

POŠTA SLOVENIJE d. o. o.
2500 MARIBOR

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PAKETI



Maribor, april 2022

Kazalo vsebine:

I.	SPLOŠNE DOLOČBE	5
	• (vsebina).....	5
	• (izvajanje storitev MojPaket)	6
	• (pojmi).....	6
II.	OPREDELITEV STORITVE MOJPAKET	8
	• (splošno).....	8
	• (značilnosti).....	9
	• (MojPaket Midi več kos in MojPaket Maxi več kos).....	10
	• (splošno k dodatnim storitvam)	11
	• (Odkupnina).....	11
	• (Vplačnina po pogodbi)	12
	• (Odkupnina brez naloga).....	12
	• (Dobavnica).....	13
	• (Podpis dokumentov).....	13
	• (Čas dostave).....	15
	• (Povratnica)	15
	• (Ročna manipulacija)	15
	• (Dodatek na višino).....	16
	• (Poštnino plača naslovník).....	16
	• (Vračanje po 8 dneh).....	17
	• (Dostava z vnosom)	17
	• (Odvoz reklamiranega blaga).....	18
	• (Odvoz starega blaga).....	18
	• (Garancija dostave naslednji dan).....	19
	• (Dostava v istem dnevu znotraj mest)	19
	• (Označena vrednost)	20
	• (Nevarno blago v omejitvah).....	20
	• (Prezem blaga – PPN B)	21
	• (Ročni sprejem pošiljke)	21
	• (Vračanje pošiljke ob nepravilnosti).....	22
III.	POGOJI ZA SPREJEM IN PRENOS POŠILJK MOJPAKET	22
	• (določbe o opremi in zapiranju pošiljk)	22
	• (sprejemna dokumentacija)	23

•	(naslavljanje pošiljk – naslovnikov in pošiljateljev naslov)	24
•	(prepovedana vsebina pošiljk in pogoji prenosa nevarnih vsebin kot izjema od prepovedanih vsebin pošiljk ter odgovornost pošiljatelja).....	25
•	(sprejem pošiljk).....	26
•	(razpolaganje s pošiljko)	27
•	(pošiljateljevo razpolaganje s pošiljko).....	27
•	(naslovnikovo razpolaganje s pošiljko).....	28
•	(pisni zahtevek Naslovnikovo naročilo).....	28
•	(elektronske rešitve za Naslovnikovo naročilo).....	28
IV.	DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK	28
•	(dostava in vročanje)	28
•	(zavrnitev prenosa drugih poštних storitev)	29
•	(sredstva za izvedbo dostave).....	29
•	(načini potrjevanja prevzema pošiljk).....	29
•	(prevzem pošiljk iz paketnika ali paketomata)	30
•	(zavrnitev prevzema pošiljk in vračanje pošiljk)	30
•	(roki za prevzem pošiljk)	30
V.	KAKOVOST IZVAJANJA STORITEV	31
•	(roki prenosa pošiljk).....	31
VI.	CENE, POPUSTI IN PLAČILO STORITEV	31
•	(cene storitev)	31
•	(načini in roki plačila storitev)	32
VII.	REŠEVANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB	32
•	(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec).....	32
•	(roki za vložitev reklamacije)	33
•	(vložitev reklamacije).....	34
•	(nepoškodovana pošiljka).....	35
•	(reševanje reklamacije)	35
•	(roki za rešitev reklamacije).....	35
•	(višine odškodnin)	36
•	(način izplačila odškodnine)	37
VIII.	REŠEVANJE UGOVOROV IN PRITOŽB.....	37
•	(pravica do ugovora in pritožbe)	37
•	(rok za vložitev ugovora in način njegove vložitev).....	37

• (reševanje ugovora)	37
• (rok za rešitev ugovora).....	37
IX. ZAUPNOST (OSEBNIH) PODATKOV TER VAROVANJE IN ZAVAROVANJE (OSEBNIH) PODATKOV	38
• (pravna podlaga in informacija o obdelavi podatkov)	38
• (informacija o postopkih in ukrepih za informacijsko in organizacijsko varovanje obdelave osebnih podatkov, vključno z osebnimi podatki).....	38
• (hramba).....	40
• (uveljavljanje poizvedb in obveznosti uporabnikov)	40
• (poročanje o kršitvah varstva osebnih podatkov)	41
X. SPREMEMBA SPLOŠNIH POGOJEV	41
• (spremembe)	41
XI. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE	41
• (objava).....	41
• (pristojno sodišče).....	41
• (veljavnost)	41

SPLOŠNE POGOJE POSLOVANJA S PAKETI MOJPAKET

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen (vsebina)

- (1) Splošni pogoji poslovanja s paketi MOJPAKET (v nadaljevanju: *Splošni pogoji*) opredeljujejo pogoje za pošiljke *MojPaket Mini*, *MojPaket Midi*, *MojPaket Midi več kos*, *MojPaket Maxi* in *MojPaket Maxi več kos* (v nadaljevanju: *pošiljke MojPaket*), ki vključujejo vse dejavnosti v zvezi s prenosom teh pošiljk oziroma paketov v notranjem prometu, podatke o Pošti Slovenije d. o. o. kot izvajalcu poslovanja s pošiljkami MojPaket (v nadaljevanju: *izvajalec*), zbiranje in upravljanje z vsemi vrstami podatkov, ki spremljajo pošiljke MojPaket in so potrebni za izvedbo naročene storitve po teh Splošnih pogojih, podporo uporabnikom pri poizvedovanju ali reklamaciji izvedene storitve ter druge zadeve, pomembne za izvajanje storitev, urejenih s temi Splošnimi pogoji.
- (2) V zvezi s poslovanjem s pošiljkami MojPaket se subsidiarno uporabljajo tudi Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, če ni s temi Splošnimi pogoji urejeno drugače.
- (3) Naslov in sedež izvajalca: Pošta Slovenije d. o. o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor.
- (4) Za določene produkte in aplikativne rešitve podpore dostave pošiljk MojPaket pri izvajalcu veljajo še druga navodila in priročniki, ki so v delu, v katerem jih dopolnjujejo, neposredno uporabljivi. Priloga in sestavni del teh Splošnih pogojev so vsakokrat veljavni in na spletni strani www.posta.si objavljeni dokumenti:
 - Navodila za uporabo aplikacije eSpremnic,
 - Navodila za namestitev aplikacije eSpremnic,
 - Navodila za uporabo spletnega servisa XML,
 - Navodila za uporabo spletnega servisa CSV,
 - Navodila za uporabo spletnega servisa Json,
 - Navodila za uporabo spletnega servisa Sledenje pošiljk,
 - Navodila za uporabo spletnega servisa eOdkupninaBN,
 - Navodila za pregled poročil o oddanih pošiljkah – Poslovni portal eSpremnic,
 - Navodila za pregled podatkov eOdkupninaBN – Poslovni portal eSpremnic,
 - Navodila za spletno oddajo podatkov o pošiljkah eWebOddaja – Poslovni portal eSpremnic,
 - Navodila za uporabo aplikacije Reklamacije,
 - Priročnik za opremo pošiljk MojPaket,
 - Seznam nevarnega blaga,
 - Vzorčna pogodba in
 - Cenik storitev pošiljk MojPaket.
- (5) Izvajalec si pridržuje pravico enostransko spremeniti ali dopolniti storitve in te Splošne pogoje. Spremenjeni Splošni pogoji uporabnike neposredno zavezujejo od dneva, ko so jim dostopni v papirnati obliki na poštah in/ali na voljo v elektronski različici na spletni strani izvajalca www.posta.si.

- (6) Šteje se, da so uporabniki seznanjeni s temi Splošnimi pogoji in jih sprejemajo takoj, ko oddajo pošiljko MojPaket v prenos ali ko jim je ta vročena. Naročnik odgovarja in je dolžan zagotoviti, da bo prejemnik pošiljke na jasen način seznanjen, da bo dostava izvedena po teh Splošnih pogojih in da pri oddaji naročila hkrati sprejema te Splošne pogoje.
- (7) Ob morebitni spremembi Splošnih pogojev veljajo za posamezno pošiljko pogoji, ki so bili veljavni ob oddaji pošiljke v prenos.

2. člen

(izvajanje storitev MojPaket)

- (1) Ti Splošni pogoji veljajo za vse uporabnike, ki pri izvajalcu oddajo v prenos pošiljko MojPaket oziroma so prejemniki te pošiljke. Prenos pošiljk MojPaket izvajalec izvaja sam ali v povezavi z drugimi družbami iz Skupine Pošta Slovenije ali svojimi pogodbenimi partnerji oziroma podizvajalci. Izvajalec si tako v okviru lastnega poštnega omrežja za izvajanje poštnih storitev pridržuje pravico, da sam izbira pogodbene partnerje oziroma podizvajalce za zagotavljanje storitev uporabnikom znotraj lastnega poštnega omrežja, ki ga samostojno upravlja.
- (2) V zvezi z zbiranjem in nadaljnjim upravljanjem osebnih in drugih podatkov za izvajanje storitev po teh Splošnih pogojih ima izvajalec skladno z evropskimi in nacionalnimi pravnimi predpisi s področja elektronskega poslovanja in elektronskega posredovanja, varnosti omrežja in informacijske tehnologije, varovanja dokumentarnega in arhivskega gradiva, varovanja osebnih podatkov na dokumentih naročnika ali v podatkovnih bazah naročnika ter skladno s standardom ISO 27001 zagotovljeno ustrezno stopnjo varovanja omrežja in informacijske tehnologije. Izvajalec izjavlja, da je skladno s temi pravnimi predpisi vzpostavil postopke in ukrepe za varovanje in zavarovanje vseh vrst dokumentov in podatkov ter drugih fizičnih in/ali digitalnih nosilcev, na katerih so zajeti osebni podatki, in sicer ti obsegajo pravne, organizacijske in ustrezne logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki, preprečuje slučajno ali namerno nepooblaščen uničevanje podatkov, njihova sprememba ali izguba ter nepooblaščen obdelava, kot je opredeljeno v posebnem poglavju teh Splošnih pogojev.

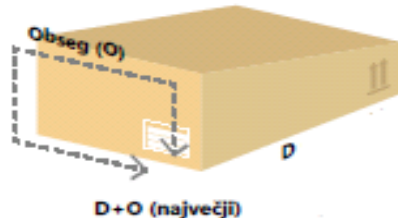
3. člen

(pojmi)

- (1) V teh Splošnih pogojih uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:
 1. **Uporabnik** storitve MojPaket (v nadaljevanju: *uporabnik*) je vsaka pravna in fizična oseba, ki izvaja dejavnost in ki uporablja to storitev kot pošiljatelj ali kot naslovnik, in vsaka fizična oseba, ki uporablja to storitev kot naslovnik.
 2. **Naročnik** je pravna oseba in tista fizična oseba, ki ima v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti in ima z izvajalcem sklenjeno pogodbo za prenos pošiljk MojPaket v pisni obliki.
 3. **Pošiljatelj** je uporabnik, ki odda pošiljko v prenos.
 4. **Naslovnik** je uporabnik, na katerega je pošiljka naslovljena in se mu pošiljka dostavi.
 5. **Prezemnik pošiljke** je oseba, na katero je pošiljka naslovljena, ali oseba, ki ima pooblastilo za prevzem pošiljke. Pošiljko lahko prevzame tudi odrasli član gospodinjstva, oseba, ki je zaposlena v gospodinjstvu naslovnika ali v njegovem poslovnem prostoru, ali druga oseba, ki jo je za vročitev določil naslovnik pred dostavo pošiljke. Pošiljko, ki je v prenos oddana z dodatno storitvijo *Podpis dokumentov*, lahko prevzame le osebno naslovnik, na katerega je pošiljka naslovljena.
 6. **Pošiljka MojPaket** (v nadaljevanju: *pošiljka*) je naslovljena pošiljka in vsebuje blago s komercialno vrednostjo ali brez nje. Pošiljka se evidentira ob sprejemu in vročitvi in je sledljiva od sprejema do vročitve.

7. **Dodatne storitve na pošiljko** so storitve, ki jih lahko pošiljatelj izbere pri posamezni vrsti pošiljke v skladu s cenikom in ki določajo posebne zahteve poslovanja s pošiljko. Pošiljatelj je dolžan te storitve označiti na spremnici, na popisu oddanih pošiljk in/ali v e-podatkih o pošiljki, v skladu z navodili izvajalca.
8. **Prezem pošiljke pri stranki** pomeni, da izvajalec pošiljke prevzame na lokaciji pošiljatelja oziroma lokaciji, ki jo določi pošiljatelj, v skladu s predhodno dogovorjenim terminom.
9. **Oddaja na pošti** pomeni, da pošiljatelj pošiljke odda v prenos v poslovnem prostoru izvajalca.
10. **Spremna dokumentacija** je dokumentacija ki spremlja pošiljko od sprejema do dostave, in sicer se na vsako pošiljko nalepi spremnica, ki vsebuje podatke o pošiljatelju, naslovniku in dodatnih storitvah ter sprejemno številko pošiljke (črna koda). Na spremnici mora biti odtisnjen znak izvajalca. Če pošiljatelj zahteva dodatne storitve, kot so *Povratnica*, *Podpis dokumentov*, *Dobavnica in Odkupnina*, se kot spremna dokumentacija štejejo tudi priložena povratnica, pogodba, dobavnica ali vplačilni dokument.
11. **Sprejemna dokumentacija** je dokumentacija, ki jo mora pošiljatelj priložiti pošiljki ob njeni oddaji v prenos (npr. *Popis oddanih pošiljk (obr. P-3)*, *Oddajnica (obr. P-3a)*; v nadaljevanju tudi: *popis oddanih pošiljk*) in ki vsebuje podatke za sprejem pošiljke, in sicer seznam oddanih pošiljk skupaj s podatki o pošiljatelju, naslovniku, sprejemni številki in dodatnih storitvah, izvajalcu pa mora biti predana najkasneje ob prevzemu pošiljk pri stranki ali ob oddaji pošiljk na pošti. Če pošiljatelj oddaja e-podatke, obrazca ni treba prilagati pošiljkam, temveč kot popis oddanih pošiljk štejejo oddani e-podatki.
12. **Vplačilni dokument** je obrazec UPN QR, ki ga mora k pošiljki priložiti pošiljatelj v primeru izbire dodatne storitve *Odkupnina*.
13. **Elektronski podatki** (v nadaljevanju: *e-podatki*) so elektronski podatki o pošiljki, potrebni za sprejem pošiljke (najmanj podatki o pošiljatelju, naslovniku, dodatnih storitvah, sprejemni številki), ki jih pošiljatelj posreduje izvajalcu na predhodno dogovorjen način z uporabo ene izmed informacijskih rešitev izvajalca za izmenjavo e-podatkov o pošiljkah, in sicer najkasneje do prevzema pošiljke pri pošiljatelju ali oddaje pošiljk na pošti. E-podatki so enakovredni podatkom na popisu oddanih pošiljk v papirnati obliki.
14. **Obvestilo o prispeli pošiljki** (v nadaljevanju: *obvestilo*) – če na naslovu za dostavo ni osebe za prevzem oziroma naslovnik ni sporočil mesta, kamor naj se pošiljka dostavi, izvajalec naslovniku pusti obvestilo, v katerem navede mesto in rok prevzema pošiljke. Obvestilo je lahko naslovniku poslano v elektronski obliki (na elektronski naslov ali telefonsko številko mobilnega telefona, ki jo je izvajalcu posredoval pošiljatelj), ali pa je v papirnati obliki vloženo v hišni/izpostavljeni predalčnik naslovnika oziroma puščeno na naslovu.
15. **Dostava** pomeni prenos pošiljk od dostavne točke do predaje pošiljk naslovnikom in zajema dostavo na naslov ali vročitev pošiljk na naslovu, kontaktni točki (pošta, pogodbeno pošta, premična pošta), na alternativnem izročilnem mestu (paketomat, bencinski servis, paketnik in druga izročilna mesta, ki izročajo posamezne vrste pošiljk) ali na drugem mestu, ki ga določi naslovnik.
16. **Vročitev** pomeni izročitev pošiljke naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar je treba potrditi prevzem pošiljke s podpisom.
17. **Poštno ležeče** pomeni, da se pošiljka, ki je naslovljena z oznako »*Poštno ležeče*«, ne dostavlja na naslov, ampak se naslovniku dostavlja na pošti, ki je označena na pošiljki. Če pošiljatelj v e-podatkih posreduje telefonsko številko ali elektronski naslov naslovnika, izvajalec naslovnika obvesti, da ga pošiljka čaka na pošti.

