

SPLOŠNI POGOJI IZVAJANJA UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE

I. SPLOŠNE DOLOČBE.....	4
(vsebina).....	4
(izvajanje univerzalne storitve)	4
(pojmi)	5
II. VRSTE UNIVERZALNE STORITVE	6
(izbira univerzalne storitve)	6
II. 1 VRSTE POŠILJK.....	6
(navadno pismo)	6
(standardno pismo)	7
(tiskovina).....	7
(pismo s sledenjem).....	8
(priporočeno pismo).....	8
(vrednostno pismo)	8
(dopisnica)	8
(pošiljka za slepe in slabovidne)	9
(blagovno pismo).....	9
(navadni paket)	10
(paket)	10
II. 2 DODATNE STORITVE, VEZANE NA POŠILJKO.....	10
(prednostno).....	10
III. POGOJI ZA SPREJEM IN PRENOS POŠILJK.....	10
(določbe o opremi in zapiranju pošiljk)	10
(naslovnikov naslov in ostali podatki naslovnika).....	12
(pošiljatelj naslov in ostali podatki pošiljatelja)	13
(sprejem pošiljk).....	13
(razpolaganje s pošiljko)	14
(pošiljateljevo razpolaganje s pošiljko)	14
(naslovnikovo razpolaganje s pošiljko)	14
(prepovedana vsebina pošiljk in odgovornost pošiljatelja)	16
IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK.....	18
(splošne določbe o dostavi in vročanju pošiljk)	18
(uporaba poštne predala).....	19
(pooblastilo)	20
(dokazovanje istovetnosti).....	21
(načini potrjevanja prevzema pošiljk).....	22
(zavrnitev prevzema pošiljk)	22
(vračanje pošiljk)	22
(roki za prevzem pošiljk)	23
V. KAKOVOST IZVAJANJA UNIVERZALNE STORITVE.....	23
(roki prenosa pošiljk v notranjem prometu).....	23
(roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu)	23
VI. CENE, POPUSTI IN PLAČILO UNIVERZALNE STORITVE.....	24
(cene univerzalne storitve).....	24
(pogoji za pridobitev popusta)	24
(načini in roki plačila univerzalne storitve)	24
(načini označevanja poštnine)	24
(pošiljke, zavezane carinski in varnostni kontroli).....	24
VII. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV	25

(splošno o obdelavi osebnih podatkov)	25
(pravna podlaga, informacija o obdelavi in hrambi podatkov)	25
VIII. REŠEVANJE REKLAMACIJ	26
(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)	26
(roki za vložitev reklamacije)	26
(nepoškodovana pošiljka)	26
(vložitev reklamacije)	27
(reševanje reklamacije)	28
(roki za rešitev reklamacije)	28
(višine odškodnin)	28
(način izplačila odškodnine)	29
IX. REŠEVANJE UGOVOROV	30
(pravica do ugovora)	30
(rok za vložitev ugovora in način njegove vložitve)	30
(reševanje ugovora)	30
(rok za rešitev ugovora)	30
(organ, na katerega se lahko uporabnik pritoži)	30
X. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE	31
(razveljavitev)	31
(objava in dokumenti)	31
(veljavnost pogodb)	31
(dostop do poštnega omrežja)	31
(začetek veljavnosti)	31
(priloga)	31
(seznam obrazcev in ostalih dokumentov)	31

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 3831-6/2025/3 z dne 26. novembra 2025 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 (vrste) univerzalne storitve, pogoje za sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštnih pošilk v okviru univerzalne storitve, način in pogoje poslovanja z uporabnikom 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. Objavljeni so na spletni strani Pošte Slovenije d.o.o., prav tako so uporabnikom dostopni na enostaven način v digitalni obliki v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki univerzalne storitve, ali na vpogled pri poštnem uslužbencu.
- (3) Univerzalna storitev se plača po veljavnem ceniku univerzalne storitve, ki je objavljen na spletni strani Pošte Slovenije d.o.o. (*Cenik poštnih storitev v notranjem prometu* in *Cenik poštnih storitev v mednarodnem prometu*), prav tako je uporabnikom dostopen na enostaven način v digitalni obliki v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki univerzalne storitve, ali na vpogled pri poštnem uslužbencu.
- (4) Izvajalec izvaja tudi druge poštne storitve, ki so opredeljene v Splošnih pogojih izvajanja drugih poštnih storitev (v nadaljevanju: *splošni pogoji drugih storitev*), ter pogodbeno dogovorjene storitve, o čemer izvajalec uporabnike obvesti z objavo pogojev in cenikov na spletni strani in v poslovnih prostorih za neposredno delo z uporabniki.

