

SPLOŠNI POGOJI IZVAJANJA DRUGIH POŠTNIH STORITEV

Maribor, april 2026

I. SPLOŠNE DOLOČBE	5
(vsebina).....	5
(izvajanje drugih poštних storitev)	5
(pojmi)	6
II. VRSTE DRUGIH POŠTNIH STORITEV IN OSTALIH STORITEV	8
(splošno)	8
II. 1 VRSTE POŠILJK	9
(pisma po posebnih zakonih)	9
(poslovni odgovor)	9
(naslovljena direktna pošta).....	9
(naslovljena publikacija in naslovljena publikacija prednostno).....	10
(poslovno pismo)	12
(poslovno vrednostno pismo).....	12
(paket)	12
(poslovni paket).....	13
(MojPaket)	13
(BS paket in BS priporočeno pismo)	13
(PS Pošlji paket)	13
(mednarodni poslovni paket).....	13
(Connect paket)	13
(Hitra pošta)	14
II. 2 DODATNE STORITVE, VEZANE NA POŠILJKO	15
(prednostno).....	15
(odkupnina).....	15
(vplačnina po pogodbi)	16
(povratnica)	16
(dobavnica).....	16
(osebna vročitev).....	17
(podpis dokumentov).....	17
(pazljivejše ravnanje)	17
(poštnino plača naslovnik)	18
(nevarno blago v omejitvah)	18
III. POGOJI ZA SPREJEM OZIROMA PRENOS POŠILJK	19

(določbe o opremi in zapiranju pošiljk)	19
(naslovnikov naslov in ostali podatki naslovnika)	20
(prepovedana vsebina pošiljk in pogoji prenosa nevarnih vsebin	22
kot izjema od prepovedanih vsebin pošiljk)	22
(odgovornost pošiljatelja za vsebino in pripravo pošne pošiljke).....	24
(sprejem pošiljk)	24
(razpolaganje s pošiljko)	24
(obveznost sodelovanja)	25
IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK.....	25
(sredstva za izvedbo dostave).....	26
(prevzem pošiljk iz paketnika)	26
(zavrnitev prevzema pošiljk)	27
(roki za prevzem pošiljk na pošti).....	27
V. PRAVICE IZVAJALCA MED PRENOSOM POŠILJK.....	27
(razpolaganje z vsebino pošiljke z blagom)	29
VI. KAKOVOST IZVAJANJA DRUGIH POŠTNIH STORITEV	30
(roki prenosa pošiljk v notranjem prometu)	30
(roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu)	30
VII. CENE, POPUSTI IN PLAČILO DRUGIH POŠTNIH STORITEV	30
(cene drugih poštних storitev)	30
(načini in roki plačila drugih poštних storitev).....	31
(načini označevanja poštnine)	31
(pošiljke, zavezane carinski in varnostni kontroli).....	31
VIII. REŠEVANJE REKLAMACIJ	32
(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)	32
(roki za vložitev reklamacije)	32
(nepoškodovana pošiljka).....	33
(vložitev reklamacije)	33
(reševanje reklamacije)	35
(roki za rešitev reklamacije)	35
(višine odškodnin)	35
(način izplačila odškodnine)	38
IX. REŠEVANJE UGOVOROV IN PRITOŽB.....	38

(pravica do ugovora in pritožbe)	38
(rok za vložitev ugovora in način njegove vložitve)	38
(reševanje ugovora)	38
(rok za rešitev ugovora).....	39
X. ZAUPNOST (OSEBNIH) PODATKOV TER VAROVANJE IN ZAVAROVANJE (OSEBNIH) PODATKOV	39
(pravna podlaga in informacija o obdelavi podatkov)	39
(informacija o postopkih in ukrepih za informacijsko in organizacijsko	40
varovanje obdelave podatkov, vključno z osebnimi podatki)	40
(hramba).....	42
(uveljavljanje poizvedb in obveznosti uporabnikov).....	42
(poročanje o kršitvah varstva osebnih podatkov).....	42
XI. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE	43
(uporaba storitve Poslovni paket)	43
(spremembe splošnih pogojev)	43
(objava)	43
(razveljavitev).....	43
(pristojno sodišče)	43
(veljavnost)	43

SPLOŠNE POGOJE IZVAJANJA DRUGIH POŠTNIH STORITEV

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen (vsebina)