18. **Izročilna pošta** izroča vse vrste pošiljk ali le določene vrste pošiljk za naslovnike, ki jim je bilo puščeno obvestilo in spadajo v dostavno območje te pošte, ter izroča pošiljke, za katere so uporabniki poštne storitve izbrali lokacijo pošte kot naslov za prevzem pošiljke.
19. **Izročilno mesto** pomeni pošto, alternativno izročilno mesto in druga mesta, ki so določena v Seznamu mest za oddajo in izročitev pošiljk.
20. **Kombiniran obseg** pošiljke predstavlja seštevek najdaljše stranice (dolžine) in obsega ($2 \times \text{širina} + 2 \times \text{višina}$), merjenega na najširšem mestu prečno glede na dolžino.



21. **Splošni rok za vračilo pošiljke** – v primeru neuspele vročitve pošiljke je splošni rok za vračilo pošiljke 15 dni od prvega poskusa vročitve pošiljke, ko je bil naslovnik obveščen o njenem prispetju. Rok za prevzem pošiljke oziroma vračilo pošiljke pošiljatelju začne teči naslednji dan po puščenem obvestilu o prispeli pošiljki. Rok za prevzem se računa koledarsko.
22. **Višja sila** za namen teh Splošnih pogojev pomeni dogodek izven razumnega nadzora izvajalca, kot na primer, vendar ne izključno: zaseg poštne pošiljke v kateremkoli pravnem postopku; vojna; invazija; dejanja sovražnosti; državljanska vojna; upor; vojaška vstaja ali zaplemba; zaseg; uničenje ali škoda na premoženju zaradi ekstremnih vremenskih razmer; ukrep (določen z zakonom ali odlokom vlade ali javnih ali lokalnih oblasti), še posebej sprejet kot posledica epidemije nalezljivih bolezni in posledično zaprtje (vseh ali določenih) gospodarskih dejavnosti, če povzroči nenadno povečanje obsega poštne pošiljk v prenosu za več kot 20 odstotkov povprečne skupne realizacije izvajalca glede na preteklo koledarsko leto; izgredi; vstaje; stavka; splošna ali delna prekinitvev ali omejitev premikanja delovne sile iz kateregakoli razloga; nesreče, okvare naprav ali strojev; motnje v cestnem in/ali zračnem prometu; požar; poplava; neurje; neplačilo dobaviteljev ali podizvajalcev; neposredni ali posredni učinki ionizirajočega sevanja ali kontaminacije z radioaktivnostjo; in podobno.

II. OPREDELITEV STORITVE MOJPAKET

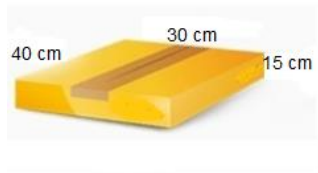
4. člen (splošno)

- (1) Pošiljke MojPaket so storitve, ki so opredeljene v ceniku izvajalca in ki se izvajajo na podlagi pogodbe, sklenjene med naročnikom in izvajalcem.
- (2) Storitve se zaračuna pošiljatelju na podlagi dejanske mase in vrste pošiljke. Izvajalec skladno z določili Priročnika za opremo pošiljk MojPaket določi tudi, katere pošiljke zapadejo med pošiljke, za katere je zahtevana storitev *Ročna manipulacija* in/ali *Dodatek na višino*, ki se pošiljatelju dodatno zaračuna.
- (3) Pošiljke so praviloma dostavljene naslednji delovni dan po oddaji. Rok dostave je informativen in izvajalec zanj ne jamči.

5. člen (značilnosti)

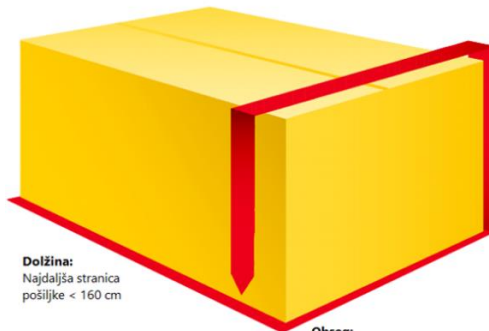
(1) Velikosti in masa:

- MojPaket Mini:



Minimalna velikost	dolžina 16 cm širina 11 cm višina 2 cm
Največja velikost	40 x 30 x 15 cm
Največja masa	500 g

- MojPaket Midi:

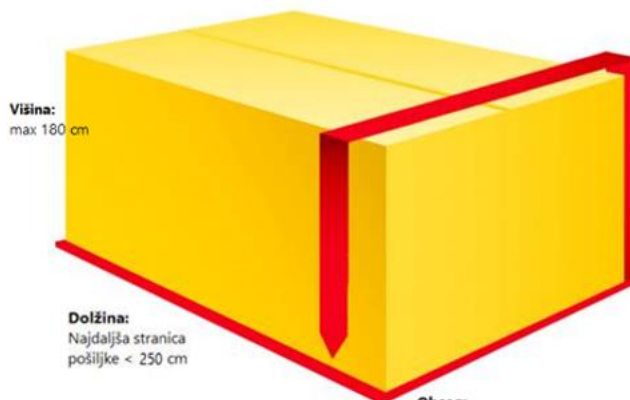


Dolžina:
Najdaljša stranica pošiljke < 160 cm

Obseg:
Najdaljša stranica pošiljke + 2 x širina + 2 x višina, max. 360 cm

Minimalna velikost	dolžina 16 cm širina 11 cm višina 2 cm
Največja velikost	dolžina ne sme presežati 160 cm kombiniran obseg (d + 2 x š + 2 x v) 360 cm
Največja masa	31,5 kg
Pozor	Dodatek ali druga vrsta pošiljke se zaračuna, če: <ul style="list-style-type: none"> ■ so presežene navedene dimenzije, ■ je pošiljka nepravilnih oblik, ■ je pošiljka neustrezno embalarana.

- MojPaket Maxi:



Višina:
max 180 cm

Dolžina:
Najdaljša stranica pošiljke < 250 cm

Obseg:
Najdaljša stranica pošiljke + 2 x širina + 2 x višina, max. 600 cm

Minimalna velikost	dolžina 16 cm širina 11 cm višina 2 cm
Največja velikost	dolžina ne sme presežati 250 cm višina ne sme presežati 180 cm kombiniran obseg (d + 2 x š + 2 x v) 600 cm
Največja masa	1.000 kg
Pozor	■ V primeru preseganja navedene višine, se zaračuna dodatek v skladu s cenikom

6. člen

(MojPaket Midi več kos in MojPaket Maxi več kos)

- (1) *MojPaket Midi več kos* predstavlja način obračuna storitve, pri čemer je pošiljka sestavljena iz več posameznih kosov paketov *MojPaket Midi*, ki so v prenos oddani isti dan, so naslovljeni na istega naslovnika in za katere pošiljatelj želi, da so naslovniku dostavljeni sočasno. Cena za izvedeno storitev se zaračuna za vsak posamezni paket, dodatne storitve se zaračunajo na način, kot je za vsako izmed storitev določeno v poglavju Dodatne storitve teh Splošnih pogojev.
- (2) *MojPaket Maxi več kos* predstavlja način obračuna storitve, pri čemer je pošiljka sestavljena iz več posameznih kosov paketov *MojPaket Maxi*, ki so v prenos oddani isti dan, so naslovljeni na istega naslovnika in za katere pošiljatelj želi, da so naslovniku dostavljeni sočasno. Cena za izvedeno storitev se zaračuna za vsak posamezni paket oziroma tovorek, dodatne storitve se zaračunajo na način, kot je za vsako izmed storitev določeno v poglavju Dodatne storitve teh Splošnih pogojev.
- (3) Pogoj za oddajo pošiljke *MojPaket Midi več kos* in *MojPaket Maxi več kos* je, da pošiljatelj izvajalcu posreduje podatke o pošiljkah v e-obliki, pri tem morajo biti posamezne pošiljke, za katere pošiljatelj želi, da se obračunajo kot *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, naslovljene na istega naslovnika, pri čemer se morajo ujemati vsi podatki za naslavljanje, in sicer naziv in morebiten dodatni naziv naslovnika, ulica in hišna številka ter poštna številka naslovne pošte. Če pošiljatelj izbere katero od naslednjih dodatnih storitev:
 - Čas dostave,
 - Garancija dostave naslednji dan,
 - Dostava v istem dnevu znotraj mest – mesti LJ in MB ali
 - Vračanje po 8 dneh,morajo biti te označene na vseh paketih oziroma tovorkih. Če se podatki za naslavljanje oziroma zgoraj navedene dodatne storitve ne ujemajo, se pošiljke ne obračunajo kot pošiljke *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, temveč po ceniku za posamične pošiljke.
- (4) Če pošiljatelj e-podatkov in pošiljk ne pripravi v skladu z navedbami v tem členu, izvajalec pošiljke obravnava in sprejme v prenos ter jih zaračuna kot posamezne pošiljke *MojPaket Midi* oziroma *MojPaket Maxi*.
- (5) Morebitne dodatne storitve na pošiljko (npr. *Dobavnica*, *Podpis dokumentov*, *Odkupnina*, *Odkupnina brez naloga* ipd.) lahko pošiljatelj označi na vsaki posamezni pošiljki, ki sestavlja *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, ali le na eni izmed vseh pošiljk, ki sestavljajo pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*.
- (6) Naslovnik je ob dostavi pošiljke *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos* dolžan prevzeti vse pakete, tj. posamezne kose, ki sestavljajo pošiljko, oziroma v primeru neprevzema zavrniti vse pakete, tj. posamezne kose, ki sestavljajo pošiljko. Če želi naslovnik prevzeti pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos* le delno (tj. samo določene posamezne kose, ki sestavljajo pošiljko) in so na pošiljkah označene dodatne storitve *Dobavnica*, *Podpis dokumentov*, *Odkupnina*, *Odkupnina brez naloga*, mora pošiljatelj izvajalcu v skladu s 35. členom teh Splošnih pogojev posredovati *Pošiljateljevo naročilo* za delni prevzem oziroma za vračilo ostalih pošiljk.

DODATNE STORITVE

7. člen

(splošno k dodatnim storitvam)

- (1) Vse dodatne storitve, ki jih izbere pošiljatelj, morajo biti označene na popisu oddanih pošiljk ali evidentirane v e-podatkih in na spremnici. Če se podatki na popisu oddanih pošiljk oziroma v e-podatkih in spremnici razlikujejo, se upoštevajo tisti podatki, ki so evidentirani v e-podatkih, oziroma v primeru, da pošiljatelj ne zagotavlja e-podatkov, podatki, ki so navedeni na spremnici. V skladu z navedenim izvajalec v primeru, ko se e-podatki razlikujejo od podatkov na spremnici (dodatna storitev je evidentirana v e-podatkih, ni pa označena na spremnici), dopušča možnost, da bodo storitve zaračunane, ne bodo pa izvedene.
- (2) Pošiljatelj je odgovoren, da izvajalcu posreduje popolne in pravilne podatke, ki so obvezni za popolno izvedbo storitve.
- (3) Če pošiljatelj izbere dodatno storitev, ki je v skladu s temi Splošnimi pogoji ni možno izvesti (npr. dostava *MojPaket Midi* po 16. uri na območju naslovne pošte, kjer izvajalec te storitve ne izvaja), se storitev lahko zaračuna, izvajalec pa ne jamči ustrezne izvedbe izbrane storitve.

DODATNE STORITVE, KI JIH LAHKO IZBERE POŠILJATELJ

8. člen

(Odkupnina)

- (1) *Odkupnina* je storitev, pri kateri se pošiljka vroči prevzemniku pošiljke proti predhodnemu plačilu zneska odkupnine.
- (2) Pošiljatelj je dolžan:
 - na popis oddanih pošiljk in spremnico pošiljke napisati besedo »Odkupnina« ali oznako »ODK« ter v e-podatkih vnesti oznako ali šifro storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja, z zneskom odkupnine,
 - pošiljki priložiti ustrezno izpolnjen vplačilni dokument, tj. obrazec UPN QR, pri čemer mora na ožji del obrazca UPN QR (UPN QR – potrdilo) nad poljem »Ime prejemnika« zapisati 13-mestno sprejemno številko pošiljke in številko sprejemne pošte (npr. CP123456789SI/2102).
- (3) Če pošiljki z označeno storitvijo *Odkupnina* ni priložen vplačilni dokument oziroma ta ni ustrezno izpolnjen, se lahko zavrne sprejem pošiljke oziroma se pošiljka, ko se v procesu prenosa ugotovi nepravilnost, vrne pošiljatelju, pri čemer se naročniku zaračunajo stroški izvedene storitve prenosa pošiljke.
- (4) Strošek vplačnine priloženega vplačilnega dokumenta nosi naslovnik pošiljke (vplačnina se zaračuna v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom izvajalca), razen če je pogodbeno dogovorjeno drugače in strošek vplačnine nosi naročnik (dodatna storitev *Vplačnina po pogodbi* – VPL PG).
- (5) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, lahko storitev *Odkupnina* označi na vsaki posamezni pošiljki, ki sestavlja *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, ali le na eni izmed vseh pošiljk, ki sestavljajo pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*. Če pošiljatelj dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki, ampak npr. le na eni izmed vseh pošiljk, ki sestavljajo *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, naslovnik pa ne želi prevzeti vseh pošiljk (tj. vseh posameznih kosov, ki sestavljajo pošiljko), mora pošiljatelj za pošiljke, ki jih naslovnik ne želi prevzeti, izvajalcu posredovati *Pošiljateljovo naročilo* za delni prevzem oziroma vračilo ostalih pošiljk.
- (6) Storitve *Odkupnina* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, na kateri je storitev označena.

9. člen **(Vplačnina po pogodbi)**

- (1) *Vplačnina po pogodbi* je storitev, kjer strošek vplačnine za vplačilni dokument, ki je priložen pošiljki s storitvijo *Odkupnina*, nosi naročnik.
- (2) Storitev *Vplačnina po pogodbi* lahko uporabljajo naročniki, ki imajo z izvajalcem sklenjeno pogodbo o plačevanju cene za vplačilo odkupnih zneskov po pogodbi.
- (3) Pošiljatelj je dolžan:
 - na popis oddanih pošiljk in spremnico pošiljke napisati besedo »Vplačnina po pogodbi« ali oznako »VPLPG« oziroma v e-podatkih vnesti oznako ali šifro storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja,
 - na priložen vplačilni dokument v desni del polja »Ime, ulica in kraj prejemnika« ali v zgornji del polja »Podpis plačnika (neobvezno žig)« izpisati oznako PG in številko pogodbe.

10. člen **(Odkupnina brez naloga)**

- (1) *Odkupnina brez naloga* je storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovniku proti predhodnemu plačilu zneska odkupnine, pošiljki pošiljatelj/naročnik ne prilaga vplačilnega dokumenta.
- (2) Pošiljatelj/naročnik je dolžan:
 - zagotoviti e-podatke, in sicer sprejemno številko pošiljke, podatek o transakcijskem računu (IBAN), na katerega izvajalec nakaže izterjani znesek odkupnine, BIC banke, podatke o prejemniku sredstev in sklicu (če pošiljatelj sklica ne bo zagotovil, bo izvajalec v sklic zapisal sprejemno številko pošiljke),
 - na popis oddanih pošiljk in spremnico pošiljke napisati besedo »Odkupnina brez naloga« ali oznako »ODKBN« ter v e-podatkih vnesti oznako ali šifro storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja, z zneskom odkupnine,
 - izvajalca sproti obveščati o spremembi številke transakcijskega računa,
 - neupravičeno nakazana sredstva vrniti na račun izvajalca.
- (3) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, lahko storitev *Odkupnina brez naloga* označi na vsaki posamezni pošiljki, ki sestavlja *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, ali le na eni izmed vseh pošiljk, ki sestavljajo pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*. Če pošiljatelj dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki, ampak npr. le na eni izmed vseh pošiljk, ki sestavljajo *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, naslovnik pa ne želi prevzeti vseh pošiljk (tj. vseh posameznih kosov, ki sestavljajo pošiljko), mora pošiljatelj za pošiljke, ki jih naslovnik ne želi prevzeti, izvajalcu posredovati *Pošiljateljevo naročilo* za delni prevzem oziroma vračilo ostalih pošiljk.
- (4) Storitev *Odkupnina brez naloga* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, na kateri je storitev označena.
- (5) Izvajalec se zaveže, da bo naročniku sredstva nakazoval zbirno na podlagi dogovorjene dinamike (dnevno, tedensko, dvakrat mesečno, mesečno) na v pogodbi dogovorjeni transakcijski račun.
- (6) V primeru, da:
 - naročnik ni sporočil spremembe transakcijskega računa,
 - storitev ni označena v skladu z navodili izvajalca,
 - elektronski prenos podatkov ni izveden v skladu z navodili izvajalca,lahko izvajalec zavrne sprejem takšnih pošiljk oziroma takšne pošiljke vrne pošiljatelju, ko se v procesu prenosa ugotovi nepravilnost, pri čemer se naročniku zaračunajo stroški izvedene storitve prenosa pošiljke.