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.
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 vročitvi. Knjižena pošiljka je priporočeno pismo, vrednostno pismo in paket. Izvajalec za knjiženo pošiljko omogoča sledenje in zagotavlja jamstvo za izplačilo odškodnine ob izgubi, kraji ali poškodbi do višine škode, določene v teh splošnih pogojih.
6. Evidentirana poštna pošiljka je pošiljka, ki se evidentira ob sprejemu in dostavi, vendar brez potrditve prevzema s strani naslovnika. Evidentirana pošiljka je pismo s sledenjem v notranjem prometu in blagovno pismo s sledenjem v mednarodnem prometu. Izvajalec za evidentirano pošiljko omogoča sledenje, ne zagotavlja pa jamstva za izplačilo odškodnine ob izgubi, kraji, poškodbi ali prekoračitvi roka prenosa.
7. Pošiljka z blagom je pošiljka, ki lahko vsebuje blago z ali brez komercialne vrednosti, kot je opredeljeno pri posamezni vrsti univerzalne storitev v teh splošnih pogojih.
8. Dostava je prenos poštnih pošilk od dostavne točke do predaje pošilk naslovniku ali osebi, pooblaščen za prevzem (če to določajo ti splošni pogoji), in zajema vročitev ali dostavo na naslov za vročanje ali na alternativno točko dostopa do poštnega omrežja ali na drugo mesto, ki ga v skladu s pogoji izvajalca izbere oziroma določi uporabnik.
9. Vročitev je izročitev poštna pošiljke naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar mora naslovnik potrditi prevzem z lastnoročnim podpisom ali na drug enakovreden način, kot je določeno v teh splošnih pogojih.
10. E-podatki so elektronski podatki, ki jih izvajalec prejme od uporabnikov poštnih storitev za potrebe prenosa pošilk (pošiljatelj, naslovnik, dodatne storitve, sprejemna številka, podatki o vsebini blagovne pošiljke, telefonski številki ali številki mobilnega telefona, elektronski naslov ...). E-podatke izvajalcu uporabnik storitev posreduje z uporabo programskih rešitev izvajalca za potrebe izvedbe prenosa pošilk..).
11. Sprejemna dokumentacija je dokumentacija, ki jo pošiljatelj priloži (pripravljeno v skladu z zahtevami izvajalca) pošiljki ob oddaji pošiljke v prenos (npr. *Potrdilo o oddaji pošiljke (obr. P-2)*, *Oddajnica (obr. P-3a)*, *Popis oddanih pošilk (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 pošilk na kontaktni točki izvajalca.
12. Spremljena dokumentacija je dokumentacija, ki spremlja pošiljko od sprejema do dostave in je odvisna od vrste izbrane pošiljke oziroma storitve (npr. spremnica, carinska izjava).

13. Obvestilo o prispeli pošiljki je obvestilo izvajalca, ki ga vloži v naslovnikov hišni/izpostavljeni predalčnik, če na naslovu za dostavo ni osebe za prevzem oziroma naslovnik ni sporočil mesta, kamor se naj pošiljka dostavi. Obvestilo o prispeli pošiljki je lahko tudi v elektronski obliki, če uporabnik izvajalcu posreduje e-podatke (elektronski naslov ali/in številko mobilnega telefona).
 14. Poštno ležeče pomeni, da se pošiljka, ki ima v naslovu naslovnika zapisano oznako »*Poštno ležeče*«, dostavi na izbrano naslovno pošto.
 15. 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.
 16. Kontaktna točka poštne omrežja je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve in je lahko organizirana kot pošta, pogodbeni pošta ali premočna pošta.
 17. Alternativna točka dostopa do poštne omrežja (PUDO točka: Pick-Up-Drop-Off), je točka, kjer lahko uporabniki oddajo/prevzamejo določene vrste pošiljk. PUDO točke so: paketomat, paketnik, pogodbeno sprejemno/izročilno mesto, brezkontaktna avtomatizirana poslovalnica 24/7 ter druga PUDO točka, ki jo uporabniku ponudi izvajalec za prevzem pošiljk.
- (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 UNIVERZALNE STORITVE

4. člen

(izbira univerzalne storitve)

- (1) Uporabnik ima pravico in dolžnost, da izbere vrsto poštne pošiljke glede na vsebino in vrednost vsebine, ki jo pošilja v notranjem ali mednarodnem prometu.
- (2) Označena vrednost na pošiljki mora ustrezati vrednosti vsebine poštne pošiljke.
- (3) Pri oddaji pošiljke univerzalne storitve za mednarodni promet je treba upoštevati morebitne omejitve naslovnih držav, v skladu z objavljenimi seznammi omejitev na spletni strani izvajalca.

II. 1 VRSTE POŠILJK

5. člen

(navadno pismo)

- (1) *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 304 mm, pri čemer dolžina ne sme biti manjša od 210 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.
- (2) Navadno pismo se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu.

- (3) V notranjem prometu se navadno pismo uporablja za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije ter blaga brez komercialne vrednosti.
- (4) V mednarodnem prometu se navadno pismo uporablja za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije.

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 poškodovale druge pošiljke in naprave.
- (7) Standardno pismo se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije.
- (8) 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 zaščitena. 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) Tiskovina se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu.

- (5) 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
(pismo s sledenjem)

- (1) *Pismo s sledenjem* je zaprta pošiljka. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.
- (2) Pismo s sledenjem je evidentirana poštna pošiljka in se uporablja v notranjem prometu za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije ter blaga brez komercialne vrednosti.

9. člen
(priporočeno pismo)

- (1) *Priporočeno pismo* je zaprta knjižena pošiljka. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.
- (2) Priporočeno pismo se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu.
- (3) V notranjem prometu se priporočeno pismo uporablja za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije ter blaga brez komercialne vrednosti.
- (4) V mednarodnem prometu se priporočeno pismo uporablja za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije.

10. člen
(vrednostno pismo)

- (1) *Vrednostno pismo* je zaprta knjižena pošiljka, ki ima označeno vrednost. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.
- (2) Vrednostno pismo se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu.
- (3) Vrednostno pismo je namenjeno zlasti pošiljanju vrednostnih papirjev, bankovcev, čekov, loterijskih srečk, poštnih znamk, potovalnih instrumentov, vrednostnih/darilnih bonov ali kartic ali drugih vrednih dokumentov oziroma predmetov. Ne glede na navedeno je lahko pošiljanje navedene vsebine v mednarodnem prometu predmet omejitev v naslovnih državah.
- (4) Najvišja označena vrednost vrednostnega pisma v notranjem prometu je lahko 4.200 EUR.
- (5) V mednarodnem prometu se vrednostno pismo ne uporablja za pošiljanje blaga. Pri pošiljanju vrednostnega pisma v mednarodnem prometu je treba upoštevati omejitve, v katere države in do katere vrednosti je možno poslati vrednostno pismo v mednarodnem prometu, in sicer v skladu s seznamami omejitev, ki so objavljeni na spletni strani izvajalca.

