pošiljati:
- nevarne predmete in snovi, zaradi katerih lahko pri prenosu pride do poškodb na drugih pošiljkah, poškodb delovnih sredstev in delavcev, ki imajo opravka s pošiljkami (strupi, vnetljive in podobne snovi, eksploziv, strelivo, orožje ipd.);
 - eksplozivne, vnetljive, radioaktivne ali druge nevarne snovi, razen če si jih izmenjujejo za to pristojne ustanove na način in pod pogoji, ki so predpisani z zakonom;
 - narkotike in psihotropne snovi, razen če je pošiljatelj ali naslovnik oseba, ki je po zakonu pooblaščen za promet z njimi ali za njihovo uporabo;
 - žive živali, razen čebel, pijavk in sviloprejk, ki se lahko pošiljajo le v blagovni pošiljki;
 - tekočine, ki pa jih je izjemoma dovoljeno pošiljati, če je zagotovljena ustrezna notranja ovojnina, ki v primeru poškodbe pošiljke preprečuje razlitje (npr. zavarjena vrečka ipd.);
 - predmete in snovi, ki so prepovedani v zračnem prometu;
 - litijeve baterije in celice, **razen** litijevih baterij/celic, ki so vstavljene v napravo/opremo in zadostijo naslednjim zahtevam:
 - o pri celicah, v katerih je litij v kovinski obliki ali obliki zlitine, vsebnost litija ne sme presegati enega (1) g, pri litij-ionski celici pa nazivna energija ne sme presegati dvajset (20) Wh,
 - o pri baterijah, v katerih je litij v kovinski obliki ali obliki zlitine, skupna vsebnost litija ne sme presegati dveh (2) g, pri litij-ionski bateriji pa nazivna energija ne sme presegati sto (100) Wh,
 - o pošiljka sme vsebovati največ štiri litijeve celice ali dve litijevi bateriji, vstavljene/i v napravo/opremo,
 - o litijeve celice in baterije ne smejo biti poškodovane,
 - o litijeve celice in baterije ne smejo biti možen vir sevanja, toplote, ne smejo izzvati požara, niti ne smejo povzročiti kratkega stika;
 - druge snovi oziroma predmete, katerih pošiljanje oziroma prenos je prepovedan na podlagi zakona, letalskih predpisov v zračnem prometu ali drugih predpisov, v mednarodnem prometu pa tudi na podlagi Konvencije Svetovne poštne zveze in prepovedi prometa v določeni naslovni državi. Za pošiljanje v mednarodnem prometu najdejo uporabniki priporočila in prepovedi v Priročniku za mednarodni poštni promet – Nevarni predmeti, ki je objavljen na spletnem naslovu izvajalca.
- (2) Za pošiljanje zlata in drugih žlahtnih kovin, dragih kamnov, denarja in vrednostnih papirjev je pošiljatelj dolžan izbrati vrednostno pismo ali drugo ustrezno vrsto pošiljke z zavarovanjem vsebine izven obsega univerzalne poštne storitve.
- (3) Pošiljatelj z oddajo pošiljke izvajalcu jamči, da se v njej ne nahajajo prepovedane vsebine iz prvega odstavka tega člena.
- (4) Če pride med prenosom pošiljke, v kateri se nahaja prepovedana vsebina, do škode, je pošiljatelj zavezan izvajalcu povrniti vso škodo, ki mu je zaradi tega nastala. Povrnitev škode obsega tudi škodo v katerikoli obliki, ki bi jo izvajalec moral poravnati tretjim osebam, stroške, ki so nastali na izvajalčevih napravah, in stroške, ki so posledica posebnega ravnanja s takšno pošiljko. Pošiljatelj je prav tako odgovoren za škodo, ki nastane kot posledica nespoštovanja pogojev za sprejem pošiljke iz III. poglavja teh splošnih pogojev. Pošiljatelj nosi odgovornost tudi v primeru, če je izvajalec tako pošiljko sprejel v prenos. Če je pošiljatelj upošteval pogoje za sprejem pošiljke iz III. poglavja teh splošnih pogojev, do napake pa je prišlo zaradi napačnega ravnanja izvajalca, pošiljatelj ni odgovoren za škodo.

- (5) Pošiljatelj ob oddaji blagovne pošiljke v mednarodnem prometu poda izjavo, da pošiljka ne vsebuje prepovedane vsebine iz prvega odstavka tega člena, in sicer na obrazcu *Naslovnica s carinsko izjavo* obr. CN23, prav tako pa dovoljuje, da pošiljko na podlagi zakonskih določil za namen izvedbe carinskih postopkov in postopkov zagotavljanja varnosti odpre pooblaščen oseb, ki jo je za to pooblastil organ, pristojen za carinjenje v državi pošiljanja ali prispetja poštna pošiljke.
- (6) Če se v katerikoli fazi prenosa pojavi sum, da poštna pošiljka vsebuje droge ali psihotropne snovi iz 1. točke prvega odstavka 48. člena zakona, nevarne snovi iz 2. točke prvega odstavka 48. člena zakona ali snovi oziroma predmete, ki lahko ogrožajo življenje ali zdravje ljudi, si izvajalec pridržuje pravico, da pošiljko odpre.
- (7) Sum iz prejšnjega odstavka se lahko pojavi predvsem v naslednjih primerih:
- kadar je iz opisa vsebine pošiljke na prevoznih listini razvidno, da se v njej nahajajo snovi ali predmeti, ki bi lahko – sami ali njihovi sestavni deli – vsebovali prepovedane vsebine, ali
 - kadar je zunanja zaščita pošiljke tako poškodovana, da se iz nje vidi vsebina pošiljke, ki vsebuje ali bi lahko vsebovala prepovedane vsebine, ali
 - kadar se med rentgenskim pregledom ugotovi, da se v pošiljki nahaja ali bi se lahko nahajala prepovedana vsebina iz prejšnjega odstavka, ali
 - v morebitnih drugih zakonsko določenih primerih.
- (8) Pošiljka, pri kateri se pojavi sum, da vsebuje prepovedano vsebino, se odpre v navzočnosti dveh od izvajalca pooblaščenih oseb, ki o odpiranju sestavita zapisnik. Zapisnik vsebuje naslednje podatke: vrsto poštnih storitev, številko pošiljke (če jo pošiljka ima), pošiljatelja in naslovnika, označeno in dejansko vsebino pošiljke, označeno in dejansko maso pošiljke, razlog za sum, na podlagi katerega je bila pošiljka odprta, ugotovitve v zvezi z vsebino pošiljke, nadaljnje ravnanje s pošiljko in podpis pooblaščenih oseb. Izvajalec hrani zapisnik najmanj osemnajst (18) mesecev od odpiranja pošiljke.
- (9) Če je v pošiljki prepovedana vsebina iz 48. člena zakona, se pošiljka ne dostavi naslovniku, o čemer izvajalec obvesti pošiljatelja, ki lahko pošiljko prevzame, razen če jo je treba izročiti pristojnim organom. Če se v pošiljki ne nahaja prepovedana vsebina, se pošiljka ponovno zapre in se preda v dostavo naslovniku, na pošiljko pa se nalepi obvestilo o tem, da je bila pregledana in da ne vsebuje prepovedanih vsebin.
- (10) Če se pri odpiranju pošiljke ugotovi, da se v njej nahaja prepovedana vsebina iz 48. člena zakona, je pošiljatelj dolžan izvajalcu povrniti stroške ravnanja s takšno pošiljko.
- (11) Če se ob rentgeniziranju pošiljke pojavi sum, da se v pošiljki nahaja prepovedana vsebina, ki bi ob odpiranju lahko predstavljala neposredno nevarnost za življenje in telo osebe, ki bi takšno pošiljko odprla, izvajalec v takšno pošiljko kljub soglasju pošiljatelja ne posega, temveč k temu pozove pristojne organe po postopku, določenem s predpisi.
- (12) Pošiljatelj lahko na pošiljki posebej navede, da ne daje soglasja za njeno odpiranje. V tem primeru izvajalec takšne pošiljke, če se pojavi sum, da bi lahko vsebovala prepovedane vsebine, ne dostavi naslovniku. O tem izvajalec obvesti pošiljatelja, ki lahko pošiljko prevzame, razen če jo je treba izročiti pristojnim organom. Pošiljatelj lahko naknadno soglaša z odprtjem pošiljke v njegovi navzočnosti ali brez njegove navzočnosti.

IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK

29. člen

(splošne določbe o dostavi in vročanju pošiljk)

- (1) Pošiljke se dostavljajo v hišni predalčnik, izpostavljeni predalčnik, v poštni predal v poslovnih prostorih izvajalca ali tako, kot se dogovorita uporabnik in izvajalec, če to ni mogoče, pa neposredno na kontaktni točki izvajalca (pošta, pogodbeno pošta, premična pošta). Če je potrebna vročitev, se pošiljke vročajo osebno naslovníku, ki je starejši od petnajst (15) let, ali osebi, pooblaščen za prevzem pošiljk, ali odraslemu članu gospodinjstva, ali osebi, ki je zaposlena v gospodinjstvu naslovníka ali v njegovem poslovnem prostoru.
- (2) Če na naslovu za dostavo ni osebe za potrditev prevzema oziroma naslovník ni sporočil mesta, kamor naj se pošiljka dostavi, izvajalec naslovníku pusti obvestilo o prispeli pošiljki, v katerem navede mesto in rok prevzema pošiljke. Obvestilo o prispeli pošiljki je lahko naslovníku pred dostavo blagovnih pošiljk poslano v elektronski obliki (na elektronski naslov ali telefonsko številko mobilnega telefona, ki jo je izvajalcu posredoval pošiljatelj ali naslovník) ali pa ga izvajalec v papirnati obliki vloži v naslovníkov hišni/izpostavljeni predalčnik oziroma ga pusti na naslovu.
- (3) Lastnik stanovanja ali poslovnega prostora je v skladu z zakonom dolžan imeti na naslovu za vročanje urejen in ustrezno označen hišni/izpostavljeni predalčnik.
- (4) Za pošiljke, ki se zaradi njihove velikosti, zaradi polnega hišnega predalčnika, izpostavljenega predalčnika, zaradi poškodbe pošiljke ali zato, ker naslovník nima ustreznega hišnega/izpostavljenega predalčnika, ne dostavijo, pusti izvajalec v hišnem predalčniku ali izpostavljenem predalčniku oziroma na ustreznem mestu (npr. nalepi na vrata) obvestilo, v katerem navede kraj prevzema in rok, v katerem se pošiljka lahko prevzame.
- (5) Dostava pošiljke zakonitemu zastopniku, skrbniku oziroma pooblaščenču se šteje za dostavo osebno naslovníku.
- (6) Če pošiljka ni prevzeta v roku, določenem v obvestilu iz četrtega odstavka tega člena, se pošiljka vrne pošiljatelju.
- (7) Če naslovník ali osebe iz prvega odstavka tega člena pošiljke nočejo sprejeti, napiše izvajalec na pošiljko datum in razlog zavrnitve sprejema in pošiljko vrne pošiljatelju.
- (8) Če pošiljke ni mogoče dostaviti in tudi ni mogoče ugotoviti, kdo je pošiljatelj, izvajalec na pošiljko o tem napiše uradni zaznamek in jo shrani za dobo enega (1) leta od dneva zaznambe (neizročljiva pošiljka). Po preteku navedenega roka se taka pošiljka zaprta komisijsko uniči.
- (9) Če je prejemnik nepismen ali če se ne more podpisati, izvajalec zapiše njegovo ime in priimek ter datum dostave s pripombo, zakaj se prejemnik ni podpisal.
- (10) Izvajalec določi pošto, ki uporabniku dostavlja pošiljke, in izročilno pošto kjer lahko uporabnik prevzema pošiljke.
- (11) Dostava se trajno ali začasno ne izvaja v primeru oteženega dostopa do naslovníka ali skrbi za varnost in zdravje dostavljavca (v nadaljevanju: izjema pri izvajanju univerzalne storitve). V primeru izjeme pri izvajanju univerzalne storitve se pošiljke naslovníku dostavljajo v izpostavljeni predalčnik, po dogovoru z naslovníkom pa tudi na pošti. Podrobneje so primeri in pogoji izjem pri izvajanju univerzalne storitve urejeni v Splošnem aktu o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve.
- (12) Odrasli član gospodinjstva je oseba, starejša od petnajst (15) let, ki je razsodna in živi z naslovníkom v istem gospodinjstvu.
- (13) Če je naslovník pravna oseba oziroma ustanova, se pošiljka dostavi zakonitemu zastopniku pravne osebe oziroma ustanove ali osebi, ki je pooblaščen za prevzem pošiljk oziroma je zaposlena pri pravni osebi ali ustanovi.

- (14) Pošiljke, ki so naslovljene na osebe pod skrbništvom, na osebe v priporu ali na osebe v zavodu, se praviloma dostavljajo:
- skrbniku – za osebe pod skrbništvom,
 - preiskovalnemu organu – za osebe v priporu,
 - kazensko-poboljševalnemu zavodu – za osebe v zavodu, pri čemer se za te prevzemnike upoštevajo še določila o preverjanju istovetnosti zakonitega skrbnika oziroma subjekta po 32. členu teh splošnih pogojev.