- (7) V primeru neplačanih odprtih terjatev naročnika si izvajalec pridržuje pravico do pobota (kompenzacije) zapadlih terjatev iz naslova storitev *Odkupnina brez naloga* takoj, ko se iztečejo pogoji za pobot (kompenzacijo), pri čemer bo izvajalec o tem predhodno obvestil naročnika v roku najmanj treh (3) dni pred izvedbo pobota (kompenzacije).

11. člen **(Dobavnica)**

- (1) *Dobavnica* je storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovniku proti predhodni potrditvi dobavnice (podpis prevzemnika, po potrebi tudi vpis imena in priimka prevzemnika), ki je priložena pošiljki. Izvajalec po vročitvi pošiljke zagotovi vrnitev potrjene dobavnice pošiljatelju.
- (2) Pošiljatelj je dolžan:
- na popis oddanih pošiljk in spremnico pošiljke napisati besedo »Dobavnica« ali oznako »DOB« ter v e-podatkih vnesti oznako ali šifro storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja,
 - pošiljki priložiti dobavnico, ki je predmet vračila. Na dobavnici mora biti nedvoumno označeno mesto za podpis prevzemnika in mesto za vpis imena in priimka prevzemnika.
- (3) Če dobavnica pošiljki z označeno storitvijo *Dobavnica* ni priložena, lahko izvajalec zavrne sprejem take pošiljke oziroma jo vrne pošiljatelju, ko se v procesu prenosa ugotovi nepravilnost, pri čemer se naročniku zaračunajo stroški izvedene storitve prenosa pošiljke.
- (4) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, lahko storitev *Dobavnica* označi na vsaki posamezni pošiljki, ki sestavlja *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, ali le na eni izmed vseh pošiljk, ki sestavljajo pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*. Če pošiljatelj dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki, ampak npr. le na eni izmed vseh pošiljk, ki sestavljajo *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, naslovnik pa ne želi prevzeti vseh pošiljk (tj. vseh posameznih kosov, ki sestavljajo pošiljko), mora pošiljatelj za pošiljke, ki jih naslovnik ne želi prevzeti, izvajalcu posredovati *Pošiljateljovo naročilo* za delni prevzem oziroma vračilo ostalih pošiljk.
- (5) Storitev *Dobavnica* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, na kateri je storitev označena.

12. člen **(Podpis dokumentov)**

- (1) *Podpis dokumentov* je storitev, pri kateri se pošiljka vroči izključno osebno naslovniku proti predhodni potrditvi oziroma podpisu dokumenta, ki je priložen pošiljki. Naslovnik mora izvajalcu pred vročitvijo pošiljke predložiti zahtevani osebni dokument za ugotavljanje identifikacije naslovnika, na način in pod pogoji, za katere se pisno dogovorita pošiljatelj in izvajalec v skladu s Splošnimi pogoji in cenikom.
- (2) Pošiljatelj je dolžan:
- na popis oddanih pošiljk in spremnico pošiljke napisati besedo »Podpis dokumentov« ali oznako »POD« ter v e-podatkih vnesti oznako ali šifro storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja;
 - pošiljki priložiti predizpolnjen dokument, ki je predmet te storitve. Na dokumentu mora biti nedvoumno označeno mesto za podpis naslovnika in mesto za vpis morebitnih identifikacijskih podatkov naslovnika. Če je pošiljki priloženih več dokumentov, ki jih mora naslovnik podpisati, mora pošiljatelj dokumentom priložiti tudi specifikacijo/popis dokumentov, ki so predmet vrnitve, prav tako mora biti na vseh dokumentih nedvoumno

označeno mesto za podpis naslovnika in mesto za vpis morebitnih identifikacijskih podatkov naslovnika, če je te treba vpisati v posamezni dokument.

- (3) Izvajalec lahko identifikacijo naslovnika izvede tudi v elektronski obliki, in sicer pod pogojem, da je pošiljatelj predhodno pošiljko na naslovni strani opremil z besedo »Podpis dokumentov – Leanpay« ali oznako »PODL« in poskrbel, da so bili identifikacijski podatki naloženi v dogovorjeno informacijsko okolje in je bila naslovníku posredovana verifikacijska koda za prevzem pošiljke.
- (4) Podatki za identifikacijo naslovnika zajemajo ime in priimek ter naslov naslovnika, datum rojstva, številko, naziv in/ali navedbo izdajatelja osebnega dokumenta in/ali verifikacijsko kodo za prevzem pošiljke. Podatke izvajalec preveri z vpogledom v osebni dokument ali pa številko, naziv in/ali izdajatelja osebnega dokumenta vpiše na priloženi dokument ali v dogovorjeno informacijsko okolje, pri čemer izvajalec vpiše tudi verifikacijsko kodo za prevzem pošiljke.
- (5) Pošiljatelj izvajalcu jamči, da ima za posredovanje identifikacijskih podatkov naslovnika po tem členu teh Splošnih pogojev urejeno ustrezno pravno podlago, saj v nasprotnem primeru sam odgovarja za obdelavo tovrstnih osebnih podatkov pri naročilu na storitev *Podpis dokumentov* in *Podpis dokumentov – Leanpay*.
- (6) Naslovnik, ki ga je pošiljatelj določil na spremni dokumentaciji pošiljke, ki je bila posredovana izvajalcu, je dolžan izvajalcu predložiti veljavni osebni dokument, naveden na spremnem dokumentu pošiljke, ter izvajalcu v elektronsko napravo vpisati oziroma omogočiti vpis verifikacijske kode, ki jo je prejel za izvedbo te storitve. V primeru, da tega ne stori, sam odgovarja za morebitne nepopolne ali neresnične podatke, zaradi katerih izvajalec ne bi mogel izvesti vročitve in bi pošiljko po dogovoru s pošiljateljem vrnil pošiljatelju. Posledico vračila pošiljke naslovnik ureja neposredno s pošiljateljem.
- (7) Če je naslovnik pošiljke pravna oseba, je pošiljatelj dolžan na pošiljki v naslovu navesti ime in priimek pooblaščenca pravne osebe, kateremu se pošiljka vroči po tem členu Splošnih pogojev.
- (8) Če je bil dokument pošiljki priložen v fizični obliki, se ta po izvedbi identifikacije vrne pošiljatelju, v primeru identifikacije v elektronski obliki pa izvajalec po prejemu potrditve vpisanih zahtevanih podatkov vroči pošiljko in s tem se šteje, da je bila storitev izvedena.
- (9) Če pošiljki z označeno storitvijo *Podpis dokumentov* dokument za podpis ni priložen, ni ustrezno izpolnjen ali ne vsebuje specifikacije/popisa dokumentov, ki so predmet vrnitve, izvajalec ne odgovarja za morebitno napačno ali nepopolno izvedeno storitev. Prav tako lahko izvajalec v tem primeru zavrne sprejem take pošiljke oziroma jo vrne pošiljatelju, ko se v procesu prenosa ugotovi nepravilnost, pri čemer se naročniku zaračunajo stroški izvedene storitve prenosa pošiljke.
- (10) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, lahko storitev *Podpis dokumentov* oziroma *Podpis dokumentov – Leanpay* označi na vsaki posamezni pošiljki, ki sestavlja *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, ali le na eni izmed vseh pošiljk, ki sestavljajo pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*. Če pošiljatelj dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki, ampak npr. le na eni izmed vseh pošiljk, ki sestavljajo *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, naslovnik pa ne želi prevzeti vseh pošiljk (tj. vseh posameznih kosov, ki sestavljajo pošiljko), mora pošiljatelj za pošiljke, ki jih naslovnik ne želi prevzeti, izvajalcu posredovati *Pošiljateljevo naročilo* za delni prevzem oziroma vračilo ostalih pošiljk.
- (11) Storitve *Podpis dokumentov* oziroma *Podpis dokumentov – Leanpay* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, na kateri je storitev označena.

13. člen (Čas dostave)

- (1) Čas dostave je storitev, pri kateri lahko pošiljatelj za določena dostavna območja izbere okvirni čas dostave v okviru ponudbe izvajalca, in sicer:
 - Dostava do 10. ure,
 - Dostava po 16. uri,
 - Dostava med 18. in 20. uro (izvaja se le za mesto Ljubljana).Seznam območij dostave za posamezno vrsto pošiljke je sestavni del in priloga teh Splošnih pogojev.
- (2) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos*, mora biti na vsaki posamezni pošiljki, ki sestavlja *MojPaket Midi več kos*, označen isti čas dostave. Če pošiljatelj te dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki oziroma je na posameznih pošiljkah, ki sestavljajo *MojPaket Midi več kos*, izbran različen čas dostave, se take pošiljke ne obračunajo kot *MojPaket Midi več kos*, temveč se obračunajo posamezno.
- (4) Storitev *Čas dostave* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos*. Izbrani čas dostave mora biti označen na popisu oddanih pošiljk in spremnici pošiljke ter evidentiran v e-podatkih v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj.
- (5) Če pošiljka s storitvijo *Čas dostave* ob prvem poskusu dostave ni bila vročena, se v primeru naročene ponovne dostave pošiljke storitev *Čas dostave* ne upošteva.
- (6) Storitev se izvaja ob delavnikih, od ponedeljka do petka. Če pošiljka na pošto prispe v soboto in se ob sobotah na naslov naslovnika izvaja dostava, se storitev *Čas dostave* ne upošteva, pošiljka se dostavi naslovniku praviloma v dopoldanskem času.

14. člen (Povratnica)

- (1) *Povratnica* je storitev, pri kateri prevzemnik na posebnem obrazcu *Povratnica – Advice of receipt* s podpisom potrdi, da mu je bila pošiljka vročena. Povratnico izvajalec vrne pošiljatelju kot navadno pismo.
- (2) Na popisu oddanih pošiljk in na spremnici pošiljke mora biti oznaka »AR« ter v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj.
- (3) Povratnico izpolni pošiljatelj, in sicer podatke o pošiljatelju pošiljke / prejemniku povratnice in naslovniku pošiljke, ter jo pritrudi na pošiljko.
- (4) Če povratnica ni pritrjena na pošiljko z označeno storitvijo *Povratnica* oziroma ta ni ustrezno izpolnjena, lahko izvajalec zavrne sprejem take pošiljke oziroma jo vrne pošiljatelju, ko se v procesu prenosa ugotovi nepravilnost, pri čemer se naročniku zaračunajo stroški izvedene storitve prenosa pošiljke.
- (5) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos*, mora storitev *Povratnica* označiti na vsaki posamezni pošiljki, ki sestavlja *MojPaket Midi več kos*. Če naslovnik ne želi prevzeti vseh pošiljk (tj. vseh posameznih kosov, ki sestavljajo pošiljko), bo izvajalec pošiljke, katerih prevzem bo naslovnik zavrnil, vrnil pošiljatelju.
- (6) Storitev *Povratnica* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos*, na kateri je storitev označena.

15. člen (Ročna manipulacija)

- (1) Storitev *Ročna manipulacija* je storitev, s katero pošiljatelj seznanja izvajalca, da pošilja občutljivo vsebino, lomljivo vsebino in/ali vsebino, ki zahteva poseben način rokovanja, nalaganja oziroma

- nakladanja in transporta s pošiljko (npr. »posebna lega«, »varovati pred dežjem, vlago«, »steklo« ...).
- (2) Izvajalec ima avtomatiziran proces manipulacije s pošiljkami *MojPaket Midi*, zato je pošiljatelj to pošiljko dolžan na vidnem mestu dodatno označiti z ustreznimi manipulacijskimi oznakami, iz katerih je razviden način rokovanja s pošiljko in/ali dejstvo, da gre za občutljivo oziroma lomljivo vsebino (npr. nalepka »ččaša«). Prav tako mora biti v ta namen na popisu oddanih pošiljk in na naslovni strani pošiljke *MojPaket Midi* oznaka »RM« ter v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj.
 - (3) Predpogoj za izbiro storitve je, da pošiljatelj poskrbi za ustrezno notranjo in zunanjo embalažo glede na občutljivost vsebine, v skladu s temi Splošnimi pogoji.
 - (4) Izbira storitve *Ročna manipulacija* ne pomeni, da izvajalec prevzema kakršnokoli dodatno odgovornost ob morebitni poškodbi take pošiljke, predvsem ne v primerih, ko pošiljka nima ustrezne zunanje in notranje embalaže, ki bi ustrezala občutljivosti vsebine, temveč pomeni zgolj, da izvajalec pošiljko v okviru izvedbe prenosa usmerja ročno in s pošiljko ravna oznakam primerno.
 - (5) Dodatno bo izvajalec storitev *Ročna manipulacija* pošiljatelju zaračunal, če bo pri sprejemu pošiljke ugotovljeno, da je ta neustrezno opremljena in je ni mogoče strojno usmerjati (npr. zaradi neustrezne ovojnine, nepravilnih oblik (ostri, štrleči deli), neustreznih ali več spremnic ...), zaradi česar razvrščanje take pošiljke poteka ročno. Razlogi za zaračunavanje navedene storitve so podrobneje opisani v Priročniku za pravilno opremo pošiljk *MojPaket*.
 - (6) Storitve se zaračuna na posamezno pošiljko *MojPaket Midi*, s katero mora izvajalec ročno manipulirati.
 - (7) Proces manipulacije s pošiljkami *Moj Paket Maxi* zaradi večje mase in večjih dimenzij teh pošiljk ni avtomatiziran in poteka ročno. Storitev za pošiljke *MojPaket Maxi* se zato posebej ne označuje in zaračunava, kar pa ne odvezuje pošiljatelja dolžnosti, da v primeru, ko pošilja občutljivo vsebino, lomljivo vsebino in/ali vsebino, ki zahteva poseben način rokovanja, nalaganja oziroma nakladanja in transporta s pošiljko (npr. »posebna lega«, »varovati pred dežjem, vlago«, »steklo« ...), to ustrezno označi na pošiljki ter poskrbi za ustrezno notranjo in zunanjo embalažo ter zaščito vsebine v skladu s temi Splošnimi pogoji.

16. člen

(Dodatek na višino)

- (1) *Dodatek na višino* je storitev, ki jo pošiljatelj izbere v primeru, ko absolutna višina pošiljke (skupaj s paletno in embalažo) zaradi njene vsebine (blaga) presega višino 180 cm.
- (2) Na popisu oddanih pošiljk in spremnici mora biti oznaka »DNV« ter v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj.
- (3) Pošiljatelj pošiljko iz prvega odstavka tega člena odda v prenos na ustrezni paleti, izvajalec pa jo dostavi na naslov, in sicer do vhoda v objekt. Za te pošiljke se ne izvaja storitev *Dostava z vnosom*.
- (4) Pošiljke, ki presegajo absolutno višino 230 cm, se ne sprejmejo v prenos v skladu s temi Splošnimi pogoji. Pošiljatelj možnost izvedbe prenosa takšne pošiljke predhodno preveri pri izvajalcu.

17. člen

(Poštnino plača naslovnik)

- (1) *Poštnino plača naslovnik* je storitev, s katero pošiljatelj določi, da bo poštnino za prenos pošiljke plačal naslovnik. Višina poštnine se določi pri sprejemu in je določena v pogodbi med naročnikom in izvajalcem storitve.
- (2) Če naslovnik pošiljke ne prevzame, naročnik plača dvakratnik poštnine.