11. 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) Dopisnica se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu.
- (4) Na naslovni strani dopisnice mora biti tiskana oznaka »*Dopisnica*« oziroma v mednarodnem prometu oznaka »*Postal card*« in poštna znamka oziroma druga oznaka o plačilu poštné storitve (v nadaljevanju: poštnina).

- (5) 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.
- (6) 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.

12. 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) Pošiljka za slepe in slabovidne se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu.
- (6) Pošiljke za slepe in slabovidne so oproščene plačila poštnine.
- (7) Če je literatura za slepe in slabovidne osebe poslana kot knjižena pošiljka, kot pismo s sledenjem, kot blagovno pismo ali kot navadni paket, takšna pošiljka ni oproščena plačila poštnine.

13. člen

(blagovno pismo)

- (1) *Blagovno pismo* je zaprta pošiljka v mednarodnem prometu.
- (2) Blagovno pismo v mednarodnem prometu se deli na:
 - blagovno pismo brez sledenja, ki se evidentira le ob sprejemu;
 - blagovno pismo s sledenjem, ki se evidentira ob sprejemu in dostavi. Na naslovni strani pošiljke morajo biti oznake (logotipi): »Tracked«, »Brez podpisa« in »Skeniraj«.
- (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,
 - najmanjša velikost v obliki valja: seštevek doline in dveh premerov 304 mm, pri čemer največja posamezna velikost ne sme biti manjša od 210 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 v mednarodnem prometu:
 - vsa blagovna pisma morajo imeti na naslovni strani pošiljke dodan naziv »SMALL PACKET«,
 - prenos blagovnega pisma se obravnava prednostno;
 - blagovno pismo 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.
- (5) Plačilo poštnine za prenos blagovnega pisma na pošiljki označi izvajalec.

14. člen **(navadni paket)**

- (1) *Navadni paket* je zaprta pošiljka v notranjem prometu, ki ustreza naslednjim velikostim in masi:
 - najmanjša velikost naslovne strani: 165 x 235 mm,
 - najdaljša stranica: do 1.500 mm;
 - seštevek najdaljše stranice (dolžine) in obsega (2 x širina + 2 x višina), merjenega na najširšem mestu prečno glede na dolžino (kombiniran obseg): do 3.000 mm,
 - največja masa: 10 kg.
- (2) Navadni paket se uporablja v notranjem prometu za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije ter blaga brez komercialne vrednosti.
- (3) Navadni paket ne sme vsebovati lomljivih predmetov.
- (4) Plačilo poštnine za prenos navadnega paketa označi izvajalec.

15. člen **(paket)**

- (1) Paket je zaprta knjižena pošiljka. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadni paket.
- (2) Paket se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije ter blaga s komercialno vrednostjo ali brez nje.
- (3) Plačilo poštnine za prenos paketa označi izvajalec.

II. 2 DODATNE STORITVE, VEZANE NA POŠILJKO

16. člen **(prednostno)**

- (1) Prednostno je storitev, ki zagotavlja hitrejši prenos pošiljke.
- (2) Storitev prednostno je mogoče izbrati pri naslednjih vrstah pošilk v notranjem prometu: standardno pismo, navadno pismo, dopisnica, pismo s sledenjem, priporočeno pismo, vrednostno pismo in pošiljka za slepe in slabovidne. Za pošiljke v mednarodnem prometu je storitev prednostno opredeljena v splošnih pogojih drugih poštnih storitev ter ceniku poštnih storitev v mednarodnem prometu.
- (3) Na naslovni strani pošiljke s storitvijo prednostno mora biti v zgornji levi kot pošiljke odtisnjena oznaka »Prednostno« (s pisavo velikosti najmanj 12 pt, krepko) ali pa nalepljena nalepka »Prednostno«.
- (4) Pošiljko s storitvijo prednostno uporabnik odda na kontaktni točki izvajalca.

III. POGOJI ZA SPREJEM IN PRENOS POŠILJK

17. člen **(določbe o opremi in zapiranju pošilk)**

- (1) Zunanja embalaža oziroma ovojnina pošiljke mora zagotavljati varnost vsebine pošiljke in ostalih pošilk, poštnega osebja, naprav in objektov pred morebitnimi poškodbami ter okvarami. Za ovojnino pošiljke se uporablja pisemska ovojnica, oblazinjena kuverta, škatla iz lepenke, lesa ali drugega primerne materiala ali druga primerna ovojnina, ki zagotavlja, da je vsebina pošiljke v celoti zaščitena.

- (2) Uporaba pisemskih ovojnica za pošiljke, ki vsebujejo blago, ni dovoljena. Uporaba oblazinjenih kuvert in vreč je za pošiljke, ki vsebujejo blago, dovoljena le v primeru, ko vsebina pošiljke ni lomljiva oziroma občutljiva.
- (3) Če se za zapiranje priporočenih pisem, blagovnih pisem in paketov v mednarodnem prometu uporabi lepilni trak, ga mora pošiljatelj označiti s podpisom ali drugo oznako tako, da so deli oznake vidni na traku in ovojnini. Občutljivi predmeti morajo biti pakirani v trdo, neupogljivo zunanjo embalažo oziroma ovojnino.
- (4) Za zapiranje vrednostnega pisma je treba uporabiti varnostno zapiranje, in sicer varnostno nalepko, lepilni trak ali drugo učinkovito zapiralno sredstvo.
- (5) Če se za zapiranje vrednostnega pisma uporabi varnostna nalepka ali lepilni trak, mora pošiljatelj, ki je pravna oseba, na pošiljko odtisniti štampljko 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 ovojnini.
- (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 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, pisma s sledenjem, blagovnega pisma v mednarodnem prometu, 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.