30. člen

(uporaba poštnega predala)

- (1) Uporabnik lahko z izvajalcem sklene *Dogovor o uporabi poštnega predala* (obr. P-115) na izbrani pošti, če so na voljo prosti poštni predali. Poštni predal se lahko dodeli uporabniku, ki v povprečju dnevno prejme več kot deset (10) pošiljk. Če želi uporabnik uporabljati poštni predal na pošti, ki ni njegova izročilna pošta, mora sočasno skleniti tudi *Naslovnikovo naročilo* za dostavo pošiljk v poštni predal na izbrani pošti.
- (2) Pisni dogovor o uporabi poštnega predala vsebuje določbe o:
- prevzemanju pošiljk v rokih, navedenih v splošnih pogojih izvajalca;
 - opozorilu pošiljateljem, da na pošiljkah, ki bodo naslovljene na njihov naslov, označijo številko poštnega predala;
 - odpovedi uporabe poštnega predala v primeru prenehanja potrebe po njegovi uporabi;
 - veljavnosti *Dogovora o uporabi poštnega predala* do preklica in pravici izvajalca in uporabnika do odpovedi.
- (3) Uporabnik lahko *Dogovor o uporabi poštnega predala* prekliče s pisno odpovedjo. Odpoved v tem primeru začne veljati naslednji delovni dan, ko izvajalec prejme odpoved.
- (4) Izvajalec si pridržuje pravico, da enostransko prekliče *Dogovor o uporabi poštnega predala*, če uporabnik ne prevzema pošiljk v dogovorjenih rokih, če ne prevzema vseh prispelih pošiljk, če ne prejema minimalnega zahtevanega števila pošiljk ipd. Izvajalec v navedenih primerih uporabniku odpove *Dogovor o uporabi poštnega predala*, odpoved pa vloži v poštni predal in/ali jo pošlje po pošti na naslov uporabnika. Odpovedni rok znaša najmanj osem (8) dni in začne teči z dnem vročitve odpovedi uporabniku oziroma po preteku najmanj osemdnevnega (8-dnevni) roka, ki se šteje od datuma oddaje pošiljke z odpovedjo, če vročitev uporabniku ni mogoča. V primeru odpovedi *Dogovora o uporabi poštnega predala* zaradi neprevzemanja pošiljk se pošiljke, ki po izteku odpovednega roka ostanejo v poštnem predalu, dostavijo na naslovnikov naslov.
- (5) Uporabnik poštnega predala lahko dovoli souporabo poštnega predala. Z uporabnikom in souporabnikom poštnega predala se sklene *Dogovor o souporabi poštnega predala* (obr. P-115a), ki vsebuje določbe o:
- soglasju uporabnika poštnega predala za souporabo poštnega predala;
 - soglasju souporabnika, da v njegovem imenu prevzemajo vse pošiljke pooblaščenci uporabnika poštnega predala;
 - prenehanju souporabe sočasno s prenehanjem uporabe poštnega predala s strani uporabnika;
 - morebitnem soglasju uporabnika poštnega predala, da v njegovem imenu prevzemajo vse pošiljke pooblaščenci souporabnika poštnega predala.
- (6) Poštni predal lahko uporabnik odpre tudi na šifro ali geslo. Uporabnik mora tudi v tem primeru v *Dogovoru o uporabi poštnega predala* navesti svoj naslov (ime in priimek oziroma naziv, ulico in hišno številko oziroma naselje in hišno številko ter poštno številko in naziv naslovne pošte).

- (7) Uporabnik in souporabnik poštnega predala morata pošiljke prevzemati neposredno na pošti, na kateri je sklenjen *Dogovor o uporabi poštnega predala*.

31. člen (pooblastilo)

- (1) Naslovník (pooblastitelj) lahko s pisnim pooblastilom, overjenim ali neoverjenim, pooblasti drugo osebo (pooblaščenca) za prevzem pošiljk. Pooblaščenec je lahko oseba s popolno poslovno sposobnostjo. Popolno poslovno sposobnost pridobi oseba z dopolnjenim osemnajstim (18.) letom starosti ter oseba, stara nad petnajst (15) let, ki je sklenila zakonsko zvezo, oziroma oseba, stara nad petnajst (15) let, ki je postala roditelj in ji je sodišče s sklepom dodelilo popolno poslovno sposobnost. Pooblaščenec, ki še ni star osemnajst (18) let, izkaže svojo popolno poslovno sposobnost s poročnim listom (dokazilo o sklenjeni zakonski zvezi) oziroma s sklepom sodišča o pridobljeni popolni poslovni sposobnosti (roditeljstvo).
- (2) Overjeno pooblastilo lahko pooblastitelj sestavi oziroma overi na pošti, na upravni enoti, pri notarju ali na slovenskem veleposlaništvu v tujini.
- (3) Če pooblastilo (obr. P-71) overi pošta, mora poštni delavec ugotoviti istovetnost pooblastitelja na podlagi njegovega veljavnega osebnege dokumenta, nato pa pooblastitelj pooblastilo lastnoročno podpiše v prisotnosti poštnega delavca. Pooblastilo se overi v dveh izvodih, en izvod hrani pošta, en izvod prejme pooblastitelj.
- (4) Če pooblastilo overi upravna enota, notar ali slovensko veleposlaništvó v tujini, se izvod pooblastila izroči pošti, pri kateri bo pooblaščenec prevzemal pošiljke. Ob izročitvi pooblastila pošti predlagatelj (pooblastitelj ali pooblaščenec) dokaže svojo istovetnost.
- (5) Overjeno pooblastilo mora vsebovati naslednje podatke o pooblastitelju in pooblaščenču:
- ime, priimek oziroma naziv;
 - naslov,
 - vrsto in številko osebnege dokumenta,
 - podpis.

Poleg navedenega mora pooblastilo vsebovati tudi namen izstavitve pooblastila, veljavnost pooblastila ter kraj in datum izdaje pooblastila. Pooblastilo pravne osebe oziroma ustanove mora biti potrjeno s podpisom zakonitega zastopnika pravne osebe oziroma ustanove ali osebe, ki je za to pristojna. Poleg naziva in številke osebnege dokumenta pooblastitelja mora pooblastilo pravne osebe oziroma ustanove vsebovati tudi registrsko številko vložka pravne osebe oziroma ustanove.

- (6) Pooblastilo lahko sestavi tudi pooblastitelj sam in je lahko neoverjeno, pri čemer se pooblaščenec ob prevzemu pošiljke identificira na podlagi svojega veljavnega osebnege dokumenta in podpiše izjavo, s katero potrjuje, da je pooblaščen. Neoverjeno pooblastilo mora vsebovati ime in priimek oziroma naziv ter naslov pooblastitelja, podatke o pooblaščenču(ih) z navedbo naziva in številke osebnege dokumenta pooblaščenca(ev), namen izstavitve pooblastila, veljavnost pooblastila, podpis pooblastitelja, naziv in številko osebnege dokumenta pooblastitelja ter kraj in datum izdaje pooblastila. Pooblastilo pravne osebe oziroma ustanove mora biti potrjeno s podpisom zakonitega zastopnika pravne osebe oziroma ustanove ali osebe, ki je za to pristojna, ter opremljeno s štampiljko pravne osebe ali ustanove.
- (7) Overjeno oziroma neoverjeno pooblastilo se sme izdati za prevzem vseh pošiljk, posameznih vrst pošiljk ali posamezne pošiljke. V primeru pooblastila za posamezno pošiljko je treba v pooblastilu navesti vrsto in sprejemno številko pošiljke, na katero se pooblastilo nanaša. Neoverjenega pooblastila izvajalec ne upošteva za pošiljke, za katere zakonodaja zahteva, da je pooblastilo overjeno. Overjeno pooblastilo se lahko izda tudi za opravljanje vseh drugih storitev v zvezi s prenosom pošiljk, katerih naslovník ali pošiljatelj je pooblastitelj.