- (3) Na naslovni strani pošiljke in na popisu oddanih pošiljk mora biti oznaka »PPN« ter v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj.
- (4) Navedena storitev se lahko izvaja na naslednje načine:
- Pošiljatelj ob oddaji določi, da bo poštnino plačal naslovnik.
 - Naročnik z izvajalcem sklene dogovor (PPN A), da mu stranke blago pošiljajo (vračajo) na način, da poštnino za prenos vrnjenega blaga plača naročnik sam ob vročitvi pošiljke. Stranke lahko ob pošiljanju (vračilu) blaga pošiljatelj/naročniku same izpolnijo spremnico, lahko pa jim jo predtiskano posreduje naročnik.
 - Naročnik posreduje pisno naročilo za prevzem blaga na določenem naslovu in dostavo na poljuben naslov (PPN B). Poštnino za opravljeno storitev plača naročnik, ki je posredoval pisno naročilo za prevzem. Če so lokacije prevzemov in časi prevzemov pošiljk pogodbeno določeni, se prevzem pošiljk izvede skladno s pogodbenimi določili. Obračun takih pošiljk se izvede na način, da se na računu, ki ga izvajalec pošlje naročniku, pošiljke obračunajo ločeno (z nazivom podružnice naročnika).

Če lokacije prevzemov in časi prevzemov niso pogodbeno določeni, mora naročnik izvajalcu posredovati obrazec za naročilo prevzema, izvajalec pa prevzem pošiljk izvede v skladu z razpoložljivimi kapacitetami, praviloma naslednji delovni dan oziroma v istem dnevu, če je naročilo oddano do 13. ure. Storitve se lahko npr. uporabi tudi v primeru prevzema reklamiranega blaga brez hkratne dostave novega blaga. Prevzem blaga se v primeru izvedbe storitve PPN B brez pogodbeno določenih lokacij in terminov prevzemov zaračuna skladno z vsakokrat veljavnim cenikom oziroma v skladu s pogodbenimi določili.

- (5) V pogodbi se lahko naročnik z izvajalcem dogovori, da se pošiljke, za katere bo poravnal poštnino, prevzamejo tudi na naslovih njegovih strank, pri čemer morajo biti lokacije in časi prevzemov predhodno pogodbeno dogovorjeni.

18. člen

(Vračanje po 8 dneh)

- (1) *Vračanje po 8 dneh* je storitev, pri kateri se pošiljka vrne pošiljatelj v osmih koledarskih dneh po puščenem obvestilu o prispeli pošiljki in ne v splošnem roku za vračilo pošiljke.
- (2) Na popisu oddanih pošiljk in spremnici mora biti oznaka »8DNI« ter v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj.

19. člen

(Dostava z vnosom)

- (1) *Dostava z vnosom* je storitev, s katero pošiljatelj izbere dostavo pošiljke v stanovanje (npr. v določen prostor, sobo) ali v poslovni prostor (npr. v določen prostor, pisarno), ki ga določi naslovnik ob dostavi, vendar pod pogojem, da je dostavna pot varna in je možen neoviran dostop. Storitve se ne izvede, če je ogrožena varnost dostavnih delavcev oziroma je oviran dostop – v tem primeru se dostava pošiljke izvede do prve ovire, izvajalec pa storitev kljub temu zaračuna v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom. Prav tako se storitev kljub morebitnem izboru ne izvede, če višina pošiljke presega 180 cm.
- (2) Če je pošiljka naslovljena na pravno osebo ali ustanovo, mora pošiljatelj na spremnico zapisati prostor, kamor je treba dostaviti pošiljko (npr. št. pisarne). Priporočljivo je, da zapiše tudi telefonsko številko osebe, ki bo pošiljko prevzela.
- (3) Na popisu oddanih pošiljk in na spremnici mora biti oznaka »DVS« ter v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj.

- (4) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, mora storitev *Dostava z vnosom* označiti na vsaki posamezni pošiljki, za katero želi izvedbo storitve. Če pošiljatelj dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki, izvajalec storitve za pošiljke, ki nimajo ustrezne oznake, ne bo izvedel.
- (5) Storitev *Dostava z vnosom* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, na kateri je storitev označena.

20. člen

(Odvoz reklamiranega blaga)

- (1) *Odvoz reklamiranega blaga* je storitev, s katero izvajalec hkrati ob dostavi novega blaga od naslovnika prevzame istovrstno reklamirano blago (npr. hladilnik za hladilnik, vzmetnica za vzmetnico ...).
- (2) Naslovník je dolžan blago, ki ga vrača, ustrezno pripraviti za odvoz (izklopiti napravo/aparat iz omrežja, hladilnik mora biti odtaljen, iz pralnega stroja izpustiti vodo, iz aparatov ne sme iztekati tekočina, vzmetnice morajo biti vložene v PVC-vrečo ali ovite z debelejšo PVC-folijo ...) in zagotoviti ustrezno zaščito blaga za transport. Odvoz reklamiranega blaga se ne izvede, če naslovník blaga ni ustrezno pripravil in zaščitil. V tem primeru izvajalec ne odgovarja za neizvedeno storitev, temveč to ureja pošiljatelj sam z naslovníkom.
- (3) V primeru prevzema reklamiranega blaga izvajalec ne odgovarja za morebitne poškodbe na blagu, saj ob prevzemu izvajalec ne more preverjati kakovosti in ustreznosti blaga kakor tudi ni mogoče ugotavljati odgovornosti za poškodbe na blagu, ki se vrača.
- (4) Naknadni prevzemi blaga, če blago ni bilo prevzeto hkrati z dostavo, se dodatno zaračunajo v skladu z dogovorom med izvajalcem in naročnikom, uporabi pa se storitev *Poštnino plača naslovník (PPN B)*.
- (5) Na popisu oddanih pošiljk in na spremnici mora biti oznaka »ORB« z navedbo naslova, na katerega se pošiljka vrača, ter v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj.
- (6) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, mora storitev *Odvoz reklamiranega blaga* označiti na vsaki posamezni pošiljki, za katero želi izvedbo storitve. Če pošiljatelj dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki, izvajalec storitve za pošiljke, ki nimajo ustrezne oznake, ne bo izvedel.
- (7) Storitev *Odvoz reklamiranega blaga* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, na kateri je storitev označena.

21. člen

(Odvoz starega blaga)

- (1) *Odvoz starega blaga* je storitev, s katero izvajalec hkrati ob dostavi novega blaga od naslovnika prevzame istovrstno staro blago (npr. hladilnik za hladilnik, vzmetnica za vzmetnico ...).
- (2) Naslovník je dolžan blago, ki ga vrača, ustrezno pripraviti za odvoz (izklopiti napravo/aparat iz omrežja, hladilnik mora biti odtaljen, iz pralnega stroja izpustiti vodo, iz aparatov ne sme iztekati tekočina, vrata aparatov se ne smejo odpirati, ostri in/ali štrleči deli morajo biti zaščiteni tako, da med prenosom ne pride do poškodb zaposlenih in drugih pošiljk, odslužene vzmetnice morajo biti vložene v PVC-vreče ali ovite z debelejšo PVC-folijo ...).
- (3) Staro blago izvajalec dostavi na najbližjo deponijo oziroma na najbližji zbirni center za ravnanje s tovrstnimi odpadki. Če ima naročnik sam sklenjeno pogodbo s katerim izmed zbirnih centrov za ravnanje s tovrstnimi odpadki, se lahko pogodbeno dogovori odvoz na drugo lokacijo.

- (4) Izvajalec prevzame staro blago v imenu naročnika ter pridobi potrdilo o prevzemu od izvajalca za ravnanje z odpadki, ta potrdila pa na željo naročnika enkrat mesečno pošlje na njegov naslov. Izvajalec ob dostavi starega blaga izvajalcu za ravnanje z odpadki ne plačuje morebitne pristojbine za ekološko uničenje blaga.
- (5) Na popisu oddanih pošiljk in na spremnici mora biti oznaka »OSB«, v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj, hkrati pa navedeno *Deponija* oziroma naslov deponije, če ima naročnik sklenjeno pogodbo s katerim izmed centrov za ravnanje z odpadki.
- (6) Naknadni prevzemi blaga, če blago ni bilo prevzeto hkrati z dostavo, se dodatno zaračunajo v skladu z dogovorom med izvajalcem in naročnikom, uporabi pa se storitev *Poštnino plača naslovnik (PPN B)*.
- (7) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*, mora storitev *Odvoz starega blaga* označiti na vsaki posamezni pošiljki, za katero želi izvedbo storitve. Če pošiljatelj dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki, izvajalec storitve za pošiljke, ki nimajo ustrezne oznake, ne bo izvedel.
- (8) Storitev *Odvoz starega blaga* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi*, na kateri je storitev označena.

22. člen

(Garancija dostave naslednji dan)

- (1) *Garancija dostave naslednji dan* je storitev, pri kateri izvajalec pošiljatelju jamči, da bo pošiljko dostavil naslednji delovni dan po opravljenem sprejemu pošiljke.
- (2) Na popisu oddanih pošiljk in na spremnici mora biti oznaka »D+1«, v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj, hkrati pa mora biti v zgornjem desnem delu spremnice napis *D+1*.
- (3) Storitev se izvaja ob delavnikih, in sicer od ponedeljka do petka.
- (4) Pošiljke s storitvijo *Garancija dostave naslednji dan* morajo biti ob prevzemu oziroma ob oddaji ločene od pošiljk brez storitve *Garancija dostave naslednji dan*.
- (5) Storitev *Garancija dostave naslednji dan* ne bo izvedena, če dostava ne bo možna zaradi zamud, ki so posledica višje sile, stavke ali razmer, ki so nevarne za dostavljalca.
- (6) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos*, mora storitev *Garancija dostave naslednji dan* označiti na vsaki posamezni pošiljki, za katero želi izvedbo storitve. V primeru, da pošiljatelj dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki, za katero želi izvedbo storitve, izvajalec storitve za pošiljke, ki niso ustrezno označene, ne bo izvedel.
- (7) Storitev *Garancija dostave naslednji dan* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos*, na kateri je storitev označena.

23. člen

(Dostava v istem dnevu znotraj mest)

- (1) *Dostava v istem dnevu znotraj mest* je storitev, pri kateri se pošiljka dostavi na dan sprejema. Storitev se izvaja v mestih Ljubljana in Maribor (sprejem in dostava znotraj iste naslovne pošte, tj. 1000 Ljubljana in 2000 Maribor) ob delavnikih, in sicer od ponedeljka do petka. Pošiljke morajo biti predane izvajalcu najkasneje do 16. ure.
- (2) Na popisu oddanih pošiljk in na spremnici mora biti oznaka »D+0«, v e-podatkih oznaka ali šifra storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj, hkrati pa mora biti v zgornjem desnem delu spremnice napis *D+0*.

- (3) Popis oddanih pošilk s storitvijo *Dostava v istem dnevu znotraj mest* mora biti pripravljen ločeno od oddajnega popisa ostalih pošilk brez storitve *Dostava v istem dnevu znotraj mest*. Prav tako morajo biti pošiljke s storitvijo *Dostava v istem dnevu znotraj mest* ob prevzemu oziroma ob oddaji ločene od pošilk brez storitve *Dostava v istem dnevu znotraj mest*.
- (4) Če pošiljatelj želi, da izvajalec prevzame pošiljke na lokaciji pošiljatelja oziroma lokaciji, ki jo določi pošiljatelj, mora izvajalcu oddati telefonsko naročilo za prevzem pošiljke. Izvajalec pošiljko dostavi naslovniku v dveh urah od prejema telefonskega naročila za prevzem pošiljke pri pošiljatelju. Pošiljatelj mora izvajalcu telefonsko naročilo za prevzem pošiljke oddati najkasneje do 16. ure.
- (5) Če pošiljatelj pošiljko odda na pošti, se ta dostavi v dveh urah po sprejemu. Pošiljatelj mora pošiljko oddati v prenos na pošti najkasneje do 16. ure.
- (6) Če pošiljatelj odda v prenos *MojPaket Midi več kos*, mora storitev *Dostava v istem dnevu znotraj mest* označiti na vsaki posamezni pošiljki, za katero želi izvedbo storitve. V primeru, da pošiljatelj dodatne storitve ne označi na vsaki posamezni pošiljki, za katero želi izvedbo storitve, izvajalec storitve za pošiljke, ki niso ustrezno označene, ne bo izvedel.
- (7) Storitve *Dostava v istem dnevu znotraj mest* se zaračuna za vsako pošiljko *MojPaket Midi več kos*, na kateri je storitev označena.

24. člen

(Označena vrednost)

- (1) *Označena vrednost* je storitev, pri kateri pošiljatelj na pošiljko zapiše vrednost, ki ustreza dejanski vrednosti vsebine pošiljke, ta pa ne sme presegati vrednosti 4.200,00 EUR. Če gre za blago v vrednosti nad 4.200 EUR do 10.000 EUR, naročnik z izvajalcem to posebej pogodbeno dogovori. Izvajalec z navedenimi pošiljkami ravna po posebnih postopkih, ki zagotavljajo višjo stopnjo varnosti pošiljke.
- (2) Pošiljatelj je dolžan na popis oddanih pošilk in na spremnico pošiljke napisati besedo »Označena vrednost« ali oznako »V« ter v e-podatkih vnesti oznako ali šifro storitve v skladu z navodili informacijske rešitve izvajalca, ki jo uporablja pošiljatelj.
- (3) Pošiljatelj mora ob oddaji pošiljke v prenos izbrati storitev *Označena vrednost*, če dejanska vrednost vsebine pošiljke presega 420,00 EUR. Če pošiljatelj vrednosti ne označi, izvajalec šteje, da dejanska vrednost vsebine pošiljke ne presega 420,00 EUR.
- (4) Pošiljatelj lahko ne glede na navedeno v prejšnjem odstavku tega člena izbere storitev *Označena vrednost* tudi za pošiljke, katerih vrednost ne presega 420,00 EUR.

25. člen

(Nevarno blago v omejitvah)

- (1) *Prenos nevarnega blaga v omejitvah* je storitev (v nadaljevanju: NBO oziroma storitev NBO), ki jo izvajalec izvede, če pošiljatelj odda pošiljko, ki vsebuje nevarno blago v omejenih količinah ali nove akumulatorje. Prenos se opravlja na način in pod pogoji, za katere se pisno dogovorita pošiljatelj in izvajalec v skladu s pogoji prenosa, opredeljenimi v naslednjem odstavku tega člena, in cenikom.
- (2) Pošiljatelj je dolžan s strani izvajalca določene vrste nevarnega blaga, omejene količine ter pogoje za sprejem, opredeljene v *Seznamu nevarnega blaga v omejenih količinah* (v nadaljevanju: Seznam), *Navodilu za prevoz nevarnega blaga v izjemah ADR* (v nadaljevanju: Navodilo) in *Priročniku za uporabnike – prevoz nevarnega blaga*, ki so objavljeni na spletni strani www.posta.si spoštovati in upoštevati.
- (3) Pošiljatelju, ki izbere storitev NBO po tem členu Splošnih pogojev, izvajalec zaračuna to storitev v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom izvajalca.

- (4) Pošiljatelj, ki z izvajalcem sklene pisni dogovor po prvem odstavku tega člena Splošnih pogojev, hkrati sprejme odgovornost in jamči, da bo blago opremljeno, pakirano in označeno v skladu z veljavno zakonodajo in predpisi ter predano pod pogoji in na način, ki so podrobneje opredeljeni v Navodilu in teh Splošnih pogojih. Pošiljatelj se zavezuje, da ne bo pošiljal blaga, ki ga izvajalec ne sprejema v prenos, blago, ki ga izvajalec sprejema v prenos, pa bo pošiljal le v količinah, ki niso večje od dovoljenih, skladno z Navodilom in Seznamom.
- (5) Pogoj za sprejem pošiljk s storitvijo NBO je, da pošiljatelj vsakokrat ustrezno označi storitev v sprejemnih sistemih, vključno z navedbo podatka o skupni bruto masi blaga. Prav tako mora pošiljatelj izvajalcu pred prvo oddajo istovrstnega nevarnega blaga na elektronski naslov nevarno.blago@posta.si posredovati ustrezne varnostne liste in ostale dokumente, ki jih lahko zahteva izvajalec (izjava ipd.).
- (6) Kljub prevzemu pošiljke s storitvijo NBO lahko izvajalec prenos pošiljke iz utemeljenih razlogov še zavrne.
- (7) Pošiljatelj je odgovoren za vso neposredno in/ali posredno škodo, ki bi nastala kot posledica opustitve izbire ustrezne storitve in/ali pridobitve predhodne pisne potrditve izvajalca, kot tudi za vso neposredno in/ali posredno škodo, ki bi nastala kot posledica neustrezne opreme, pakiranja in označitve blaga oziroma kršitve ostalih pošiljateljevih obveznosti glede oddaje NBO ali akumulatorjev. Povrnitev škode obsega tudi posredno 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.
- (8) Dostava pošiljk z izbrano storitvijo NBO na alternativno izročilno mesto (paketomat, bencinski servis, paketnik) ali vročitev pošiljke pri naslovniku brez potrditve prevzema ni možna. Če pošiljke ni mogoče vročiti na naslovu, pusti izvajalec v hišnem predalčniku ali izpostavljenem predalčniku oziroma na ustreznem mestu obvestilo, v katerem navede kraj prevzema in rok, v katerem se pošiljka lahko prevzame.
- (9) Seznam, Navodilo in Priročnik izvajalca s podrobnejšimi pogoji prenosa nevarnega blaga po teh Splošnih pogojih so v vsakokrat veljavni obliki dostopni uporabnikom na spletni strani izvajalca www.posta.si.