18. člen

(naslovnikov naslov in ostali podatki naslovnika)

- (1) Na naslovni strani pošiljke mora biti naslovnikov naslov napisan pravilno in čitljivo, pri čemer so uporabniku na voljo tudi pojasnila v Priročniku za pravilno naslavljanje pošilk, 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 naslovne 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 naslovnik uporablja posebno poštno številko, morajo biti na pošiljki navedeni naslednji obvezni podatki v naslednjem vrstnem redu:
 - naziv družbe, ustanove ipd.;
 - posebna poštna številka in naziv naslovne pošte.
- (4) Če ima naslovnik sklenjen pisni dogovor o uporabi poštnega predala in je podatek pošiljatelju znan, morajo biti na pošiljki navedeni naslednji obvezni podatki v naslednjem vrstnem redu:
 - ime in priimek naslovnika ali naziv družbe, ustanove ipd.;
 - kratica p. p. in številka poštnega predala (za pošiljke v mednarodnem prometu PO box in številka 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 in je podatek pošiljatelju znan, morajo biti na pošiljki navedeni naslednji 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. Številka mobilnega telefona in/ali elektronski naslov naslovnika je/sta obvezen, kadar uporabnik želi uporabljati programske rešitve, ki jih izvajalec ponuja za zakonito in varno e-komunikacijo ali varno upravljanje podatkov o naslovnikovem naslovu oziroma ostalih podatkov naslovnika (npr. za evidentirano spreminjanje mesta dostave pošiljke, elektronskega obveščanja naslovnika pred dostavo (npr. o predvidenem datumu dostave), pošiljanje drugih elektronskih obvestil, klic naslovnika pred dostavo pošiljke, vlaganje poizvednic/reklamacij/odškodninskih zahtevkov, sklepanje naslovnikovega naročila, idr).
- (7) Pri pošilkah z blagom za mednarodni promet in pošilkah, 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, razen v okviru pogojev pridobivanja registriranega uporabniškega računa na spletni strani izvajalca.
- (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.

19. člen

(pošiljateljev naslov in ostali podatki pošiljatelja)

- (1) Pošiljateljev naslov mora biti pravilno in čitljivo napisan na naslednjih pošiljkah:
 - navadno pismo, ki vsebuje blago brez komercialne vrednosti,
 - pismo s sledenjem,
 - priporočeno pismo,
 - vrednostno pismo,
 - blagovno pismo brez sledenja,
 - blagovno pismo s sledenjem,
 - navadnih paket in
 - paket.

Pri tem se glede pravilnosti izpisa smiselno upošteva predhodni člen.

- (2) Podatki o telefonski številki, številki mobilnega telefona in/ali elektronski naslov pošiljatelja je/so priporočljiv na knjiženih pošiljkah in evidentiranih pošiljkah ter pošiljkah, ki vsebujejo blago. Številka mobilnega telefona in/ali elektronski naslov pošiljatelja je/sta obvezen, kadar uporabnik želi uporabljati programske rešitve, ki jih izvajalec ponuja za zakonito in varno e-komunikacijo ali varno upravljanje podatkov o pošiljateljevem naslovu ali drugih podatkih pošiljatelja (npr. za evidentirano spreminjanje dostave pošiljke, elektronskega obveščanja glede dostave, vlaganja zahtev za potrdila o izvedeni dostavi/vročitvi, za pošiljanje drugih elektronskih obvestil, vlaganje poizvednic/reklamacij/odškodninskih zahtevkov, posredovanje pošiljateljevega naročila, idr.).
- (3) Pošiljateljev naslov mora biti napisan tudi na vseh vrstah pošiljk z oznako »*Poština plačana pri pošti*« v notranjem prometu oziroma z oznako »*Postage paid*« v mednarodnem prometu.
- (4) Poleg naslova pošiljatelja je pri pošiljkah z blagom 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.
- (5) Za pošiljateljev naslov ne šteje oznaka »Poštno ležeče« oziroma »Poste restante«.

20. člen

(sprejem pošiljk)

- (1) Pošiljatelj mora na pošiljki ustrezno označiti plačilo poštne (razen na pošiljkah, kjer plačilo poštne označi izvajalec) 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) Sprejemna dokumentacija vsebuje vse potrebne podatke za sprejem pošiljke na kontaktni točki izvajalca in za dostavo pošiljke na kontaktni točki ali alternativni točki dostopa. En izvod

- potrjene sprejemne dokumentacije s strani izvajalca prejme pošiljatelj, in sicer v papirni obliki, lahko pa tudi v e-obliki, če je uporabnik izvajalcu posredoval e-podatke.
- (3) Mednarodnim pošiljkam, ki vsebujejo blago, mora biti priložen izpolnjen obrazec *Naslovnica s carinsko izjavo* obr. CN23, podatki pa morajo biti zagotovljeni hkrati tudi v elektronski obliki (eCN23). 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.).
 - (4) 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.

21. 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, oziroma z izvajalcem dogovori drugo razpolaganje s pošiljko skladno s splošnimi pogoji drugih storitev.
- (3) Če naslovnik izbere možnost spremembe naslova in časa dostave ali drugega načina 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.