- (8) V primeru souporabe poštnega predala morata uporabnik in souporabnik poštnega predala, če želita, da pošiljke prevzemajo tudi pooblaščenca uporabnika oziroma pooblaščenca souporabnika, te osebe pooblastiti z overjenim pooblastilom v skladu z določili tega člena.
- (9) Če želi pooblastitelj ali pooblaščenec preklicati izdano overjeno pooblastilo v celoti ali deloma, mora o tem pisno obvestiti pošto, pri kateri je overjeno pooblastilo shranjeno.

32. člen **(dokazovanje istovetnosti)**

- (1) Če naslovník ali oseba, ki se ji pošiljka dostavlja, ni znana vročevalcu, jo ta dostavi le, če prevzemnik dokaže svojo istovetnost.
- (2) Uporabnik lahko izkaže istovetnost z naslednjimi javnimi listinami oziroma veljavnimi osebnimi dokumenti: osebno izkaznico, potnim listom, obmejno prepustnico, vozniškim dovoljenjem, orožnim listom in potrdilom o usposobljenosti za voditelja čolna. Tujec dokazuje svojo istovetnost s tujo potno listino, osebno izkaznico ali drugo ustrezno listino, ki je v državi tujca predpisana, in s potno listino za tujca, z dovoljenjem za prebivanje, izdanim v obliki samostojne listine, ali z drugo javno listino, ki jo je izdal državni organ Republike Slovenije, v kateri je fotografija.
- (3) Istovetnost zakonitega zastopnika pravne osebe oziroma ustanove ali druge pooblaščenca osebe za zastopanje pravne osebe oziroma ustanove se dokazuje z osebnim dokumentom in tudi na podlagi predložene ustrezne listine oziroma vpogleda v ustrezne listine, kot je določeno v naslednjem odstavku.
- (4) Obstoj gospodarskega subjekta, samostojnega podjetnika, notarja in odvetnika ter istovetnost osebe, ki je zakoniti zastopnik oziroma prevzemnik pošiljk za predhodno navedene subjekte, se dokazuje in preverja z vpogledom v ustrezne listine, iz katerih je razvidno, da sta ta subjekt in oseba vpisana v sodni in drugi poslovni register ter da je subjekt/oseba nosilec dejavnosti oziroma zastopnik subjekta (npr. izpis iz poslovnega registra, ki se nahaja na spletni strani Agencije za javnopravne evidence in storitve (AJ PES), odločba ministra o imenovanju notarja, odločba o vpisu v imenik odvetnikov).
- (5) Oseba, ki nima veljavnega osebnega dokumenta iz predhodnih odstavkov tega člena, dokaže istovetnost s pričo. V tem primeru priča dokaže istovetnost z veljavnim osebnim dokumentom, v skladu s predhodnimi odstavki tega člena.
- (6) Pošiljke, ki so naslovljene na osebe, stare do osemnajst (18) let, se dostavljajo zakonitemu skrbniku. Ta dokaže svojo istovetnost z veljavnim osebnim dokumentom in ustrezno listino (npr. rojstni list, odločba centra za socialno delo), ki jo je izdal državni organ in ki dokazuje, da je oseba zakoniti skrbnik naslovnika (roditelj, skrbnik, rejnik) ali v ustanovi določena oseba za prevzem pošiljk (pripor, zapor, zavod). Ne glede na navedeno lahko naslovník, ki je dopolnil petnajst (15) let in ni v ustanovi iz druge in tretje alineje petnajstega odstavka 29. člena teh splošnih pogojev, pošiljko, naslovljeno na svoje ime, prevzame tudi osebno; izkaže se z veljavnim osebnim dokumentom, v skladu z drugim odstavkom tega člena.
- (7) Istovetnost pooblaščenca, ki ima overjeno pooblastilo, se preverja s primerjavo podpisov na pooblastilu in listinah za potrditev prevzema pošiljk. Po potrebi, če nastopi situacija iz prvega odstavka tega člena, se lahko istovetnost preveri dodatno tudi z zahtevo izvajalca po predložitvi osebnega dokumenta prevzemnika.
- (8) Istovetnost pooblaščenca, ki predloži neoverjeno pooblastilo, se ugotovi na podlagi hkratne predložitve veljavnega osebnega dokumenta, v skladu s predhodnimi odstavki tega člena. Neoverjeno pooblastilo se izvajalcu predloži na vpogled.

33. člen

(načini potrjevanja prevzema pošiljk)

- (1) Naslovník oziroma oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v listinah za potrditev prevzema pošiljk ali prek elektronske naprave izvajalca za zajemanje podpisa. Če prejemnik ni naslovník pošiljke, mora ob dostavi poleg podpisa napisati ime in priimek, v primeru vročitve odraslemu članu gospodinjstva pa tudi razmerje do naslovníka. V primeru vročitve prek elektronske naprave podatek vnese izvajalec, prejemnik pošiljke pa potrdi pravilnost vnesenih podatkov.
- (2) Pooblaščenec, ki se mu pošiljka dostavi na podlagi overjenega pooblastila, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v listinah za potrditev prevzema pošiljk ali prek elektronske naprave izvajalca za zajemanje podpisa.
- (3) Pooblaščenec, ki se mu pošiljka dostavi na podlagi neoverjenega pooblastila, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v listinah za potrditev prevzema pošiljk ali prek elektronske naprave za zajemanje podpisa, pri tem pa se pripišejo identifikacijski podatki, to je ime in priimek ter vrsta in številka osebnega dokumenta.
- (4) Podpis prejemnika pošiljke mora biti sestavljen iz vsaj dveh črk priimka ali imena.

34. člen

(zavrnitev prevzema pošiljk)

- (1) Naslovník ali oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, lahko zavrne prevzem pošiljke. Izvajalec v tem primeru pošiljko vrne pošiljatelju.
- (2) Izvajalec pošiljke, ki je že bila dostavljena naslovníku ali osebi, ki se ji pošiljka lahko dostavi, ne prevzame nazaj, razen če je bila napačno dostavljena ali poškodovana in je prejemnik to takoj ob vročitvi reklamiral izvajalcu.

35. člen

(vračanje pošiljk)

- (1) Pošiljka, na kateri je označen pošiljateljev naslov, se vrne pošiljatelju, če:
 - je naslovník ali oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, noče sprejeti,
 - je naslovník neznan,
 - je naslovník odpotoval ali se je odselil,
 - je naslovník ali oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, ne prevzame v roku za prevzem,
 - je naslovník umrl,
 - je bilo ugotovljeno, da pošiljka vsebuje prepovedano vsebino (razen v primerih, ko je treba ukrepati drugače).
- (2) Če je na pošiljki, oddani v prenos na poštah v Sloveniji, označen naslov pošiljatelja iz tujine, se pošiljka vrne sprejemni pošti, kjer jo lahko pošiljatelj prevzame v rokih za prevzem pošiljk. Po preteku tega roka se pošiljka preda med neizročljive pošiljke.