DODATNE STORITVE, KI JIH LAHKO IZBERE IZVAJALEC

26. člen

(Prevzem blaga – PPN B)

Prevzem blaga je storitev, pri kateri naročnik posreduje pisno naročilo za prevzem blaga na določenem naslovu, izvajalec pa na tem naslovu izvede prevzem. Storitve se izvaja skupaj s storitvijo *Poštnino plača naslovnik (PPN B)*, ki je navedena v tretji alineji četrtega odstavka 17. člena teh Splošnih pogojev.

27. člen

(Ročni sprejem pošiljke)

- (1) *Ročni sprejem pošiljke* je storitev, ki jo izvajalec v skladu s svojim cenikom zaračuna pošiljatelju, če ta ob oddaji pošiljk ne zagotovi e-podatkov ter zato izvajalec opravi ročni sprejem pošiljke v informacijski sistem.
- (2) Storitve se zaračuna na posamezno pošiljko, ki se sprejme brez predhodno posredovanih e-podatkov v sistem izvajalca. Izvajalec v tem primeru ne jamči, da bo za te pošiljke opravljen sprejem v sistem izvajalca še isti dan.

28. člen

(Vračanje pošiljke ob nepravilnosti)

- (1) *Vračanje pošiljke ob nepravilnosti* je storitev, ki jo izvajalec v skladu s cenikom zaračuna pošiljatelju v primeru vračila pošiljke pošiljatelju, če ta pošiljke ni pripravil primerno/ustrezno za sprejem, v skladu s temi Splošnimi pogoji (npr. pošiljka ima označeno storitev *Dobavnica*, vendar dobavnica pošiljki ni priložena; pošiljka ima označeno storitev *Odkupnina*, vendar vplačilni dokument pošiljki ni priložen; pošiljka je oddana brez ustrezne embalaže; pošiljka vsebuje prepovedano vsebino ipd.). Taka pošiljka se vrne pošiljatelju. Pošiljka se pošiljatelju vrne tudi v primeru, ko je na njej naveden napačen ali nepopoln naslov, izvajalec pa ni mogel ugotoviti pravnega naslova.
- (2) Storitev se zaračuna na posamezno pošiljko, ki jo mora izvajalec vrniti pošiljatelju.

III. POGOJI ZA SPREJEM IN PRENOS POŠILJK MOJPAKET

29. člen

(določbe o opremi in zapiranju pošiljk)

- (1) Pakiranje in označevanje pošiljk je izključno odgovornost pošiljatelja, pri čemer označevanje za izvajalca ne sme biti zavajajoče (npr. na pošiljkah ne sme biti starih (neveljavnih) spremnic, napačnih naslovov, nalepk oziroma oznak, ki označujejo vsebine, ki niso v pošiljki ...).
- (2) Zunanja embalaža oziroma ovojnina mora zagotavljati varnost vsebine pošiljke ter ostalih pošiljk, poštnega osebja, naprav in objektov pred morebitnimi poškodbami in okvarami. Za ovojnino pošiljke se uporablja škatla iz lepenke, lesa ali drugega primerne materiala, zaboj ali druga primerna ovojnina, ki zagotavlja, da je vsebina pošiljke v celoti zaščitena. V primeru uporabe rabljene embalaže se še posebej preveri njena čvrstost in nepoškodovanost. Uporaba pisemskih ovojnic in vreč iz tekstila ni dovoljena. Uporaba oblazinjenih ovojnic in PVC-vrečk je dovoljena le v primeru, da vsebina pošiljke ni lomljiva oziroma občutljiva.
- (3) Notranja zaščita vsebine pošiljke mora biti takšna, da zagotavlja varnost vsebine pošiljke ter ostalih pošiljk, poštnega osebja, naprav in objektov pred morebitnimi poškodbami in 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.
- (4) Pošiljatelj mora zagotoviti, da je vsebina (blago) pravilno in zadostno zapakirana za izvedbo vseh aktivnosti, ki jih mora izvesti izvajalec med prenosom pošiljke (prevoz, usmerjanje, dostava), 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 (blaga), tako da se pošiljke med prenosom ne bodo izgubile ali poškodovale ali da ne bodo poškodovale poštnega osebja, premoženja ali drugega blaga. Pošiljatelju je lahko pri pravilni opremi blaga v pomoč Priročnik za pravilno opremo pošiljk MojPaket.
- (5) Pošiljatelj z oddajo pošiljke v prenos soglaša, da je seznanjen, da prenos oddane pošiljke zahteva embalažo, ki ščiti blago pri prevozu in pri manipulaciji z opremo za avtomatsko razvrščanje ter mehansko obdelavo (npr. embalaža mora biti iz takšnega materiala, da zdrži padec z višine 80 cm na rob, vogal ali ploskev in pri tem vsebina ostane nepoškodovana) in tudi pred različnimi klimatskimi in/ali atmosferskimi pogoji, ter embalažo, ki ne dovoli dostopa do vsebine brez vidnih

- sledov. Če prodajna/komercialna embalaža ne zadosti zahtevam, mora pošiljatelj tako blago dodatno zaščititi.
- (6) Oznake na embalaži, kot so »čaša«, »lomljivo«, »pozor, steklo«, »zgoraj/spodaj« ..., ne odvezujejo pošiljatelja odgovornosti, da uporablja embalažo in ustrezno notranjo zaščito vsebine pošiljke skladno s tem členom.
 - (7) Pošiljatelj mora zagotoviti, da embalaža in pošiljka oziroma vsebina pošiljke nista poškodovani in/ali ne kažeta znakov kakršnihkoli poškodb. Izvajalec pošiljk, ki ob prevzemu ali sprejemu kažejo zunanje znake poškodb na embalaži, ne bo sprejel v prenos oziroma jih bo vrnil pošiljatelju.
 - (8) Če pošiljatelj pošiljko odda z neustrezno embalažo, si izvajalec pridržuje pravico, da za takšno pošiljko zaračuna dodatno storitev *Ročna manipulacija*. Takšno pošiljko lahko izvajalec ob sprejemu tudi zavrne.
 - (9) Pošiljatelj mora pravilno izpolniti spremnico in po potrebi dodati slikovne oznake, ki označujejo izbrane dodatne storitve (kot je to opredeljeno v Priročniku za pravilno opremo pošiljk MojPaket).
 - (10) Na pošiljkah ne sme biti starih, neveljavnih spremnic (tj. spremnic drugih izvajalcev storitev, spremnic izvajalca), drugih naslovov in drugih črtnih kod. Navedeno je moteč dejavnik v fazi prenosa pošiljk, posledično lahko prihaja do vročitve pošiljk napačnim naslovnikom, do napačnih usmeritev pošiljk, s tem pa do podaljšanja rokov prenosa pošiljk.
 - (11) Pri pripravi ovojnine in označevanju pošiljk lahko pošiljatelj/naročnik po pogodbi uporabi orodja in storitve informacijskih tehnologij izvajalca, katerih tehnična navodila in opisi storitev so uporabnikom dostopni na spletnih straneh izvajalca www.posta.si, za naročnike po pogodbi pa tudi pri skbnikih pogodb na strani izvajalca. Pošiljatelj/naročnik je dolžan dodeljena imena, gesla in dostope do programskih rešitev, ki jih je prejel od izvajalca, skrbno hraniti in varovati pred tretjimi, nepooblaščenimi osebami. Če pošiljatelj/naročnik pri izvajalcu skladno s postopkom, ki ga je določil izvajalec, zahteva več gesel/dostopov, je odgovoren za njihovo upravljanje in njihovo dodelitev v okviru svojega poslovanja. Izvajalec za točnost podatkov, prejetih od pošiljatelja/naročnika, ne odgovarja in pošiljatelj/naročnik sam nosi odgovornost za zlorabo uporabniških imen in gesel.
 - (12) Izvajalec ne sprejema pošiljk, pri katerih sta skupaj povezana dva ali več kosov (pošiljk), ki sta/so označena/i z eno samo spremnico.

30. člen **(sprejemna dokumentacija)**

- (1) Če pošiljatelj pošiljk ne odda s posredovanjem e-podatkov izvajalcu, je dolžan najkasneje do prevzema pošiljk ali oddaje pošiljk na pošti zagotoviti popis oddanih pošiljk v dveh izvodih v fizični obliki. Izvajalec v tem primeru ob sprejemu pošiljk zaračuna storitev *Ročni sprejem pošiljke*, pri čemer ne jamči, da bodo te pošiljke sprejete v prenos na dan, ko jih je oddal pošiljatelj.
- (2) Če pošiljatelj odda izvajalcu pošiljke, za katere ni vpisal podatkov v popis oddanih pošiljk, podatke vpiše izvajalec, kar zaračuna v skladu s cenikom.
- (3) Izvajalec si pridržuje pravico, da v primeru, ko pošiljatelj ni predal popisa oddanih pošiljk, te pošiljke zadrži do prejema popisa oddanih pošiljk ali jih vrne pošiljatelju, pri čemer zaračuna storitev *Vračanje pošiljke ob nepravilnosti*.
- (4) Če izvajalcu niso oddane pošiljke, za katere je pošiljatelj v popis oddanih pošiljk vpisal podatke, izvajalec takega podatka iz popisa oddanih pošiljk ne prevzame oziroma ne upošteva, saj pošiljka na dan posredovanja popisa oddanih pošiljk izvajalcu ni bila oddana v prenos.

31. člen

(naslavljanje pošiljk – naslovnikov in pošiljateljev naslov)

- (1) Na pošiljki morata biti naslovnikov in pošiljateljev naslov napisana pravilno in čitljivo, skladno s Priročnikom za pravilno naslavljanje pošiljk, ki je dostopen na spletni strani izvajalca.
- (2) Naslovnikov in pošiljateljev naslov sta pravilno napisana, kadar so na pošiljki navedeni obvezni podatki v naslednjem vrstnem redu:
 - ime in priimek naslovnika/pošiljatelja 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 isti vrstici pred navedbo ulice in hišne številke vpiše naziv naselja;
 - poštna številka in naziv naslovne pošte.

Če naslovnik uporablja posebno poštno številko, je naslovnikov 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.

Če ima naslovnik sklenjen pisni dogovor o uporabi poštne predala, 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.,
- ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka in/ali kratica p. p. s številko poštne predala,
- poštna številka in naziv naslovne pošte.

NASLAVLJANJE NA IZROČILNA MESTA IZVAJALCA

Če želi naslovnik pošiljko prevzeti na katerem izmed izročilnih mest izvajalca, mora pošiljatelj na pošiljko pravilno napisati naslov, kot je opredeljeno v nadaljevanju.

Prevzem pošiljke na PS Paketomatu:

- ime in priimek naslovnika, zraven imena in priimka naslovnika se v oklepaj zapiše tudi telefonska številka naslovnika,
- PS Paketomat,
- lokacija paketomata (ulica in hišna številka),
- poštna številka in naziv naslovne pošte paketomata.

Prevzem pošiljke na bencinskem servisu (BS):

- ime in priimek naslovnika, zraven imena in priimka naslovnika se v oklepaj zapiše tudi telefonska številka naslovnika,
- BS in naziv bencinskega servisa,
- lokacija bencinskega servisa (ulica in hišna številka),
- poštna številka in naziv naslovne pošte bencinskega servisa.

Prevzem poštne ležeče pošiljke:

- ime in priimek naslovnika ali naziv družbe, ustanove ipd.,
- oznaka »Poštne ležeče«,
- poštna številka in naziv pošte.

Za pošiljateljev naslov ne šteje oznaka »Poštne ležeče«.

Prevzem pošiljke na paketniku:

- ime in priimek naslovnika, zraven imena in priimka naslovnika se v oklepaj zapiše tudi telefonska številka naslovnika,
 - Direct4.me paketnik,
 - lokacija paketnika (ulica in hišna številka),
 - poštna številka in naziv pošte.
- (3) Podatki o telefonski številki, številki mobilnega telefona, elektronskem naslovu naslovnika in morebitne dodatne informacije, ki lahko olajšajo dostavo pošiljke (npr. mikrolokacija naslovnika, morebitne posebnosti na naslovnikovem naslovu), niso obvezni, so pa priporočljivi za uspešno dostavo pošiljke, izvedbo elektronskega obveščanja naslovnikov o statusu prenosa pošiljke in/ali spremembo naslova in datuma dostave ter drugo komunikacijo z izvajalcem, skladno s pogoji izvajalca (npr. pošiljanje SMS-ov in/ali elektronskih obvestil, klic naslovnika pred izvedbo dostave pošiljke ipd.). Podatka o telefonski številki in elektronskem naslovu pošiljatelja sta priporočljiva za kontaktiranje pošiljatelja ob morebitnih nepravilnostih v podatkih, v primeru potrebe po dodatnih informacijah za dostavo in za drugo elektronsko komunikacijo z izvajalcem, če je ta potrebna za izvedbo dostave.
- (4) Izvajalec ne preverja identitete lastnika elektronskega naslova in številke mobilnega telefona naslovnika ter nima nobenih informacij in vpliva na pogodbeno razmerje med naslovníkom in mobilnim operaterjem.
- (5) Pošiljka mora biti naslovljena na enega naslovnika.

32. člen

(prepovedana vsebina pošiljk in pogoji prenosa nevarnih vsebin kot izjema od prepovedanih vsebin pošiljk ter odgovornost pošiljatelja)

- (1) Za ustrezno vsebino pošiljk je odgovoren pošiljatelj.
- (2) 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;
 - 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 (npr. strelivo, orožje, deli orožja, replike orožja, strupi, neaktivna eksplozivna sredstva in podobne nevarne snovi);
 - narkotike in psihotropne snovi, razen če je pošiljatelj ali naslovník oseba, ki je po zakonu pooblaščen za promet z njimi ali za njihovo uporabo;
 - žive živali;
 - hitro pokvarljivo blago in blago, ki zahteva nadzorovano temperaturo prevoza (npr. sveže sadje, zelenjava ...), ki pa ga je izjemoma dovoljeno pošiljati, če je pošiljanje tovrstnega blaga predhodno dogovorjeno z izvajalcem;
 - tekočine, ki pa jih je izjemoma dovoljeno pošiljati le ob predhodni pisni potrditvi izvajalca, vendar pod pogojem, da je zagotovljena ustrezna notranja ovojnina, ki v primeru poškodbe pošiljke preprečuje razlitje tekočine (npr. zavarjena vrečka);
 - zlato in druge žlahtne kovine, drage kamne, denar in vrednostne papirje. Za pošiljanje navedenega je dolžan pošiljatelj izbrati storitev Vrednostno pismo ali Poslovno vrednostno pismo;
 - litijeve baterije in celice, razen litijevih baterij/celic, ki so vstavljene v napravo/opremo in zadostijo naslednjim zahtevam:

- 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;
 - 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;
 - pošiljka sme vsebovati največ štiri litijeve celice ali dve litijevi bateriji, vstavljene/-i v napravo/opremo;
 - litijeve celice in baterije ne smejo biti poškodovane;
 - 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, razen če jih je kot izjeme od prepovedane vsebine pošiljk določil izvajalec z Navodilom za prevoz nevarnega blaga v izjemah ADR in po 25. členu teh Splošnih pogojev.
- (3) Nevarno blago po tem členu lahko pošiljatelj pošilja izjemoma, če je izvajalec po pregledu varnostnih listin nevarnega blaga pošiljatelju pisno potrdil, da sprejema pošiljke z nevarnim blagom po tem členu v prenos, in je bil na podlagi potrdila izvajalca med izvajalcem in pošiljateljem sklenjen pisni dogovor, skladno z določili Navodila za prevoz nevarnega blaga v izjemah ADR in temi Splošnimi pogoji
- (4) Prevzem paketov s prepovedano vsebino še ne pomeni, da bo izvajalec izvedel prenos pošiljke, ampak lahko prenos take pošiljke po lastni presoji zavrne. To velja tudi za dopustne izjeme iz Seznama nevarnega blaga.
- (5) 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 posredno 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, ko 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.
- (6) Če je v pošiljki prepovedana vsebina, se pošiljka ne dostavi naslovniku, o čemer izvajalec obvesti pošiljatelja, ki lahko pošiljko prevzame, če je ni treba izročiti pristojnim organom.
- (7) Če se pri odpiranju pošiljke ugotovi, da se v njej nahaja prepovedana vsebina, lahko izvajalec naročniku zaračuna morebitne dodatne stroške, ki so mu nastali pri manipulaciji z navedeno pošiljko.
- (8) 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, če je ni treba izročiti pristojnim organom. Pošiljatelj lahko naknadno soglašča z odprtjem pošiljke v njegovi navzočnosti ali brez njegove navzočnosti.
- (9) V vseh primerih, ko izvajalec pošiljko vrne pošiljatelju, se zaračuna storitev *Vračanje pošiljke ob nepravilnosti*.