22. člen

(pošiljateljevo razpolaganje s pošiljko)

- (1) Pošiljatelj, ki z izvajalcem nima sklenjene pogodbe za izvajanje univerzalne poštne storitve, lahko vloži *Pošiljateljevo naročilo* (obr. P-73) v obliki izpolnjenega in podpisanega obrazca v prostorih izvajalca, namenjenih neposrednemu delu z uporabniki, ali elektronsko rešitvijo, ki jo ponuja izvajalec. Pri tem mora dokazati svojo istovetnost in predložiti sprejemno dokumentacijo ali sporočiti sprejemno številko pošiljke.
- (2) Za pošiljatelja, ki je pravna oseba ali fizična oseba z dejavnostjo in ima z izvajalcem sklenjeno pogodbo za izvajanje univerzalne poštne 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* lahko pošiljatelj do vročitve pošiljke naslovniku zahteva storitve po pošiljateljevem naročilu, ki so navedene v ceniku poštних storitev, ki je objavljen na spletni strani Pošte Slovenije d.o.o., prav tako je uporabnikom dostopen na enostaven način v digitalni obliki v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki.

23. člen

(naslovnikovo razpolaganje s pošiljko)

- (1) Naslovnik ima možnost razpolagati s pošiljko na podlagi sklenjenega naslovnikovega naročila z izvajalcem (*Naslovnikovo naročilo*, obr. P-74) na kontaktni točki ali z uporabo aplikacije/aplikacij

programskih rešitev izvajalca za oddajo naslovnikovega e-naročila, pod pogojem, da se mobilna številka in/ali elektronski naslov ujemata z e-podatki, ki jih je o naslovniku posredoval izvajalcu pošiljatelj ali je naslovnik pridobil uporabniški račun na spletni strani izvajalca.

- (2) S sklenitvijo dogovora *Naslovnikovo naročilo* na kontaktni točki lahko naslovnik izbere izvajanje ene izmed storitev po naslovnikovem naročilu, ki so navedene v ceniku poštnih storitev v notranjem prometu, ki je objavljen na spletni strani Pošte Slovenije d.o.o., prav tako je uporabnikom dostopen na enostaven način v digitalni obliki v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki. Storitve po naslovnikovem naročilu lahko naslovnik izbere na vse vrste pošilk, za katere izvajalec omogoča sklenitev *Naslovnikovega naročila*, razen če posebni zakoni ali splošni pogoji drugih storitev izvajalca določajo drugače.
- (3) Ob sklenitvi *Naslovnikovega naročila* mora naslovnik dokazati svojo istovetnost. Podatki o istovetnosti (poleg podatkov o naslovniku iz 18. člena teh splošnih pogojev še vrsta in številka osebne dokumenta oziroma verodostojnega dokumenta o skrbništvu, izdajatelj dokumenta) se zajamejo v informacijski sistem izvajalca, naslovnik pa sklenitev *Naslovnikovega naročila* in pravilnost podatkov potrdi s podpisom obrazca *Naslovnikovo naročilo*.
- (4) Z enim *Naslovnikovim naročilom* se lahko uredi izvedba izbrane storitve po *Naslovnikovem 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 *Naslovnikovega naročila*. Za družinske člane, ki še niso dopolnili 18 let, navedeno uredi zakoniti skrbnik, ki izkaže svojo istovetnost (ob upoštevanju člena o dokazovanju istovetnosti - 28. člen teh splošnih pogojev), ter skrbništvo na podlagi dokumenta (npr. rojstni list naslovnika, odločba centra za socialno delo), s katerim dokazuje, da je oseba zakoniti skrbnik naslovnika (roditelj, posvojitelj, rejnik, skrbnik. Za osebe, ki jim je z odločbo odvzeta poslovna sposobnost, lahko *Naslovnikovo naročilo* ureja skrbnik, ki izkaže svojo istovetnost (ob upoštevanju člena o dokazovanju istovetnosti - 28. člen teh splošnih pogojev) ter skrbništvo nad naslovnikom na podlagi odločbe pristojnega organa (centra za socialno delo ali sodišča).
- (5) *Naslovnikovo naročilo* lahko uredi in s podpisom potrdi tudi oseba, stara nad petnajst (15) let, ki je pridobila popolno poslovno sposobnost (je sklenila zakonsko zvezo ali je postala roditelj), kar dokazuje s poročnim listom (dokazilo o sklenjeni zakonski zvezi) oziroma s sklepom sodišča o pridobljeni popolni poslovni sposobnosti (roditeljstvo).
- (6) *Naslovnikovo naročilo* lahko z izvajalcem dogovori tudi pravna oseba, in sicer mora biti potrjeno s podpisom zakonitega zastopnika pravne osebe oziroma ustanove ali osebe, ki je za to pristojna, ter opremljeno s stampiljko pravne osebe ali ustanove, če ta s stampiljko posluje. Pri tem se smiselno upošteva postopek, kot to velja za urejanje pooblastil pooblaščenecem s strani pravne osebe (27. člen teh splošnih pogojev) ob upoštevanju člena o dokazovanju istovetnosti (28. člena teh splošnih pogojev).
- (7) Če izvajalec ugotovi, da *Naslovnikovega naročila* ne more izvajati, ker npr. naslovnik na novem naslovu nima urejenega hišnega predalčnika, na kontaktni točki ne prevzema pošilk v roku za prevzem ipd., si izvajalec pridržuje pravico, da enostransko preneha izvajati storitve, ki so bile naročene v okviru *Naslovnikovega naročila*. Izvajalec naslovnika o prekinitvi izvajanja *Naslovnikovega naročila* obvesti pisno, *Naslovnikovo naročilo* pa se preneha izvajati v roku osmih (8) dni po posredovanju obvestila izvajalca naslovniku, če v tem roku naslovnik ni odpravil nepravilnosti. Ob morebitni prekinitvi se pošiljke dostavijo na naslovnikov naslov, ki je naveden na pošiljki.
- (8) Naslovnik lahko sklene naslovnikovo naročilo z izvajalcem tudi v elektronski obliki z uporabo programske rešitve, ki jo omogoča izvajalec.