36. člen

(roki za prevzem pošiljk)

- (1) Pošiljka se lahko prevzame na pošti v petnajstih (15) dneh od dneva, ko je bil naslovník obveščen o njenem prispetju. Izjema so paketi, prispeli iz mednarodnega prometa, na katerih je pošiljatelj ob oddaji označil rok, krajši od petnajst (15) dni.
- (2) Roki za prevzem pošiljk se računajo koledarsko, z naslednjim dnem po dnevu, ko je bil naslovník obveščen o prispeli pošiljki. Pri pošiljkah, ki se hranijo na pošti kot poštno ležeče, in pošiljkah za uporabnike poštnih predalov se roki računajo koledarsko, z naslednjim dnem po dnevu, ko je pošiljka prispela na pošto.

- (3) Pošiljko z živimi živalmi lahko naslovnik prevzame na pošti samo isti dan, ko je prispela na pošto. V primeru, da pošiljke ni možno dostaviti, se s tako pošiljko ravna glede na dogovor z naslovníkom oziroma pošiljateljem.

V. KAKOVOST IZVAJANJA UNIVERZALNE STORITVE

37. člen

(roki prenosa pošiljk v notranjem prometu)

- (1) Pisemske pošiljke bodo praviloma prenesene v roku treh delovnih dni (D + 3).
- (2) Prednostne pisemske pošiljke bodo praviloma prenesene v roku enega delovnega dne (D + 1) oziroma najkasneje v roku treh delovnih dni (D + 3).
- (3) Blagovne pošiljke bodo praviloma v vsaj 80 odstotkih prenesene v dveh delovnih dneh (D + 2) in v vsaj 95 odstotkih v treh delovnih dneh (D + 3).
- (4) 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 in
 - dan po oddaji pošiljke, če je bila ta oddana po zadnjem času, ki velja kot skrajni rok za sprejem pošiljk na pošti, oziroma po uri, ki je predvidena za izpraznjevanje poštnega nabiralnika.
- (5) Izvajalec svojo obveznost glede roka prenosa pošiljke izpolni, ko pošiljko dostavi oziroma naslovníka obvesti o prispeli pošiljki v rokih, navedenih v tem členu.

38. 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 tujih izvajalcev poštnih storitev.
- (2) V mednarodnem prometu z državami članicami Evropske unije je praviloma vsaj 85 odstotkov pošiljk korespondence prenesenih v največ treh delovnih dneh (D + 3) in vsaj 97 odstotkov pošiljk korespondence v petih delovnih dneh (D + 5).
- (3) V poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki, in na spletnih straneh izvajalca so objavljeni okvirni roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu.
- (4) Pri štetju roka prenosa se upoštevajo določila prejšnjega člena, pri čemer se v rok prenosa ne šteje čas, ko je pošiljka na carini.

VI. CENE, POPUSTI IN PLAČILO UNIVERZALNE STORITVE

39. člen

(cene univerzalne storitve)

- (1) Univerzalna storitev se zaračuna uporabniku v skladu s cenikom univerzalne storitve, veljavnim na dan opravljene storitve.
- (2) Cenik univerzalne storitve je objavljen na spletni strani izvajalca in v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki.

40. člen
(pogoji za pridobitev popusta)

- (1) Pogoji za pridobitev popusta so sestavni del cenika.
- (2) Na pošiljke, za katere se uveljavlja popust, mora pošiljatelj v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke napisati ali odtisniti oznako o plačani poštini (*»Poštnina plačana pri pošti ...«*) oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje in jih oddati skupaj z ustrezno sprejemno in spremno dokumentacijo.

41. člen
(načini in roki plačila univerzalne storitve)

- (1) Poštino plača uporabnik v gotovini ali z zamenjavo mednarodnega kupona za odgovor ali z drugimi zakonitimi plačilnimi sredstvi.
- (2) Univerzalna storitev se praviloma plača ob oddaji pošiljke.

42. člen
(načini označevanja poštne)

- (1) Poština se na pošiljki označi z:
 - veljavnimi poštnimi znamkami,
 - odtisi strojev za frankiranje,
 - odtisi tiskarskih strojev ali drugimi načini zapisa,
 - oznako, da je poština plačana (*»Poštnina plačana pri pošti ...«* v notranjem prometu, v mednarodnem prometu pa *»Postage paid«*).
- (2) Če se poština označi z veljavnimi poštnimi znamkami, jih mora pošiljatelj nalepiti v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke. Na pošiljke, za katere se poština plača po posebnem dogovoru, mora pošiljatelj v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke napisati ali odtisniti oznako o plačani poštini (*»Poštnina plačana pri pošti ...«* v notranjem prometu, v mednarodnem prometu pa *»Postage paid«*) oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje.

43. člen
(pošiljke, zavezane carinski in varnostni kontroli)

Za pošiljke, ki so zavezane carinski in varnostni kontroli, plača carinske in druge dajatve pošiljatelj ali naslovnik po opravljenem carinskem postopku in varnostni kontroli.

VII. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

44. člen
(splošno o obdelavi osebnih podatkov)

- (1) Osebne podatke uporabnikov izvajalec uporablja samo za namene, za katere so bili pridobljeni v skladu z veljavno zakonodajo.
- (2) Osebne podatke izvajalec razkrije samo tretjim osebam, ki jim je dostop do teh podatkov dovoljen z veljavno zakonodajo.
- (3) Izvajalec zagotavlja zaupnost in varnost osebnih podatkov uporabnikov v skladu z veljavno zakonodajo.
- (4) Izvajalec lahko osebne podatke elektronsko prenaša imenovanim izvajalcem v naslovnih in tranzitnih državah, ki te podatke potrebujejo za zagotavljanje storitev uporabnikom po teh splošnih pogojih.
- (5) Izvajalec ima podrobnejšo opredelitev o tem, za kaj se uporabljajo osebni podatki uporabnikov, in o namenu njihovega zbiranja določeno pri vsaki storitvi v okviru vsakokrat veljavnih splošnih

pogojev, ki veljajo za posamezno storitev, in/ali v okviru drugih pravnih obvestil in v izjavi o zasebnosti uporabnika posameznika, javno objavljenih v prostorih izvajalca in/ali na uradni spletni strani izvajalca.