33. člen **(sprejem pošiljk)**

- (1) Pošiljatelj je dolžan izvajalcu pošiljke oddati skupaj s popolno sprejemno in spremno dokumentacijo na način in pod pogoji, ki so določeni v teh Splošnih pogojih (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 dodatno delo pošiljatelju posebej zaračuna v skladu s cenikom, veljavnim na dan opravljene storitve, prenos pošiljke pa lahko tudi zavrne in jo vrne pošiljatelju, pri čemer mu zaračuna storitev *Vračanje pošiljke ob nepravilnosti*.

- (2) Pošiljatelj je najkasneje ob oddaji pošiljk dolžan izvajalcu posredovati podatke o oddanih pošiljkah v elektronski obliki, in sicer podatek o pošiljatelju, naslovniku, izbranih dodatnih storitvah in sprejemnih številkah pošiljk. Če pošiljatelj tega ne stori in izvajalec opravi sprejem pošiljk na osnovi popisa oddanih pošiljk, ki ga je pošiljatelj pripravil v papirnati obliki, izvajalec pošiljatelju zaračuna storitev *Ročni sprejem pošiljke*. Izvajalec v tem primeru ne jamči, da bodo te pošiljke sprejete v prenos na dan, ko jih je oddal pošiljatelj. Ne glede na navedeno si izvajalec pridržuje pravico, da pošiljk ne sprejme v prenos, dokler e-podatki niso predani izvajalcu, lahko pa tudi zavrne prenos pošiljk in jih vrne pošiljatelju, pri čemer mu zaračuna storitev *Vračanje pošiljke ob nepravilnosti*.
- (3) Izvajalec lahko sprejem pošiljke zavrne, če ta ni opremljena tako, kot to določajo ti Splošni pogoji, ali kaže zunanje znake poškodb na ovojnini ipd. Pošiljke, katerih sprejem bo izvajalec zavrnil zaradi neizpoljevanja pogojev za prenos, bo izvajalec vrnil pošiljatelju, pri čemer bo pošiljatelju zaračunana storitev *Vračanje pošiljke ob nepravilnosti*.

34. člen

(razpolaganje s pošiljko)

- (1) Pošiljatelj ima pravico razpolagati z oddano pošiljko do njene vročitve/dostave naslovniku.
- (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, preide pravica do razpolaganja s pošiljko glede kraja in časa dostave na naslovnika. To ne vpliva na možnost pošiljatelja, da spremeni naslov za dostavo ali naroči spremembe glede izvedbe storitve iz predhodnih odstavkov tega člena.

35. člen

(pošiljateljevo razpolaganje s pošiljko)

- (1) Pošiljatelj lahko vloži *Pošiljateljevo naročilo* (Obr. P-73) v pisni obliki v prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki (pri tem mora dokazati svojo istovetnost in predložiti sprejemno dokumentacijo), ali Pošiljateljevo naročilo posreduje 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.
- (2) Z vložitvijo Pošiljateljevega naročila 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 15 dni),
 - nesočasno dostavo pošiljk *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*,
 - delni prevzem in vračilo ostalih pošiljk *MojPaket Midi več kos* oziroma *MojPaket Maxi več kos*.

36. člen

(naslovnikovo razpolaganje s pošiljko)

Naslovnik ima možnost razpolagati s pošiljko z vložitvijo pisnega zahtevka na obrazcu *Naslovnikovo naročilo* na pošti ali vložitvijo zahtevka z uporabo elektronskih rešitev, ki jih izvajalec ponuja uporabnikom, pri čemer zahtevke šteje za elektronsko obliko Naslovnikovega naročila, in sicer v primeru, ko je pošiljatelj mobilno telefonsko številko in/ali elektronski naslov naslovnika izvajalcu posredoval v elektronski obliki ob oddaji pošiljke.

37. člen

(pisni zahtevek Naslovnikovo naročilo)

- (1) S sklenitvijo dogovora *Naslovnikovo naročilo* (obr. P-74) lahko naslovnik izbere izvajanje ene izmed storitev znotraj Republike Slovenije:
 - odprava pošiljk na novi naslov/poštni predal/izbrano pošto,
 - shranjevanje prispelih pošiljk na pošti kot poštno ležeče trideset (30) dni (če želi naslovnik hrambo pošiljk kot poštno ležeče na pošti, ki ni njegova izročilna pošta, mora sočasno skleniti tudi Naslovnikovo naročilo za dostavo pošiljk na izbrano pošto, tj. pošto, na kateri želi hrambo pošiljk kot poštno ležeče) ali
 - dostava pošiljke 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 *Naslovnikovega naročila*.
- (2) Način sklenitve in pogoji izvajanja *Naslovnikovega naročila* so podrobneje opredeljeni v *Splošnih pogojih izvajanja univerzalne poštne storitve*.

38. člen

(elektronske rešitve za Naslovnikovo naročilo)

Z elektronsko rešitvijo izvajalec naslovníku omogoča spremembo datuma in načina dostave za točno določeno pošiljko. V tem primeru lahko naslovnik 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.

IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK

39. člen

(dostava in vročanje)

- (1) Uporabnik je skladno s temi Splošnimi pogoji dolžan izvajalcu posredovati točne in popolne podatke ter ustrezno opremiti pošiljko, sicer sam nosi odgovornost za posledice, ki so mu nastale zaradi netočnih in/ali nepopolnih podatkov, kot je opredeljeno pri odgovornosti izvajalca.
- (2) Pri dostavi in vročanju pošiljk se neposredno uporabljajo določila iz zakona, Splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve ter drugih splošnih pogojev in morebitnih navodil izvajalca in pogodbenih partnerjev izvajalca o uporabi sredstev za dostavo, ki so objavljeni na spletni strani izvajalca in pogodbenih partnerjev izvajalca.
- (3) Naslovnik je dolžan na naslovu za vročanje imeti urejen in ustrezno označen hišni/izpostavljeni predalčnik. Dodatno lahko naslovnik na naslovu za vročanje namesti paketnik, za uporabo katerega se je predhodno registriral v programski rešitvi izbranega pogodbenega partnerja

izvajalca (npr. prek spletnega portala), in sicer tako, da ob registraciji vnese naslov za vročanje, na katerem ima nameščen paketnik, vse skladno s temi Splošnimi pogoji in splošnimi pogoji o registraciji in uporabi paketnika, dostopnimi na spletni strani <http://direct4.me> in spletni strani izvajalca www.posta.si. Splošni pogoji izbranega pogodbenega partnerja dopolnjujejo te Splošne pogoje, prav tako so na navedenih spletnih straneh objavljene vse informacije o delovanju storitve, funkcionalnosti storitve ter navodila za uporabo.

- (4) Pošiljatelj in izvajalec se lahko s pogodbo ali po elektronskem mediju glede dostave in vročitve dogovorita drugače.
- (5) Dostava se šteje za opravljeno tudi, če je bil paket v soglasju s pošiljateljem ali prejemnikom puščen na dogovorjenem mestu (dostava paketov na dogovorjeni prostor).

40. člen

(zavrnitev prenosa drugih poštnih storitev)

Če bi zaradi višje sile, kot je ta določena v teh Splošnih pogojih, prenos dodatnih poštnih pošiljk, ki sodijo med druge poštne storitve in storitve MojPaket, po presoji izvajalca ogrozil njegovo zmožnost izvajanja poštnih storitev brez zastojev v poštnem prometu, lahko izvajalec zavrne prenos dela ali celote poštnih pošiljk.

41. člen

(sredstva za izvedbo dostave)

- (1) Sredstvo za dostavo je nameščen hišni predalčnik, izpostavljen predalčnik ali pa tudi drugo alternativno sredstvo za dostavo pošiljk (npr. paketnik), kot je opredeljeno v predhodnem členu teh Splošnih pogojev, za katero se šteje, da je v lasti oziroma pod upravljanjem naslovnika pošiljke po teh Splošnih pogojih.
- (2) Sredstvo za dostavo uporabnikom storitev po teh Splošnih pogojih ponuja tudi izvajalec na t. i. javnih mestih oziroma v svojih poslovnih prostorih, za katere se šteje, da so v lasti oziroma pod upravljanjem izvajalca skladno z zakonom in temi Splošnimi pogoji.

42. člen

(načini potrjevanja prevzema pošiljk)

- (1) Naslovník oziroma oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v elektronskih napravah izvajalca za zajemanje podpisa ali v listinah za potrditev prevzema pošiljk. Če prevzemnik ni naslovník pošiljke, mora ob dostavi poleg podpisa napisati svoje 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) Pooblaščenec, ki se mu pošiljka dostavi na podlagi overjenega pooblastila, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v elektronski napravi izvajalca za zajemanje podpisa ali v listinah za potrditev prevzema pošiljk.
- (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.

43. člen

(prevzem pošiljk iz paketnika ali paketomata)

- (1) Šteje se, da je pošiljka vročena, ko je vložena v paketnik, ki je v lasti naslovnika. Če je pošiljka vložena v izvajalčev paketnik ali paketomat, se šteje, da je pošiljka vročena, ko naslovnik prevzame pošiljko z metodo za odpiranje, ki jo posreduje izvajalec.
- (2) Kadar izvajalec pošiljke iz objektivnega razloga ne more vložiti v paketnik ali paketomat (npr.: izbrani paketnik ali paketomat je zaseden, pošiljka je prevelika), se izvajalec z naslovnikom dogovori o načinu dostave oziroma prevzemu pošiljke.

44. člen

(zavrnitev prevzema pošiljk in vračanje pošiljk)

- (1) Naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, lahko zavrne prevzem pošiljke. V tem primeru se pošiljka 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 prevzemnik to takoj ob vročitvi reklamiral izvajalcu.

45. člen

(roki za prevzem pošiljk)

- (1) Pošiljka se lahko prevzame na pošti v 15 dneh od dneva, ko je bil naslovnik obveščen o njenem prispetju. Izjema so pošiljke, na katerih je pošiljatelj ob oddaji označil rok, krajši od 15 dni (dodatna storitev *Vračanje po 8 dneh*), in pošiljke, za katere je potekel rok prevzema iz javnega paketnika ali paketomata.
- (2) Naslovnik lahko pošiljko prevzame iz izbranega izvajalčevega paketnika v 72 urah. Rok začne teči od trenutka, ko je bil naslovníku (enkratna prijava za neregistrirane uporabnike) poslan SMS oziroma registriranem uporabnikom poslano obvestilo v mobilno aplikacijo. Če naslovnik pošiljke ni prevzel iz izvajalčevega paketnika v roku za prevzem, lahko pošiljko prevzame na pošti, ki jo določi izvajalec, in sicer v petih (5) dneh. O možnosti prevzema pošiljke na pošti je naslovnik obveščen s SMS-om. Po preteku roka za prevzem se pošiljka vrne pošiljatelju.
- (3) Naslovnik lahko pošiljko prevzame na paketomatu v 72 urah. Rok začne teči od trenutka, ko je izvajalec naslovníku poslal SMS ali elektronsko sporočilo. Če naslovnik pošiljke ni prevzel iz paketomata v roku za prevzem, lahko pošiljko prevzame na pošti, ki jo določi izvajalec, in sicer v petih (5) dneh. O možnosti prevzema pošiljke na pošti je naslovnik obveščen s SMS-om in/ali elektronskim sporočilom. Po preteku roka za prevzem se pošiljka vrne pošiljatelju.
- (4) Roki za prevzem pošiljk se računajo koledarsko, z naslednjim dnem po dnevu, ko je bil naslovnik 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.
- (5) Če naslovnik pošiljke ne prevzame v roku za prevzem, se pošiljka vrne pošiljatelju.

V. KAKOVOST IZVAJANJA STORITEV

46. člen

(roki prenosa pošiljk)

- (1) Za pošiljke *MojPaket Mini*, *MojPaket Midi* in *MojPaket Midi več kos* se prvi poskus dostave običajno izvede v roku enega dne (D+1) po oddaji pošiljke oziroma najkasneje v roku treh dni (D+3).
- (2) Pošiljke *MojPaket Maxi* in *MojPaket Maxi več kos* so prenesene v roku treh dni (D+3).
- (3) 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, če pošiljatelj pošiljke, e-podatkov o pošiljki ali sprejemne dokumentacije ne pripravi v skladu s temi Splošnimi pogoji in navodili izvajalca,
 - čas zamude zaradi višje sile ali zaradi zastoja prometa brez krivde izvajalca,
 - dan po oddaji pošiljke, če je bila ta oddana po uri, ki je določena kot skrajni rok za sprejem pošiljk.
- (4) Izvajalec rok prenosa pošiljke izpolni, ko pošiljko dostavi, jo vloži v paketnik ali paketomat oziroma naslovnika obvesti o prispeli pošiljki.
- (5) Roki dostave so informativni in izvajalec zanje ne jamči. Dostava v rokih, daljših od predvidenih, ne predstavlja izvajalčeve kršitve obveznosti.
- (6) Za pošiljke z označenima dodatnima storitvama *Garancija dostave naslednji dan* oziroma *Dostava v istem dnevu znotraj mest* veljajo naslednji roki prenosa:
 - *Garancija dostave naslednji dan*: naslednji delovni dan po dnevu, ko je bila pošiljka oddana v prenos,
 - *Dostava v istem dnevu znotraj mest*: isti dan, ko je bila pošiljka oddana v prenos, in sicer v roku dveh ur od oddaje.Pri tem se v rok prenosa ne šteje čas, ko naslovna pošta ne posluje.

VI. CENE, POPUSTI IN PLAČILO STORITEV

47. člen

(cene storitev)

- (1) Izvajalec zaračuna storitve skladno s cenikom izvajalca, veljavnim na dan opravljene storitve, razen če je s pogodbo urejeno drugače. Storitve se šteje za opravljene, ko je bil izveden sprejem pošiljke in/ali so bile pošiljki dodane ustrezne dodatne storitve. V primeru specifičnih potreb naročnikov glede izvajanja posameznih storitev se lahko izvajalec in naročnik dogovorita o cenah, ki odstopajo od cenika.
- (2) Naročnik je tudi plačnik storitve, razen v primerih, ko uporabi storitev *Poštino plača naslovnik*, pri kateri pošiljatelj ob oddaji določi, da bo poštino plačal naslovnik.
- (3) Stroški prenosa pošiljk, za katere pošiljatelj želi, da poštino poravnata naslovnik, se lahko poravnajo z gotovino ali s plačilnimi karticami na območjih, kjer izvajalec to omogoča. V primeru, da ima naslovnik z izvajalcem sklenjeno pogodbo za odloženo plačilo, se storitve navedejo na računu in se plačajo v skladu s pogodbenimi določili. Poština se v primeru izbire storitve *Poštino plača naslovnik* naslovniku obračuna v skladu s pogodbo, ki jo je z izvajalcem sklenil naročnik.