24. člen

(prepovedana vsebina pošilk in odgovornost pošiljatelja)

(1) V pošilkah je prepovedano pošiljati:

- nevarne predmete in snovi, zaradi katerih lahko pri prenosu pride do poškodb na drugih pošilkah, poškodb delovnih sredstev in delavcev, ki imajo opravka s pošilkami (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 pošiljki z blagom;
- 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 pošilk v mednarodnem prometu najdejo uporabniki priporočila in prepovedi v Priročniku za mednarodni poštni promet – Nevarni predmeti, ki je objavljen na spletni strani 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 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 teh splošnih pogojev, do napake pa je prišlo zaradi napačnega ravnanja izvajalca, pošiljatelj ni odgovoren za škodo.

- (5) Pošiljatelj ob oddaji pošiljke z blagom 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 poštne 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 prevozni 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 sestavi zapisnik. Zapisnik vsebuje naslednje podatke: vrsto poštne storitve, 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, temveč izvede postopke nadzora varnosti oziroma prepovedi vsebine pošiljke za prenos ter o tem sestavi zapisnik. O tem izvajalec obvesti pošiljatelja, ki lahko pošiljko prevzame, razen če jo je treba skladno zakonu izročiti pristojnim organom. Pošiljatelj lahko naknadno soglaša z odprtjem pošiljke, ki se lahko odpre v njegovi navzočnosti ali brez njegove navzočnosti.

IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK

25. 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 (npr. na alternativni točki dostopa), če to ni mogoče, pa neposredno na kontaktni točki izvajalca (pošta, pogodbeni pošta, premočna pošta). Če je potrebna vročitev, se pošiljke vročajo osebnemu 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. Izvajalec lahko obvestilo o prispeli pošiljki o naslovníku pošlje tudi v e-obliki, če je pošiljatelj ali naslovník posredoval izvajalcu e-podatke.
- (3) Lastnik stanovanja ali poslovnega prostora je v skladu z zakonom dolžan imeti na naslovu za vročanje urejen in ustrezno označen hišni/izpostavljeni predalčnik. Če ga ne zagotovi lastnik, je za ureditev in ustrezno označitev hišnega/izpostavljenega predalčnika zadolžen dejanski uporabnik stanovanja ali poslovnega prostora, na katerega so na naslov naslovljene pošiljke.
- (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. Obvestilo je lahko poslano tudi v e-obliki.
- (5) Če pošiljka ni prevzeta v roku, določenem v obvestilu iz tega člena, se pošiljka vrne pošiljatelju.
- (6) 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.
- (7) 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 komisjsko uniči.
- (8) 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.
- (9) Izvajalec določi pošto, ki uporabniku dostavlja pošiljke, in izročilno kontaktno točko, kjer lahko uporabnik prevzema pošiljke.
- (10) 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 kontaktni točki. Podrobneje so primeri in pogoji izjem pri izvajanju univerzalne storitve urejeni v Splošnem aktu o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve.
- (11) Odrasli član gospodinjstva je oseba, starejša od petnajst (15) let, ki je razsodna in živi z naslovníkom v istem gospodinjstvu.
- (12) 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.
- (13) 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.

26. člen

(uporaba poštnega predala)

- (1) Uporabnik lahko z izvajalcem sklene *Dogovor o uporabi poštnega predala* (obr. P-115) na izbrani kontaktni točki, če je pošti predal na voljo. Če želi uporabnik uporabljati poštni predal na kontaktni točki, ki ni njegova izročilna, mora sočasno skleniti tudi *Naslovnikovo naročilo* za dostavo pošilk v poštni predal na izbrani kontaktni točki.
- (2) Pisni dogovor o uporabi poštnega predala vsebuje določbe o:
 - prevzemanju pošilk v rokih, navedenih v splošnih pogojih izvajalca;
 - opozorilu pošiljateljem, da na pošilkah, 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 pošilk v dogovorjenih rokih, če ne prevzema vseh prispelih pošilk, če je število predalov omejeno in uporabnik ne prejema pošilk 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 osem (8) dni in začne teči z dnem vročitve odpovedi uporabniku oziroma po preteku 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 pošilk 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 pošto številko in naziv naslovne pošte).
- (7) Uporabnik in souporabnik poštnega predala morata pošiljke prevzemati neposredno na kontaktni točki, na kateri je sklenjen *Dogovor o uporabi poštnega predala*.

27. člen

(pooblastilo)

- (1) Naslovnik (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 osebne dokumenta, nato pa pooblastitelj pooblastilo lastnoročno podpiše v prisotnosti poštne delavca. Pooblastilo se overi v dveh izvodih, en izvod hrani pošta, en izvod prejme pooblastitelj.
- (4) Če pooblastilo overi upravna enota, notar ali slovensko veleposlaništvo 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 pooblaščenca:
 - ime, priimek oziroma naziv;
 - naslov,
 - vrsto in številko osebne 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 osebne 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 osebne dokumenta in podpiše izjavo, s katero potrjuje, da je pooblaščen. Neoverjeno pooblastilo mora vsebovati ime in priimek oziroma naziv ter naslov pooblastitelja, podatke o pooblaščenca(ih) z navedbo naziva in številke osebne dokumenta pooblaščenca(ev), namen izstavitve pooblastila, veljavnost pooblastila, podpis pooblastitelja, naziv in številko osebne 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 stampiljko 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 naslovnik ali pošiljatelj je pooblastitelj.
- (8) V primeru souporabe poštne predala morata uporabnik in souporabnik poštne 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.
- (10) Pooblastilo se lahko izvajalcu posreduje z uporabo uporabniškega računa, odprtega v programski rešitvi izvajalca v elektronski obliki, če izvajalec pri tem ponuja aplikacijo, ki zagotavlja predhodni pregled elektronske identitete in potrditve istovetnosti pooblastitelja pred posredovanjem pooblastila izvajalcu, da izvede storitve.