45. člen

(pravna podlaga, informacija o obdelavi in hrambi podatkov)

- (1) Izvajalec prevzame podatke, prejete od uporabnika, kot je opredeljeno v poglavju o pogojih sprejema in prenosa pošiljk, v upravljanje in jih informacijsko in ročno obdelava na zakonski podlagi (54. člen zakona, npr. obrazci: spremnice za notranji in mednarodni promet ...) in na pogodbeni/naročniški podlagi (npr. obrazci: *Naslovnikovo/Pošiljateljovo naročilo*, *Dogovor o uporabi poštnega predala*, pooblastila) izključno za namen izvedbe naročene storitve po teh splošnih pogojih oziroma odprave v mednarodni promet. V zvezi z obdelavo in varovanjem osebnih podatkov izvajalec kot upravljavec podatkov v evidenci dejavnosti sledi določilom Uredbe GDPR (6., 32. in drugi členi) in določilom Zakona o varstvu osebnih podatkov.
- (2) Izvajalec pri obdelavi podatkov spoštuje vse veljavne pravne predpise, ki varujejo obdelavo podatkov tako v notranjem kot tudi v mednarodnem prometu, ki vključuje čezmejni prenos podatkov, in so opredeljeni v določilih pravnih aktov Svetovne poštne zveze, zakona in splošnih pogojev izvajalca. Izvajalec izmenjuje podatke o mednarodnih poštnih pošiljkah z imenovanimi izvajalci prenosa pošiljk ali pristojnimi organi carinjenja v posameznih državah v Evropski uniji in izven.
- (3) Podatki, vključno z osebnimi podatki, ki jih uporabnik posreduje izvajalcu, se za potrebe mednarodnega prometa lahko prenesejo, obdelujejo in shranijo v državah izven pristojnosti izvajalca in uporabnika pri tujih izvajalcih univerzalne storitve in tujih pristojnih finančnih, davčnih in drugih organih/subjektih te države. Izvajalec uporabnike seznanja, da lahko nekatere od teh držav zagotavljajo različne ravni zaščite v zvezi z osebnimi podatki in lahko v nekaterih primerih nudijo nižjo stopnjo zaščite kot zakonodaja, v kateri ima stalno prebivališče/sedež uporabnik storitve. Izvajalec izjavlja, da sprejema vse ukrepe, da zagotovi, da bi se osebni podatki uporabnikov obravnavali varno in v skladu z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov in drugimi pravnimi predpisi, ki določajo raven zavarovanja in zasebnosti tako, da se zagotovi ustrezna raven varstva osebnih podatkov, pri čemer pa izvajalec ne odgovarja za dejansko izvajanje teh pravnih zavez s strani drugih imenovanih izvajalcev storitev in tujih pristojnih finančnih, davčnih in drugih organov/subjektov te države. Zato se z oddajo pošiljke v prenos v naslovno tujo državo izven območja Evropske unije (enotnega evropskega trga) in izpolnitvijo sprejemnih dokumentov na pošiljki in/ali v informacijskem sistemu izvajalca uporabnik izrecno strinja s prenosom osebnih podatkov uporabnikov v države zunaj EU in hkrati prevzema tveganje glede nižje ravni varovanja in zagotavljanja zasebnosti osebnih podatkov, ki jo morebiti naslovna država izven EU dejansko zagotavlja pri ravnanju z mednarodnimi pošiljkami in z informacijskim sistemom obdelave procesiranih osebnih podatkov, vezanih na oddano pošiljko.
- (4) Izvajalec hrani podatke, vključno z osebnimi podatki, za namene izvajanja storitev po teh splošnih pogojih v rokih, kot je določeno za dokumente, ki spremljajo pošiljke, in sicer skladno s specialnimi zakonskimi predpisi in internimi navodili izvajalca (npr. potrdilo o opravljeni storitvi deset (10) let, dostavne knjižice do tri (3) leta itd.). Po preteku tega roka bodo skladno s pravnimi predpisi osebni podatki v informacijskem sistemu ustrezno anonimizirani oziroma fizični dokumenti ustrezno arhivirani s prekritjem osebnih podatkov ali uničeni.

VIII. REŠEVANJE REKLAMACIJ

46. člen

(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)

- (1) Izvajalec odgovarja za škodo, ki nastane med prenosom knjižene pošiljke, razen za blagovno pismo s sledenjem v notranjem in mednarodnem prometu, zaradi:
 - izgube, poškodbe, kraje ali izropanja,
 - prekoračitve roka prenosa, ki je določen v vsakokrat veljavnem splošnem aktu o kakovosti izvajanja univerzalne storitve,
 - neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštno storitve.
- (2) Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki je nastala zaradi:
 - nepravilne oziroma neustrezne izbire vrste pošiljke s strani pošiljatelja glede na vsebino in vrednost vsebine, ki jo pošilja,
 - neustrezne in/ali pomanjkljive ovojnine (notranje in zunanje) pošiljke glede na vsebino, ki jo pošilja,
 - prepovedane vsebine pošiljke.
- (3) Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček.

47. člen

(roki za vložitev reklamacije)

- (1) Uporabnik ima v primeru izgube, poškodbe, kraje ali izropanja pošiljke pravico vložiti reklamacijo v treh (3) mesecih po oddaji pošiljke v notranjem prometu in v šestih (6) mesecih po oddaji pošiljke v mednarodnem prometu.
- (2) Uporabnik ima pravico vložiti reklamacijo takoj ob vročitvi oziroma najkasneje v tridesetih (30) dneh od vročitve pošiljke, če pomanjkljivosti niso takoj vidne.
- (3) Če uporabnik ne vloži reklamacije v roku, določenem v prejšnjem odstavku, nima pravice do izplačila odškodnine.
- (4) Uporabnik lahko vloži reklamacijo tudi v roku dvanajstih (12) mesecev po oddaji pošiljke v notranjem prometu, vendar brez pravice do izplačila odškodnine.
- (5) Reklamacija, vložena po navedenih rokih, se kot prepozno vložena zavrže.

48. člen

(nepoškodovana pošiljka)

Če izvajalec na zahtevo prevzemnika ob vročitvi knjižene pošiljke, za katero se zahteva potrditev prevzema, preveri in ugotovi, da:

- se njena masa ujema z maso, ugotovljeno ob oddaji pošiljke v prenos,
- na njeni obojnini ni vidnih znakov poškodbe in
- so sredstva za zapiranje te pošiljke nepoškodovana,

se šteje, da je ta pošiljka nepoškodovana, razen če je uporabnik vložil reklamacijo zaradi skritih pomanjkljivosti.

49. člen

(vložitev reklamacije)

- (1) Reklamacijo lahko vloži uporabnik praviloma pri pošti izvajalca, pri kateri je bila pošiljka oddana, lahko pa jo odda tudi pri katerikoli drugi pošti izvajalca ali prek kontaktnih podatkov, kot je določeno v prvem odstavku 3. člena splošnih pogojev, in sicer pisno po pošti, po telefonu, na elektronski naslov izvajalca ali prek spletne strani izvajalca, rubrika Kontakt in pomoč, prek