- (4) Cenik storitev je objavljen na spletni strani izvajalca in v njegovih poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki.
- (5) Izvajalec ima pravico kadarkoli spremeniti cene svojih storitev.
- (6) Na vse storitve se obračuna DDV, skladno z zakonsko veljavno stopnjo.

48. člen **(načini in roki plačila storitev)**

- (1) Račun za izvedene storitve plača uporabnik na datum in na način, ki je pogodbeno določen.
- (2) Če je pogodbeno dogovorjeno odloženo plačilo, bo izvajalec naročniku vse opravljene storitve, stroške in vsa druga plačila, ki jih naročnik dolguje izvajalcu na podlagi pogodbe, praviloma zaračunal mesečno, pri čemer bo naročniku izstavil račun najkasneje do vsakega 15. dne v mesecu za pretekli mesec. V primeru slabše bonitete naročnika se lahko računi izstavljajo tudi pogosteje, kar se definira v pogodbi med strankama.
- (3) Če naročnik zamuja s plačilom pogodbenih obveznosti, ga izvajalec po osmem dnevu zamude s plačilom z opominom pozove k takojšnjemu plačilu zapadlih terjatev.
- (4) Če naročnik zapadlih terjatev ne plača v desetih dneh po pošiljanju opomina, se mu po izteku nadaljnjih osmih dni pošlje drugi opomin s priporočeno pošiljko. Drugi opomin se izstavi za vse do takrat zapadle in neplačane obveznosti. Če naročnik pogodbenih obveznosti ne izpolni v roku, določenem z drugim opominom, med strankama preneha veljati pogodbeno določilo o odloženem plačilu (plačilnem roku) in naročnik mora storitve plačati vnaprej s predplačilom ali z gotovino ob oddaji pošiljk oziroma naročilu storitev.
- (5) V primerih, ko je iz okoliščin izvajanja pogodbe in siceršnjih okoliščin poslovanja naročnika razvidno, da je njegovo poslovanje oteženo do te mere, da vpliva na njegovo plačilno sposobnost, hkrati pa naročnik zamuja s plačilom pogodbenih obveznosti, med strankama ne glede na siceršnja določila teh Splošnih pogojev z dnem prejema naročnikove pisne izjave preneha veljati pogodbeno določilo o odloženem plačilu (plačilnem roku). V tem primeru naročnik storitve plačuje le s predplačilom ali z gotovino ob oddaji pošiljk oziroma naročilu storitev.
- (6) Naročnik lahko izvajalcu posreduje ponovno zahtevo za sklenitev pogodbe z odloženim plačilom po njenem prenehanju. Izvajalec pristopi k pripravi pogodbe, če je naročnik poplačal vse obveznosti do izvajalca.
- (7) Zahtevki ali nasprotni zahtevki naročnika ni razlog za preložitve, zadržanje plačila ali zavrnitev povračila obveznosti.

VII. REŠEVANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB

49. člen **(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)**

- (1) Izvajalec odgovarja za navadno škodo, ki nastane med prenosom zaradi:
 - izgube, poškodbe, kraje ali izropanja/zmanjšanja vsebine pošiljke,
 - neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene storitve,
 - poškodbe originalne prodajne embalaže, ko je vsebina nepoškodovana, blago pa je namenjeno nadaljnji prodaji (v nadaljevanju: poškodbe originalne prodajne embalaže), in sicer v primeru, da je bila prodajna embalaža ob oddaji pošiljke v prenos dodatno zaščitena, tj. vložena v ustrezno transportno embalažo.

- (2) Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki je nastala po krivdi pošiljatelja zaradi:
- nepravilne oziroma neustrezne izbire vrste pošiljke in nepopolne označitve dodatnih storitev glede na vsebino in vrednost vsebine, ki jo pošilja, ali nepopolne označitve naslova naslovnika;
 - neustrezne in/ali pomanjkljive notranje in zunanje ovojnine pošiljke glede na vsebino, ki jo pošilja;
 - neustrezne in/ali pomanjkljive notranje in zunanje ovojnine pošiljke, ki je primerna tehnologiji prenosa pošiljk glede na priporočila izvajalca. Navedeno velja tudi, če je bila izbrana in označena storitev *Ročna manipulacija*;
 - prepovedane vsebine pošiljke;
 - pomanjkljivih podatkov na pošiljki;
 - zaradi drugih podobnih primerov in situacij, določenih v teh Splošnih pogojih.
- (3) Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo, izgubljen dobiček in moralno škodo. Prav tako izvajalec ne odgovarja za nastale stroške in škodo v okviru izvajanja dostave pošiljk v paketnik in paketomat, in sicer v primerih:
- ko uporabnik navede in potrdi napačno ali nedelujočo mobilno telefonsko številko,
 - ko pride do motenega delovanja omrežja mobilnega operaterja,
 - ko mobilni operater na kakršenkoli način blokira ali onemogoči delovanje mobilne telefonske številke uporabnika,
 - ko mobilni operater dodatno zaračuna stroške poslanih SMS-ov (npr. zaradi gostovanja v tujini).
- (4) Navadna škoda pomeni nabavno vrednost blaga in morebitne stroške, neposredno povezane z blagom, ki jih naročnik lahko izkaže, brez DDV. V primeru, da je pošiljatelj proizvajalec blaga, se kot navadna škoda šteje prodajna vrednost oziroma lastna proizvodna cena blaga brez DDV. Če gre za delno izropanje/zmanjšanje vsebine pošiljke ali poškodbo, pomeni navadna škoda razliko do prodajne vrednosti blaga, kateri se prišteje DDV. Za navadno škodo izvajalec plača ustrezno odškodnino, ki ne presega maksimalne odškodnine, razvidne iz prvega odstavka 55. člena teh Splošnih pogojev.

50. člen

(roki za vložitev reklamacije)

- (1) Uporabnik ima pravico vložiti reklamacijo:
- a) zaradi izgube, kraje pošiljke, neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene storitve v treh (3) mesecih po oddaji pošiljke v prenos in ne prej kot v desetih (10) koledarskih dneh od oddaje pošiljke v prenos;
 - b) v primeru poškodbe vsebine pošiljke, poškodbe originalne embalaže, ko vsebina ni poškodovana, ali izropanja/zmanjšana vsebine pošiljke takoj ob dostavi oziroma najkasneje v 30 dneh od dostave pošiljke, če za naslovnika pomanjkljivosti pošiljke niso bile takoj vidne oziroma očitne (kot primeroma: poškodbe vsebine pošiljke, poškodbe originalne prodajne embalaže, ko vsebina ni poškodovana, ali izropana/zmanjšana vsebina pošiljke ipd.).
- (2) Če uporabnik ne vloži reklamacije z uveljavljanjem odškodnine v roku, določenem v teh Splošnih pogojih, nima pravice do izplačila odškodnine.
- (3) Reklamacija, vložena po navedenih rokih, se kot prepozno vložena zavrže.

51. člen **(vložitev reklamacije)**

- (1) Reklamacijo lahko vloži uporabnik (naslovnik, naročnik ali pošiljatelj) praviloma na pošti izvajalca, na kateri je bila pošiljka oddana, lahko pa jo odda tudi na katerikoli drugi pošti izvajalca, na elektronski naslov izvajalca ali prek spletne strani izvajalca, rubrika Kontakt in pomoč, Reklamacije.
- (2) Uporabnik lahko vloži reklamacijo iz razlogov in na način:
 - a) v obliki poizvedbe za nevročeno pošiljko (izguba ali kraja), za neizvedeno, nepopolno ali napačno izvedeno storitev, če je do tega prišlo med prenosom pošiljke. Poizvednico vloži na obrazcu *Poizvednica* (obr. P-105) ali jo odda na spletni strani izvajalca, prek aplikacije Reklamacije v rubriki Kontakt in pomoč, ali pošlje na elektronski naslov izvajalca sporočilo, ki mora vsebovati najmanj identifikacijske podatke o uporabniku, vlagatelju poizvednice, sprejemno trinajstmestno številko pošiljke, po kateri poizveduje, opis vsebine in ovojnine ter razlog vložitve poizvednice;
 - b) v obliki zahteve po sestavi *Zapisnika o poškodovani pošiljki* (obr. P-63, v nadaljevanju tudi: zapisnik) zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke ali poškodbe originalne prodajne embalaže, če je do tega prišlo med prenosom pošiljke.
- (3) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe vsebine pošiljke, poškodbe originalne prodajne embalaže ali izropanja/zmanjšanja vsebine pošiljke:
 - a) ob dostavi pošiljke, mora izvajalec pošiljko komisijsko pregledati in o tem sestaviti zapisnik;
 - b) po dostavi, vendar najkasneje v roku 30 dni od dostave naslovniku, 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 ne predloži celotne ovojnine (notranje in zunanje) in vsebine pošiljke, nima pravice do povračila škode oziroma se reklamacija kot nepopolna zavrže.
- (5) 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 za pripravo in oddajo pošiljk uporablja informacijske rešitve izvajalca.
- (6) Uporabnik ima poleg pravice za vložitev poizvednice oziroma sestavo zapisnika še pravico uveljavljati povračilo nastale škode, tako da vloži odškodninski zahtevek na obrazcu *Zahtevak za odškodnino* (obr. P-112) na enak način kot reklamacijo, in sicer zahtevek odda na pošti ali ga pošlje na elektronski naslov izvajalca ali uporabi spletni obrazec v rubriki Kontakt in pomoč, Reklamacije.
- (7) V zahtevku za odškodnino mora uporabnik poleg višine zahtevane odškodnine opredeliti in priložiti najmanj še:
 - dejstva, s katerimi utemeljuje svojo reklamacijo oziroma zahtevo;
 - poizvednico, če se zahtevek za odškodnino nanaša na povzročeno škodo iz naslova izgube, kraje, nepopolno izvedene storitve, napačno izvedene storitve ali neizvedene storitve;
 - *Zapisnik o poškodovani pošiljki*, če se zahtevek za odškodnino nanaša na povzročeno škodo iz naslova poškodbe ali izropanja pošiljke ali poškodbe originalne prodajne embalaže. Dodatno mora biti v tem primeru izvajalcu predana poškodovana vsebina ter notranja in zunanja ovojnina ali del poškodovane vsebine, da oceni dejansko stanje, če to ni bilo že storjeno v postopku reševanja reklamacije oziroma pri pripravi *Zapisnika o poškodovani pošiljki*. Poškodovana vsebina in ovojnina se predata izvajalcu v cenitev po pravih stroke. Če se poškodovana vsebina lahko popravi, se izvajalcu predajo zamenjani deli v originalni ovojnini;
 - račun, dobavnico, predračun (sestavljen pred pošiljanjem oziroma ob nabavi blaga) oziroma druga dokazila, potrebna za ugotavljanje navadne škode. V odvisnosti od situacije je treba predložiti tudi:

- kopijo pogodbe oziroma dokazila, iz katerih je razviden datum nakupa, če je bila poškodovana ali izgubljena vsebina kupljena s sklenitvijo pogodbe (npr. nakup mobilnega telefona na osnovi sklenitve naročniškega razmerja);
 - servisni nalog oziroma dokument, iz katerega je razvidna okvara, poškodba, vzrok nedelovanja ipd., zaradi česar je bila poškodovana ali izgubljena vsebina prvotno poslana na servis;
 - servisni nalog oziroma dokument, iz katerega je razvidna okvara, poškodba, vzrok nedelovanja ipd. poškodovane vsebine in opis poškodbe, ki je nastala dodatno, med prenosom do servisa;
 - predračun za popravilo, če se poškodovana vsebina lahko popravi (povrne v prvotno stanje) in če popravilo ne presega dejanske vrednosti poškodovane vsebine;
 - dokument o prodaji blaga po nižji ceni, če vsebina pošiljke ni popolnoma poškodovana, skupaj s fotografijo poškodovane vsebine in ovojnine.
- Nobeden od dokumentov, naštetih v tej alineji, se ne sme glasiti na izvajalca, temveč na dejanskega pošiljatelja in/ali dejanskega naslovnika pošiljke.

Poškodovane ovojnine ni treba predložiti, kadar se odškodninski zahtevek nanaša na poškodbe originalne prodajne embalaže, cenitev škode se izvede na osnovi ugotovitev iz zapisnika in posredovanih fotografij.

Če vlagatelj zahtevka zahteva tudi vračilo poštne, priloži tudi *Potrdilo o oddaji pošiljke* (navedeno ni potrebno, če odškodninski zahtevek vlaga pošiljatelj, ki je pošiljko, ki je predmet odškodninskega zahtevka, opremil in oddal prek informacijskih sistemov izvajalca).

- (8) Zahtevek za odškodnino izvajalec obravnava in izplača le, če je bila reklamacija vložena v roku. Prepozno vloženi zahtevek za odškodnino se zavrže.
- (9) Če je bila odškodnina za določeno pošiljko izplačana pošiljatelju, naslovnik ni upravičen do izplačila odškodnine in obratno.

52. člen **(nepoškodovana pošiljka)**

Če se ob vročitvi pošiljke na zahtevo prevzemnika ugotovi, da se njena masa ujema z maso, ugotovljeno ob oddaji pošiljke v prenos, da na njeni obojnini ni vidnih znakov poškodbe in da so sredstva za zapiranje te pošiljke nepoškodovana, se šteje, da je ta pošiljka nepoškodovana, razen če je uporabnik vložil reklamacijo zaradi skritih pomanjkljivosti.

53. člen **(reševanje reklamacije)**

V postopku reševanja reklamacije lahko izvajalec:

- reklamaciji ugodi in odloči o višini odškodnine za povzročeno škodo, če jo je uporabnik zahteval,
- reklamacijo kot neutemeljeno zavrne,
- reklamacijo kot prepozno vloženo zavrže.

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

- (1) Izvajalec je dolžan na reklamacijo odgovoriti v roku 15 dni po njenem prejemu in z odločitvijo pisno seznaniti uporabnika, sicer lahko uporabnik v 15 dneh od poteka tega roka vloži pritožbo na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije. Zoper odločitev izvajalca ima uporabnik pravico vložiti pritožbo v roku 15 dni pri izvajalcu, izvajalec pa je o pritožbi dolžan

- odločiti v nadaljnjem roku 15 dni. Zoper dokončno odločitev o pritožbi ima uporabnik pravico vložiti pritožbo na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.
- (2) Izvajalec ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

55. člen
(višine odškodnin)

(1) Odškodnine se izplačajo v višini nastale škode, vendar največ do višine, določene v tabeli:

Izguba, kraja pošiljke	Poškodba, izropanje pošiljke	Neizvedena, nepopolno ali napačno izvedena storitev oziroma prekoračitev roka prenosa*
1	2	3
<p>Če je na pošiljki označena vrednost – največ v višini označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR, razen v primeru, ko ima naročnik z izvajalcem sklenjen dogovor za pošiljanje blaga do vrednosti 10.000,00 EUR.</p> <p>Če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR.</p>	<p>Če je na pošiljki označena vrednost – največ v višini označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR, razen v primeru, ko ima naročnik z izvajalcem sklenjen dogovor za pošiljanje blaga do vrednosti 10.000,00 EUR.</p> <p>Če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR.</p> <p>Če gre za poškodbo originalne prodajne embalaže – največ v višini 10 odstotkov nabavne vrednosti blaga v pošiljki.</p>	<p>Cena, plačana za izvedeno storitev.*</p>

* Prekoračitev roka prenosa velja le za pošiljke z označeno dodatno storitvijo *Garancija dostave naslednji dan* ali *Dostava v istem dnevu znotraj mest*.

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

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

- (2) Če je navadna škoda manjša od označene vrednosti, pripada naročniku odškodnina v višini te škode. Če je navadna škoda večja od označene vrednosti, pripada naročniku najvišja višina odškodnine, kot to določa tabela v prejšnjem odstavku tega člena.
- (3) Kadar vsebina poškodovane pošiljke ni v celoti poškodovana, se odškodnina izplača v višini škode, ki se nanaša na poškodovani del pošiljke, vendar največ do višine, opredeljene v prvem odstavku tega člena. Nepoškodovana vsebina pošiljke se vrne uporabniku. Kadar je za poškodovano pošiljko izplačana odškodnina v višini celotne vrednosti poškodovane pošiljke, pri čemer ta ne presega maksimalno določene vrednosti odškodnine v smislu tabele iz prvega odstavka tega člena, vsebino pošiljke zadrži izvajalec.
- (4) Če se pošiljka 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 uporabnik zavrne prevzem pošiljke ali ne odgovori v roku treh (3) mesecev od prejetega obvestila o najdeni pošiljki, postane pošiljka last izvajalca.