28. člen

(dokazovanje istovetnosti)

- (1) Če naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka vroča, ni znana vročevalcu, jo ta vroči 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 pooblaščenice 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 (AJPES), 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 vročajo 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 naslovnik, ki je dopolnil petnajst (15) let in ni v ustanovi iz druge in tretje alineje trinajstega odstavka 25. 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 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.
- (9) Pri elektronskem poslovanju uporabnik izkaže svojo identiteto in istovetnost s sredstvom elektronske identifikacije za osebno elektronsko identiteto, kot jo izvajalec zahteva od

uporabnika.

29. člen

(načini potrjevanja prevzema pošilk)

- (1) Naslovnik oziroma oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v listinah za potrditev prevzema pošilk ali prek elektronske naprave izvajalca za zajemanje podpisa. Če prejemnik ni naslovnik pošiljke, mora ob vročitvi poleg podpisa napisati ime in priimek, v primeru vročitve odraslemu članu gospodinjstva pa tudi razmerje do naslovnika. V primeru vročitve prek elektronske naprave podatek vnese izvajalec, prejemnik pošiljke pa potrdi pravilnost vnesenih podatkov.
- (2) Pošiljke, ki se prevzemajo prek paketomatov, paketnikov in brezkontaktnih avtomatiziranih poslovalnic, se prevzemajo na osnovi QR-kode, PIN-kode oziroma druge unikatne kode za prevzem pošiljke.
- (3) Pooblaščenec, ki se mu pošiljka vroči na podlagi overjenega pooblastila, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v listinah za potrditev prevzema pošilk ali prek elektronske naprave izvajalca za zajemanje podpisa.
- (4) Pooblaščenec, ki se mu pošiljka vroči na podlagi neoverjenega pooblastila, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v listinah za potrditev prevzema pošilk 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 pooblaščenca.
- (5) Podpis prejemnika pošiljke mora biti sestavljen iz vsaj dveh črk priimka ali imena.

30. člen

(zavrnitev prevzema pošilk)

- (1) Naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, lahko zavrne prevzem pošiljke. Izvajalec v tem primeru pošiljko vrne pošiljatelju. Če tudi pošiljatelj zavrne prevzem pošiljke, postane pošiljka neizročljiva.
- (2) Izvajalec pošiljke, ki je že bila dostavljena ne prevzame nazaj, razen če je bila napačno dostavljena ali če je poškodovana.

31. člen

(vračanje pošilk)

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

32. člen
(roki za prevzem pošilk)

- (1) Pošiljka se lahko prevzame na kontaktni točki v petnajstih (15) dneh od dneva, ko je bil naslovnik 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 pošilk se računajo koledarsko, z naslednjim dnevom po dnevu, ko je bil naslovnik obveščen o prispeli pošiljki. Pri pošiljkah, ki se hranijo na kontaktni točki kot poštno ležeče, in pošiljkah za uporabnike poštних predalov se roki računajo koledarsko, z naslednjim dnevom po dnevu, ko je pošiljka prispela na kontaktno točko.
- (3) Pošiljko z živimi živalmi lahko naslovnik prevzame na pošti samo isti dan, ko je prispela na kontaktno točko. V primeru, da pošiljke ni možno dostaviti, se s tako pošiljko ravna glede na dogovor z naslovnikom oziroma pošiljateljem.

V. KAKOVOST IZVAJANJA UNIVERZALNE STORITVE

33. člen
(roki prenosa pošilk v notranjem prometu)

- (1) Pošiljke so praviloma prenesene najkasneje v roku treh delovnih dni (D + 3).
- (2) Pošiljke s storitvijo prednostno so praviloma prenesene v roku enega delovnega dne (D + 1) oziroma najkasneje v roku treh delovnih dni (D + 3).
- (3) V roke prenosa se ne štejejo:
 - dan oddaje pošiljke (D),
 - dnevi, ko kontaktna točka 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, ki velja kot skrajni rok za sprejem pošilk na kontaktni točki, oziroma po uri, ki je predvidena za izpraznjevanje poštne nabiralnika.
- (4) Izvajalec svojo obveznost glede roka prenosa pošiljke izpolni, ko pošiljko dostavi oziroma naslovnika obvesti o prispeli pošiljki v rokih, navedenih v tem členu.

34. člen
(roki prenosa pošilk v mednarodnem prometu)

- (1) Roki prenosa pošilk v mednarodnem prometu so odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti tujih izvajalcev poštних storitev.
- (2) V mednarodnem prometu z državami članicami Evropske unije je praviloma vsaj 85 odstotkov pošilk korespondence prenesenih v največ treh delovnih dneh (D + 3) in vsaj 97 odstotkov pošilk 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 pošilk 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

35. člen

(cene univerzalne storitve)

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

36. člen

(pogoji za pridobitev popusta)

- (1) Pogoji za pridobitev popusta na univerzalno storitev so sestavni del cenika in so opredeljeni v prilogi cenika univerzalne storitve in jih z izvajalcem pogodbeno ni mogoče drugače dogovoriti.
- (2) Uporabnik je upravičen do višine popusta na univerzalno storitev, kot je določeno v vsakokrat veljavni prilogi cenika univerzalne storitve.
- (3) 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.