- spletne aplikacije Reklamacije oziroma pri tujem izvajalcu poštnih storitev, če gre za pošiljko v mednarodnem prometu.
- (2) Uporabnik lahko vloži reklamacijo za knjižene pošiljke iz razlogov in na način:
 - a) v obliki poizvednice za nevročene pošiljke (izguba ali kraja), če je do tega prišlo med prenosom pošiljke, za prekoračitve roka prenosa, neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštno storitve. Poizvednico poda na obrazcu *Poizvednica* (obr. P-105 v notranjem prometu oziroma obr. CN-08 v mednarodnem prometu) ali jo pošlje na elektronski naslov izvajalca, pri čemer mora vsebovati najmanj identifikacijske podatke o uporabniku vlagatelju poizvednice, sprejemno trinajstmestno številko pošiljke, po kateri poizveduje, vrsto pošiljke (notranji ali mednarodni promet) in razlog vložitve poizvednice, ali pa jo odda na spletni strani izvajalca, rubrika Kontakt in pomoč prek spletne aplikacije Reklamacije;
 - b) v obliki *Zapisnika o poškodovani pošiljki* (obr. P-63, v nadaljevanju: *Zapisnik*) zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke, če je do tega prišlo med prenosom pošiljke.
 - (3) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke:
 - a) ob dostavi pošiljke, mora izvajalec pošiljko komisijsko pregledati in o tem sestaviti *Zapisnik*;
 - b) po dostavi, vendar v roku, ki je naveden v teh splošnih pogojih, mora izvajalcu predložiti na vpogled pošiljko (ovojnino, tako zunanjo kot tudi notranjo in vsebino), na katero se reklamacija nanaša, in izvajalcu omogočiti, da pošiljko komisijsko pregleda in o tem sestavi *Zapisnik*.
 - (4) Če uporabnik vloži reklamacijo v obliki poizvednice, mora priložiti tudi potrdilo, s katerim dokazuje, da je pošiljko, za katero vlaga reklamacijo, oddal pri izvajalcu. Potrdila ni treba predložiti uporabniku, ki ima z izvajalcem sklenjeno pogodbo o oddaji pošiljk in je poizvednico za pošiljko v notranjem prometu oddal prek spletne strani izvajalca in je za pripravo in oddajo pošiljk uporabil informacijske rešitve izvajalca.
 - (5) Uporabnik ima poleg pravice za vložitev poizvednice oziroma sestave *Zapisnika* še pravico uveljavljati povračilo nastale škode, tako da vloži odškodninski zahtevek na enak način kot reklamacijo, in sicer na pošti na obrazcu *Zahtevak za odškodnino* (obr. P-112) ali pošlje zahtevek na elektronski naslov izvajalca ali ga odda prek spletne strani izvajalca, rubrika Reklamacije.
 - (6) *Zahtevak za odškodnino* izvajalec obravnava in izplača le, če je bila reklamacija vložena v roku.
 - (7) V *Zahtevku za odškodnino* mora uporabnik poleg višine zahtevane odškodnine opredeliti in priložiti najmanj še:
 - a) dejstva, s katerimi utemeljuje svojo reklamacijo oziroma zahtevo;
 - b) poizvednico, če se zahtevek za odškodnino nanaša na povzročeno škodo iz naslova izgube, kraje, prekoračitve roka prenosa, nepopolno izvedene storitve, napačno izvedene storitve ali neizvedene storitve;
 - c) *Zapisnik*, če se zahtevek za odškodnino nanaša na povzročeno škodo iz naslova poškodbe ali izropanja pošiljke. Dodatno mora v tem primeru biti izvajalcu za namen ocenitve predana poškodovana vsebina in notranja ter zunanja ovojnina ali del poškodovane vsebine, če to ni bilo že storjeno v postopku reševanja reklamacije oziroma pri pripravi *Zapisnika*. Poškodovana vsebina in ovojnina se predata izvajalcu v cenitev po pravilih stroke;
 - d) račun, dobavnico, predračun (sestavljjen pred pošiljanjem oziroma ob nabavi blaga) za ugotavljanje dejanske vrednosti vsebine paketa, vrednostnega pisma ali blagovnega pisma s podpisom, če se zahtevek nanaša na povzročeno škodo iz naslova poškodbe ali izropanja pošiljke.

50. člen
(reševanje reklamacije)

- (1) V postopku reševanja reklamacije lahko izvajalec:
- reklamaciji ugotovi in odloči o višini odškodnine za povzročeno škodo, če jo je uporabnik zahteval,
 - reklamacijo kot neutemeljeno zavrne ali
 - reklamacijo kot prepozno vloženo zavrže.
- (2) V primeru, da uporabnik reklamacijo pošlje po elektronski poti ali jo poda po telefonu ali na pisni reklamaciji navede svoj elektronski naslov, bo izvajalec odločitev o reklamaciji uporabniku poslal na elektronski naslov, s katerega je uporabnik oddal elektronsko reklamacijo ali katerega je sporočil izvajalcu (po telefonu ali na pisni vlogi), če uporabnik ne zahteva drugače.

51. člen
(roki za rešitev reklamacije)

- (1) Izvajalec mora na reklamacijo odgovoriti pisno v roku petnajstih (15) dni za pošiljko v notranjem prometu in v dveh (2) mesecih za pošiljko v mednarodnem prometu, sicer lahko uporabnik v petnajstih (15) dneh od poteka tega roka vloži pritožbo na AKOS.
- (2) Izvajalec za univerzalno storitev ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

52. člen
(višine odškodnin)

- (1) Najvišje višine odškodnin za pošiljke v notranjem prometu se izplačajo v višini nastale škode, vendar največ do višine, določene v tabeli.

Vrsta pošiljke	Izguba, kraja pošiljke	Poškodba, izropanje pošiljke	Neizvedena, nepopolno ali napačno izvedena univerzalna storitev oziroma prekoračitev roka prenosa pošiljke
1	2	3	4
Vrednostno pismo	Označena vrednost.	Označena vrednost.	Cena, plačana za izvedeno Storitev.
Priporočeno pismo	15-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev.	10-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev.	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.
Blagovno pismo s podpisom	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, razen tistega dela cene, ki je bila plačana za zavarovanje pošiljke.

- (2) Najvišje višine odškodnin za pošiljke v mednarodnem prometu se izplačajo v višini nastale škode, vendar največ do višine, določene v tabeli.

Vrsta pošiljke	Izguba, kraja, poškodba, izropanje pošiljke	Prekoračitev roka prenosa pošiljke v državah EU
1	2	3
Vrednostno pismo	Označena vrednost.	Cena, plačana za izvedeno storitev.
Priporočeno pismo	30 DTS.	Cena, plačana za izvedeno storitev.
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.
Blagovno pismo s podpisom	30 DTS.	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, razen tistega dela cene, ki je bila plačana za zavarovanje pošiljke.

- (3) Ob izgubi, kraji, poškodbi ali izropanju vsebine vrednostnega pisma ali paketa z označeno vrednostjo ima pošiljatelj pravico do odškodnine največ do višine označene vrednosti vrednostnega pisma ali paketa. Če je dejanska škoda manjša od označene vrednosti, pripada pošiljatelju odškodnina v višini dejanske škode.
- (4) Odškodnino lahko namesto pošiljatelja uveljavlja tudi naslovnik. V mednarodnem prometu lahko naslovnik uveljavlja odškodnino le, kadar to ni v nasprotju z določili Konvencije Svetovne poštne zveze in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori.
- (5) Če je bila odškodnina za določeno pošiljko izplačana pošiljatelju, naslovnik ni upravičen do izplačila odškodnine, in obratno.
- (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. Kadar je za pošiljko izplačana odškodnina v višini celotne vrednosti poškodovane pošiljke, vsebino zadrži izvajalec.
- (7) V primeru, da se pošiljka, za katero se v postopku reševanja reklamacije ugotovi, da je bila izgubljena, po izplačani odškodnini najde, lahko uporabnik, ki mu je bila odškodnina izplačana, v treh (3) mesecih od prejetega obvestila o najdeni pošiljki prevzame najdeno pošiljko, pod pogojem, da hkrati vrne izplačano višino odškodnine.