56. člen
(način izplačila odškodnine)

Izvajalec izplača naročniku odškodnino v uradni valuti Republike Slovenije najkasneje v 15 dneh od sprejetja odločitve o ugoditvi izplačila odškodnine. Znesek odškodnine izvajalec nakaže na transakcijski račun naročnika, ki ga ta navede v zahtevku.

VIII. REŠEVANJE UGOVOROV IN PRITOŽB

57. člen
(pravica do ugovora in pritožbe)

- (1) Vsak uporabnik ima pravico do ugovora zoper sprejeto odločitev izvajalca v reklamacijskem postopku ali skladno z zakonom zoper ravnanje izvajalca v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev ali zaradi nezadovoljstva z delom izvajalca na splošno.
- (2) Če se ugovor po vsebini nanaša na reklamacijo oziroma odškodnino, se ugovor obravnava po postopku in pod pogoji za reševanje reklamacij v skladu s temi Splošnimi pogoji, o čemer se uporabnika pisno obvesti.

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

- (1) Uporabnik lahko vloži ugovor v roku 30 dni od dneva, ko je izvedel za ravnanje izvajalca ali ko je prejel odgovor na vloženo reklamacijo.
- (2) Uporabnik vloži ugovor po pošti, telefonsko, osebno, po elektronski pošti 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 ga o tem obvesti.

59. člen
(reševanje ugovora)

V postopku reševanja ugovora lahko izvajalec:

- ugovoru ugoditi ter določiti rok za odpravo ugotovljene nepravilnosti,
- ugovor kot neutemeljen zavrne,
- ugovor kot prepozno vložen zavrže.

60. člen
(rok za rešitev ugovora)

- (1) Izvajalec je dolžan o ugovoru odločiti v roku 15 dni po njegovem prejemu in z odločitvijo pisno seznaniti uporabnika, sicer lahko uporabnik v 15 dneh od poteka tega roka vloži pritožbo na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije. Zoper odločitev izvajalca ima uporabnik pravico vložiti pritožbo v roku 15 dni pri izvajalcu, izvajalec pa je o pritožbi dolžan odločiti v nadaljnjem roku 15 dni. Zoper dokončno odločitev o pritožbi ima uporabnik pravico vložiti pritožbo na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.
- (2) Izvajalec ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

IX. ZAUPNOST (OSEBNIH) PODATKOV TER VAROVANJE IN ZAVAROVANJE (OSEBNIH) PODATKOV

61. člen

(pravna podlaga in informacija o obdelavi podatkov)

- (1) Izvajalec prevzame podatke, prejete od uporabnika, kot je opredeljeno v poglavju o sprejemu in izvedbi dostave pošiljk teh Splošnih pogojev, in jih informacijsko in ročno obdelava na zakonski podlagi (54. člen zakona, npr. obrazci: spremnice ...) in na pogodbeni/naročniški podlagi (npr. obrazci: naslovnikovo/pošiljateljstvo naročilo, dogovor o uporabi poštnega predala, pooblastila) izključno za namen izvedbe naročene storitve po teh Splošnih pogojih. V zvezi z obdelavo in varovanjem osebnih podatkov izvajalec sledi določilom Uredbe GDPR (6., 26., 32. in drugim členom) in določilom Zakona o varstvu osebnih podatkov.
- (2) Izvajalec izjavlja, da sprejema vse ukrepe, da zagotovi, da se podatki uporabnikov, vključno z osebnimi podatki, obravnavajo varno in v skladu z veljavno Uredbo GDPR pri osebnih podatkih in drugimi pravnimi predpisi, ki določajo raven zavarovanja podatkov in zasebnosti tako, da se zagotovi ustrezna raven vseh vrst podatkov, kot je opredeljeno v nadaljevanju.

62. člen

(informacija o postopkih in ukrepih za informacijsko in organizacijsko varovanje obdelave osebnih podatkov, vključno z osebnimi podatki)

- (1) Izvajalec je skladno z evropskimi in nacionalnimi predpisi na področju poštnega prometa, z Uredbo GDPR in drugimi nacionalnimi pravnimi predpisi, standardi in dobrimi praksami, ki urejajo prenos pošiljk, varnost in varstvo podatkov, vključno z osebnimi podatki, pri ročni in avtomatizirani obdelavi s pomočjo informacijskega sistema sprejel potrebne postopke in ukrepe. Pravne podlage in standardi, ki zavezujejo izvajalca, so opredeljeni na spletni strani izvajalca <https://www.posta.si/zakoni-in-splosni-pogoji>, <https://www.posta.si/o-nas/predstavitev/pravno-obvestilo> in <https://www.posta.si/o-nas/predstavitev/trajnostni-razvoj/standardi-kakovosti>.
- (2) Izvajalec ima vzpostavljene varnostne postopke in ukrepe za varovanje in obdelovanje osebnih podatkov pri ročni obdelavi, pri strojni in programski opreми, kot je opisano v nadaljevanju:

a) Fizično varovanje

Ukrepi fizičnega varovanja so vzpostavljeni glede na oceno tveganja in varnostne načrte za posamezne objekte in območja, s katerimi upravlja izvajalec. Izvajalec redno spremlja varnostno situacijo, korigira oceno tveganja in ustrezno prilagaja obseg nadzora in kontrol.

Izvajalec je vzpostavil nadzorni center, ki centralizirano upravlja s fizičnim varovanjem in nadzorom nad objekti prek videonadzornega sistema, izvaja tudi nadzor (sledenje) vozil, ki prevažajo poštno pošiljke. Zaposleni prijavljajo vse izredne dogodke neposredno v nadzorni center, ki ukrepa v skladu z določenimi protokoli.

Vstopanje v objekte in gibanje znotraj varovanih območij in ravnanje ob izrednih dogodkih je urejeno z navodilom za vstopanje v poštno objekte in ravnanje ob izrednih dogodkih.

Objekti in območja so zavarovani s tehničnimi sredstvi (videonadzorni sistem, alarmni sistemi, kontrola pristopa), poslovne enote, oba logistična centra in sedež družbe pa imajo tudi receptorsko službo, ki preveri, ali imajo osebe, ki vstopajo, dovoljenje za vstop. Vsi vstopi v objekte se evidentirajo bodisi s pomočjo evidence delovnega časa za zaposlene bodisi z evidenco vstopov za vse ostale osebe.

Vsaka oseba, ki ni zaposlena v družbi, je dolžna pred vstopom v prostore družbe pridobiti dovoljenje za vstop, ki ga izdaja izvajalec na podlagi vloge. Dovoljenja se izdajajo glede na veljavnost pogodbe (čas trajanja, objekti, območja).

Vstop v sistemske prostore, kjer je nameščena vsa ključna informacijsko-komunikacijska infrastruktura, je urejen s splošnim internim aktom »Informacijska varnostna politika 'Vstop v varni sistemski prostor'«. Proces izdaje dovoljenj in postopek vstopa imata vgrajene kontrole, ki preprečujejo, da bi v varne sistemske prostore vstopila nepooblaščen oseb, o vstopih se vodi poimenska evidenca. Vsi prostori podatkovnih centrov so pod videonadzorom in so dodatno varovani tudi s kontrolo pristopa in sistemom tehničnega varovanja.

b) Tehnični ukrepi pri varovanju informacijskega sistema

Protivirusna programska oprema je nameščena na vseh uporabniških računalnikih in se redno (samodejno) posodablja. Rešitev je centralizirana.

Sistem elektronske pošte je varovan s tehničnimi sredstvi, ki preverjajo vsa sporočila z namenom zaznavanja škodljive programske opreme in povezav na spletne strani, ki vsebujejo škodljivo programsko opremo, ter sistemom za odstranjevanje neželene pošte (t. i. spam).

Notranje omrežje družbe je pred javnim omrežjem zavarovano s sistemom tehničnih zaščit, ki obsega: požarno pregrado, IDS/IPS-sistem in posredovalni strežnik s filtriranjem.

Dogodki se iz sistemskih dnevnikov zbirajo centralno v SIEM, kjer so na voljo za nadaljnjo analizo in aktivno spremljanje delovanja sistemov.

Vzpostavljeni so sistemi samodejnega alarmiranja in obveščanja pristojnih (dežurstvo) v primeru izrednih dogodkov.

c) Pravila uporabe informacijskega sistema

Za dostop do podatkov, ki se hranijo v elektronski obliki, so se uporabniki dolžni avtorizirati (prijava z uporabniškim imenom in geslom). Uporabniška imena so vezana na točno določeno osebo. Politika gesel je določena in prek nastavitve sistema tudi vsiljena (»Informacijska varnostna politika 'Uporaba informacijskega sistema Pošte Slovenije d. o. o.'«).

Družba dodeljuje pravice dostopa do informacijskih storitev (virov) v skladu s procesom, opredeljenim s splošnim internim aktom, ki vključuje ustrezne kontrole, s katerimi se prepreči, da bi dostop do podatkov pridobile osebe, ki za to niso pooblaščen. Proces je informacijsko podprt. Pooblastila se posameznikom dodeljujejo na podlagi njihovih delovnih zadolžitev in dostop do osebnih podatkov dobijo le tiste osebe (njeni zaposleni in druge osebe, ki bodo pod njenim vodstvom obdelovale osebne podatke), za katere je to zaradi njihove funkcije oziroma delovnih zadolžitev nujno potrebno.

Zaposleni so dolžni spoštovati pravilo čiste mize in čistega zaslona ter v svoji odsotnosti ustrezno poskrbeti za zavarovanje delovne postaje (zaklepanje).

d) Dostopi in posredovanje podatkov

Do podatkov, ki so predmet obdelave za potrebe opravljanja poštnih storitev, imajo dostop izključno zaposleni, ki izvajajo procese, ki so potrebni za izvedbo poštnih storitev. Obseg dostopa je omejen na minimalni nabor, da lahko nemoteno izvajajo aktivnosti, potrebne za izvedbo storitve.

Izvajalec posreduje podatke pogodbenim sodelavcem, s katerimi sodeluje, da izvedejo dostavo, pri tem je obseg podatkov omejen izključno na dostavne podatke za pošiljke, ki jih pogodbeni sodelavec dostavlja.

Podatki se ne izvažajo v druge oblike in se po zakonsko določenih rokih (Zakon o poštnih storitvah) izbrišejo ali anonimizirajo, razen v primerih, ko so predmet posebnih postopkov, kjer obstaja zakoniti interes ali zakonska podlaga (npr. podatki služijo kot dokazno gradivo).

Podatki se pri prenosih prek javnega telekomunikacijskega omrežja kriptirajo.

e) Zavarovanje podatkov pred izgubo

Podatki, ki so shranjeni v elektronski obliki, so fizično locirani v varnih podatkovnih centrih izvajalca. Podatkovni centri imajo visok nivo protipožarne zaščite, neodvisne vire napajanja z

energijo (UPS in generatorje) ter primerno zmogljive sisteme za hlajenje. Primarna lokacija je certificirana po standardu TIER III za neprekinjeno poslovanje, procesi pa so vzpostavljeni v skladu z dobrimi praksami, ki sledijo standardu ISO 27001. Podatki se redno arhivirajo ter hranijo na dveh ali celo več lokacijah.

- (3) Uporabnik in izvajalec lahko opredelitve glede varovanja podatkov podrobneje določita tudi v pogodbi, ki jo skleneta po pogojih iz teh ali drugih obvestil, ki jih je objavil izvajalec z namenom informiranja uporabnikov skladno z obveznostmi, ki jih določa zakonodaja.

63. člen (hramba)

Izvajalec hrani podatke, vključno z osebni 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 10 let, dostavne knjižice do tri leta itd.). Po preteku tega roka bodo skladno s prej opredeljenimi pravnimi predpisi osebni podatki v informacijskem sistemu ustrezno anonimizirani oziroma fizični dokumenti ustrezno arhivirani s prekritjem osebnih podatkov ali uničeni.

64. člen (uveljavljanje poizvedb in obveznosti uporabnikov)

- (1) Uporabnik, ki je fizična oseba, ima pravico do dostopa in popravka svojih osebnih podatkov skladno s pogoji poslovanja izvajalca. Če uporabnik želi dostopiti do informacij ali jih popraviti, se mora obrniti na izvajalca s pomočjo kontaktnih podatkov, navedenih na spletni strani izvajalca pod rubriko Kontakt in pomoč, v zvezi z osebni podatki pa prek obrazca, dostopnega na spletni povezavi <https://www.posta.si/o-nas/predstavitev/pravno-obvestilo/varstvo-osebni-podatkov>, ali direktno na e-naslov: dpo@posta.si.
- (2) Uporabnik mora zagotoviti izvajalcu ob vložitvi zahtevka iz predhodnega odstavka tega člena čim več informacij, ki jih kot uporabnik lahko poda glede informacij, ki jih išče in ima pri sebi na podlagi izdanih potrdil izvajalca skladno s pogoji poslovanja, izvajalec pa se zaveže, da jih zbere iz evidenc dejavnosti ter mu jih sporoči/posreduje.
- (3) Za ostale pravice in obveznosti izvajalca in uporabnikov, ki niso posebej opredeljene s temi Splošnimi pogoji, se neposredno uporabljajo določila Uredbe GDPR in drugi veljavni specialni pravni predpisi o varnostnih, organizacijskih in tehničnih ukrepih za varovanje osebnih podatkov pri izvajanju poštne in drugih storitev, kot je opredeljeno v II. in tem poglavju Splošnih pogojev.
- (4) Če bodo za to izpolnjeni zakonski pogoji, bodo podatki posredovani tudi državnemu organu, ki je pristojen za odkrivanje ali pregon nezakonitih dejanj, sodišču ali drugemu nadzornemu/inšpekcijskemu državnemu organu.
- (5) Uporabniki, ki uporabljajo spletne strani izvajalca kot neaktivni obiskovalci za spremljanje novosti in objavljenih informacij ali kot aktivni naročniki na storitve prek spleta, naj upoštevajo, da izvajalec uporablja piškotke za shranjevanje in dostop do informacij, da zagotavlja dostop do svojih strani. Uporabniki lahko več informacij o zasebnosti in varovanju osebnih podatkov na spletu ter o delovanju piškotkov, vrsti in drugih informacij pridobijo iz pravnega obvestila na spletni strani izvajalca www.posta.si.
- (4) Uporabnik lahko s spletnih strani izvajalca dostopa do drugih spletnih strani tretjih oseb v omrežju, publikacij z novicami in spletnih strani družb Skupine Pošta Slovenije, za katerih vsebine in delovanje sistemov izvajalec ne odgovarja. Uporabnik mora upoštevati obstoj njihovih pravnih obvestil oziroma izjav o zasebnosti in varovanju osebnih podatkov ter piškotkov.

65. člen

(poročanje o kršitvah varstva osebnih podatkov)

- (1) Če izvajalec v vlogi upravljavca osebnih podatkov ugotovi, da je prišlo do kršitve varstva osebnih podatkov, kot je opredeljeno v Uredbi GDPR in Zakonu o varstvu osebnih podatkov, bo o tem brez nepotrebnega odlašanja uradno obvestil nadzorni organ.
- (2) Če je izvajalec v vlogi obdelovalca osebnih podatkov in ugotovi, da je prišlo do kršitve varstva osebnih podatkov, bo o tem brez nepotrebnega odlašanja uradno obvestil upravljavca.
- (3) Obveščanje ni potrebno, če ni verjetno, da bi bile s kršitvijo varstva osebnih podatkov ogrožene pravice in svoboščine posameznikov.

X. SPREMEMBA SPLOŠNIH POGOJEV

66. člen

(spremembe)

Izvajalec si pridržuje pravico, da lahko kadarkoli spremeni te Splošne pogoje in jih objavi na spletni strani <http://www.posta.si>.

XI. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

67. člen

(objava)

Splošni pogoji se objavijo na spletni strani izvajalca ter v njegovih poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki.

68. člen

(pristojno sodišče)

Morebitne spore rešuje stvarno pristojno sodišče v Mariboru.

69. člen

(veljavnost)

Splošni pogoji začnejo veljati 1. maja 2022.

Maribor, april 2022

Tomaž Kokot, mag.
generalni direktor

mag. Karmen Lebe Grajf
članica posloводства

Sebastijan Gostenčnik
član posloводства