37. člen

(načini in roki plačila univerzalne storitve)

- (1) Poštnino 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.

38. člen

(načini označevanja poštne)

- (1) Poštnina se na pošiljki 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 ...«* v notranjem prometu, 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 poštini (*»Poštnina plačana pri pošti ...«* v notranjem prometu, v mednarodnem prometu pa *»Postage paid«*) oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje.
- (3) Plačilo poštne za prenos pošiljk z blagom označi izvajalec.

39. 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

40. člen

(splošno o obdelavi osebnih podatkov)

- (1) Osebnne podatke uporabnikov izvajalec uporablja samo za namene, za katere so bili pridobljeni v skladu z veljavno zakonodajo.
- (2) Osebnne 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 osebnne 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 spletni strani izvajalca.

41. 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 pošilk, 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 poštne 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 pogojih izvajalca. Izvajalec izmenjuje podatke o mednarodnih poštnih pošiljkah z imenovanimi izvajalci prenosa pošilk 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 seznaja, 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

42. člen

(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)

- (1) Izvajalec odgovarja za škodo, ki nastane med prenosom knjižene pošiljke, zaradi:
 - izgube, poškodbe, kraje ali izropanja,
 - prekoračitve roka prenosa, kot je določeno v teh splošnih pogojih,
 - neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštnih storitev.
- (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.

43. 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.

44. 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.

45. člen **(vložitev reklamacije)**

- (1) Reklamacijo lahko vloži uporabnik praviloma pri kontaktni točki izvajalca, pri kateri je bila pošiljka oddana, lahko pa jo odda tudi pri katerikoli drugi kontaktni točki 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 *Zahtevek za odškodnino* (obr. P-112) ali pošlje zahtevek na elektronski naslov izvajalca ali ga odda prek spletne strani izvajalca, rubrika Reklamacije.
- (6) *Zahtevek 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 (sestavljen pred pošiljanjem oziroma ob nabavi blaga) za ugotavljanje dejanske vrednosti vsebine paketa, vrednostnega pisma ali priporočenega pisma, če se zahtevek nanaša na povzročeno škodo iz naslova poškodbe ali izropanja pošiljke.

46. 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.

47. člen **(roki za rešitev reklamacije)**

- (1) Izvajalec mora na reklamacijo odgovoriti pisno (v kar šteje tudi elektronsko) 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.

48. 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
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	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 pošilk 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
Vrednostno pismo	Označena vrednost.	Cena, plačana za izvedeno storitev.
Priporočeno pismo	30 DTS.	Cena, plačana za izvedeno storitev.
Paket	40 DTS po paketu + 4,50 DTS po kilogramu ali delu kilograma mase paketa.	Cena, plačana za izvedeno storitev.

Uporabnik ima v primeru izgube, kraje, poškodbe ali izropanja navedenih pošilk 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 ima pošiljatelj pravico do odškodnine največ do višine označene vrednosti vrednostnega pisma. 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.

49. 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

50. 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.

51. 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 kontaktnih točkah. 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.

52. člen

(reševanje ugovora)

V postopku reševanja ugovora lahko izvajalec:

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

53. člen

(rok za rešitev ugovora)

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

54. člen

(organ, na katerega se lahko uporabnik pritoži)

- (1) Če izvajalec ugovoru ne ugoditi 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

55. člen (razveljavitev)

Z dnem uveljavitve teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve iz maja 2023.

56. 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 kontaktnih točkah. 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 kontaktnih točkah.

57. 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.

58. člen (dostop do poštnega omrežja)

Za izvajalce poštne storitve, 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.

59. člen (začetek veljavnosti)

Splošni pogoji začnejo veljati 1. januarja 2026.

60. člen (priloga)

- (1) Priloga teh splošnih pogojev je vzorčna pogodba o opravljanju univerzalne poštne storitve, ki jo izvajalec sklepa z uporabniki univerzalne storitve po pogojih teh splošnih pogojev.
- (2) V kolikor uporabnik uporablja poleg univerzalne storitve tudi druge storitve izvajalca, lahko z izvajalcem sklene skupno pogodbo o opravljanju storitev oziroma pogodbo o poslovnem sodelovanju, pod pogoji iz teh splošnih pogojev in pod pogoji iz splošnih pogojev, ki veljajo za druge storitve izvajalca.

61. 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)
 - Prednostno (obr. P-17)
 - Mednarodna spremnica (obr. CP-72)
 - Mednarodna spremnica EU (obr. CP-72 EU)
 - Naslovnica s carinsko izjavo (obr. CN-23)
 - Pooblastilo (obr. P-71)
 - Pošiljateljevo naročilo (obr. P-73)
 - Naslovnikovo naročilo (obr. P-74)
 - Obvestilo o prispeli pošiljki (obr. P-75)
 - Poizvednica (obr. P-105)
 - Mednarodna poizvednica (obr. CN-08)
 - Zahtevak za odškodnino (obr. P-112)
 - Dogovor o uporabi poštnega predala (obr. P-115)
 - Dogovor o souporabi poštnega predala (obr. P-115a)
 - Priročnik za pravilno naslavljanje pošilk
 - Priročnik Pravilna priprava paketnih in paletnih pošilk
 - Nevarni predmeti, ki so prepovedani v poštnih pošiljkah
 - Seznam držav, s katerimi se izmenjujejo pisemske pošiljke
 - Seznam držav, s katerimi se izmenjujejo paketne pošiljke
-
- Priloga: vzorec pogodbe o opravljanju univerzalne poštne storitve