Če je bil po tem, ko je bila za izgubljeno pošiljko plačana odškodnina, brez obvestila iz prejšnjega odstavka izveden poskus dostave, je naslovnik, ki je odškodnino prejel, dolžan izvajalca na izplačano odškodnino opozoriti in prevzem pošiljke zavrniti ali jo prevzeti ob hkratnem vračilu izplačane odškodnine izvajalcu. Če je naslovnik pošiljko prevzel, ne da bi hkrati vrnil odškodnino, ali če je pošiljko prevzel, odškodnino pa je prejel pošiljatelj, je dolžan prejemnik odškodnine vrniti odškodnino izvajalcu takoj po pozivu. Če se v navedenem primeru odškodnina ne vrne izvajalcu po njegovem pozivu, je prejemnik pošiljke dolžan izvajalcu vrniti vsebino pošiljke.

53. člen
(način izplačila odškodnine)

- (1) Izvajalec izplača uporabniku odškodnino v uradni valuti Republike Slovenije najkasneje v petnajstih (15) dneh od sprejetja sklepa o odobritvi izplačila odškodnine. Znesek odškodnine izvajalec nakaže na transakcijski račun uporabnika, ki ga uporabnik navede v zahtevku oziroma sporoči izvajalcu.
- (2) Če uporabnik nima odprtega transakcijskega računa, mu izvajalec nakaže odškodnino s plačilnim nalogom na njegov naslov.

IX. REŠEVANJE UGOVOROV

54. člen
(pravica do ugovora)

- (1) Vsak uporabnik ima pravico do ugovora zoper sprejeto odločitev izvajalca v reklamacijskem postopku ali skladno z zakonom zoper ravnanja izvajalca zaradi domnevnih nepravilnih ravnanj:
 - v zvezi z dostopom do univerzalne storitve in
 - v zvezi z izvajanjem univerzalne storitve.
- (2) Če se iz vsebine ugovora ugotovi, da se ugovor nanaša na zadeve, navedene v poglavju o reševanju reklamacij, se ugovor predhodno obravnava po postopku in pod pogoji za reševanje reklamacij, v skladu s temi splošnimi pogoji, o čemer se uporabnika pisno obvesti.

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

- (1) Ugovor lahko vloži uporabnik v roku tridesetih (30) dni od dneva, ko je izvedel za ravnanje izvajalca ali ko je prejel odgovor na vloženo reklamacijo.
- (2) Uporabnik vloži ugovor izvajalcu po pošti, telefonsko, osebno, z elektronsko pošto 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.

56. člen
(reševanje ugovora)

V postopku reševanja ugovora lahko izvajalec:

- ugovoru ugodi in odpravi ugotovljene nepravilnosti,
- ugovor kot neutemeljen zavrne,
- ugovor kot prepozno vložen zavrže ali
- preda v reševanje AKOS-u ali drugemu pristojnemu organu.

57. člen
(rok za rešitev ugovora)

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

58. 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 petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve oziroma od poteka roka za odločitev vloži zahtevo za rešitev spora na AKOS.

- (2) Izvajalec za univerzalno storitev ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

X. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

59. člen

(razveljavitev)

Z dnem uveljavitve teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve iz septembra 2022.

60. člen

(objava in dokumenti)

- (1) Splošni pogoji se objavijo na spletnih straneh izvajalca in v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki, najmanj sedem (7) dni pred njihovo uveljavitvijo.
- (2) Obrazci in ostali dokumenti, ki jih uporabniki uporabljajo pri uporabi univerzalne storitve, so sestavni del teh splošnih pogojev in jih lahko uporabniki pridobijo na spletnih straneh izvajalca in na vseh poštah. Prav tako je sestavni del teh splošnih pogojev vzorčna pogodba o opravljanju univerzalne poštne storitve, ki jo izvajalec sklepa z uporabniki univerzalne storitve in jo lahko uporabniki pridobijo na spletnih straneh izvajalca in na vseh poštah.

61. člen

(veljavnost pogodb)

Pogodbe za izvajanje univerzalne storitve, sklenjene z uporabniki pred uveljavitvijo teh splošnih pogojev, se uporabljajo še naprej, če niso v nasprotju z določili teh splošnih pogojev.

62. člen

(dostop do poštnega omrežja)

Za izvajalce poštnih storitev, ki so v skladu z veljavnimi predpisi upravičeni opravljati zamenljive poštne storitve in izpolnjujejo tudi vse zakonske zahteve za samo opravljanje zamenljivih storitev ter želijo zamenljive storitve opravljati na podlagi dostopa do poštnega omrežja v skladu z zakonom, veljajo splošni pogoji, ki urejajo dostop do poštnega omrežja.

63. člen

(začetek veljavnosti)

Splošni pogoji začnejo veljati 1. junija 2023.

64. člen

(priloga)

Priloga teh splošnih pogojev je vzorčna pogodba o opravljanju univerzalne poštne storitve, ki jo izvajalec sklepa z uporabniki univerzalne storitve.

65. člen

(seznam obrazcev in ostalih dokumentov)

Obrazci in ostali dokumenti, ki jih uporabniki uporabljajo pri uporabi univerzalne storitve, so zlasti naslednji:

- Potrdilo o oddaji pošiljke (obr. P-2),

- Popis oddanih pošiljk (obr. P-3),
 - Oddajnica (obr. P-3a),
 - Spremnica (obr. P-11),
 - Mednarodna spremnica (obr. CP-72),
 - Mednarodna spremnica EU (obr. CP-72 EU),
 - Naslovnica s carinsko izjavo (obr. CN-23),
 - Pooblastilo (obr. P-71),
 - Pošiljateljstvo naročilo (obr. P-73),
 - Naslovnikovo naročilo (obr. P-74),
 - Obvestilo o prispeli pošiljki (obr. P-75),
 - Zahtevek za izdajo fotokopije poštna listina (obr. P-103),
 - Poizvednica (obr. P-105),
 - Mednarodna poizvednica (obr. CN-08),
 - Zahtevek za odškodnino (obr. P-112),
 - Dogovor o uporabi poštnega predala (obr. P-115),
 - Dogovor o souporabi poštnega predala (obr. P-115a),
 - Priročnik z Pravilno pripravo paketnih in paletnih pošiljk,
 - Priročnik za mednarodni poštni promet – Nevarni predmeti,
 - Priročnik za pravilno naslavljanje pošiljk,
 - Seznam držav, s katerimi se izmenjujejo pisemske pošiljke.
-
- Priloga: vzorčna pogodba o prenosu poštnih pošiljk