- (1) Splošni pogoji izvajanja drugih poštних storitev (v nadaljevanju: *splošni pogoji*) opredeljujejo splošna določila o izvajanju drugih poštних storitev in zajemajo nabor (vrste) drugih poštних storitev, pogoje za sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštних pošiljk v okviru drugih poštних storitev, način in pogoje poslovanja z uporabniki drugih poštних storitev, kakovost izvajanja storitev, podatke v zvezi s cenami, popusti in plačilom storitev, reševanje reklamacij, reševanje ugovorov, pravice in obveznosti uporabnikov drugih poštних storitev ter druge pogoje, pomembne za izvajanje drugih poštних storitev.
- (2) Izvajanje poštних storitev, ki sodijo v obseg univerzalne poštne storitve, je izvajalec uredil s *Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve*, ki se neposredno uporabljajo tudi pri drugih poštних storitvah, če ni s temi splošnimi pogoji urejeno drugače. *Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve* so objavljeni na spletni strani izvajalca, prav tako so uporabnikom dostopni na enostaven način v digitalni obliki v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštних storitev, ali na vpogled pri poštnem uslužbencu.
- (3) Za določene produkte in aplikativne rešitve podpore dostave poštних pošiljk pri izvajalcu veljajo še posebni pogoji ali navodila, ki so v delu, v katerem jih dopolnjujejo, neposredno uporabljivi.
- (4) 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 na enostaven način v digitalni obliki v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštних storitev, oziroma na spletni strani izvajalca.
- (5) Šteje se, da je uporabnik seznanjen s temi splošnimi pogoji in jih sprejme, ko odda pošiljko v prenos oziroma ko mu je pošiljka dostavljena.

2. člen (izvajanje drugih poštних storitev)

- (1) Ti splošni pogoji veljajo za vse uporabnike drugih poštних storitev, ki jih izvaja izvajalec sam ali v povezavi z družbami Skupine Pošta Slovenije ali njegovimi drugimi, pogodbeno pooblaščenimi subjekti. Izvajalec si tako v okviru lastnega poštnega omrežja za izvajanje poštних storitev pridržuje pravico, da sam izbira pogodbene partnerje ali druge zunanje izvajalce za zagotavljanje zakonsko skladnega ponujanja poštних storitev uporabnikom znotraj lastnega poštnega omrežja, ki ga samostojno upravlja.
- (2) Izvajalec je dolžan poleg splošnih pogojev in navodil iz predhodnega člena teh splošnih pogojev v notranjem poštnem prometu (v nadaljevanju: *notranji promet*) spoštovati *Zakon o poštних storitvah* (v nadaljevanju: *zakon*) in druge posebne zakone, ki specialno urejajo posamezne faze dostave pošiljk (npr. vročanje, elektronska izmenjava podatkov, informacijska varnost ipd.), v čezmejnem poštnem prometu (v nadaljevanju: *mednarodni promet*) pa je dolžan spoštovati še vsakokrat veljavne akte *Svetovne poštne zveze* ter druge evropske in mednarodne predpise ter sklenjene pogodbe (multilateralne, bilateralne) o izvajanju poštних in drugih storitev.

- (3) V zvezi z zbiranjem in nadaljnjim upravljanjem informacij in podatkov, vključno z osebnimi podatki, ima izvajalec za izvajanje storitev po teh splošnih pogojih zagotovljeno ustrezno stopnjo varovanja nosilcev podatkov in omrežja, skladno z evropskimi in nacionalnimi pravnimi predpisi ter skladno z uveljavljenimi standardi s področja poštних in drugih storitev, elektronskega poslovanja in elektronskega posredovanja, varnosti omrežja in informacijske tehnologije, varovanja dokumentarnega in arhivskega gradiva, varovanja podatkov, kot je opredeljeno v nadaljevanju teh splošnih pogojev in drugih oblikah informiranja uporabnikov storitev izvajalca, dostopnih na spletni strani izvajalca.
- (4) Če posamezne pravice in obveznosti izvajalca niso določene v pravnih predpisih in splošnih pogojih iz predhodnega odstavka ali v teh splošnih pogojih, se smiselno uporabljajo določila Obligacijskega zakonika.
- (5) Uporabnik, ki je pravna oseba, in fizična oseba, ki ima v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti, lahko z izvajalcem skleneta pogodbo za izvajanje poštних storitev iz teh splošnih pogojev.
- (6) Drugo poštno storitev uporabnik plača po veljavnih cenikih, ki so objavljeni na spletni strani izvajalca, in sicer *Cenik poštних storitev v notranjem prometu* in *Cenik poštних storitev v mednarodnem prometu*, prav tako so uporabniku dostopni na enostaven način v digitalni obliki v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštних storitev, ali na vpogled pri poštнем uslužbencu.

3. člen (pojmi)

- (1) V teh splošnih pogojih uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:
 1. Izvajalec drugih poštних storitev je družba Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: *izvajalec*), z naslednjimi podatki:
 - sedež in poslovni naslov: Maribor, Slomškov trg 10;
 - matična številka: 5881447000;
 - registrski organ: Okrožno sodišče Maribor;
 - številka vpisa v sodni register: 1094000;
 - davčna številka (ID za DDV): SI25028022.
 2. Kontaktni podatki izvajalca za vsakokratno komunikacijo uporabnikov z izvajalcem:
 - spletna stran: www.posta.si;
 - e-naslov: info@posta.si;
 - kontakt in pomoč: <https://www.posta.si>, rubrika *Kontakt in pomoč*;
 - brezplačna telefonska številka: 080 14 00.
 3. Uporabnik druge poštne storitve (v nadaljevanju: *uporabnik*) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja drugo poštno storitev kot pošiljatelj ali kot naslovnik.
 4. Poštna pošiljka je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, v kakršni jo bo prenesel izvajalec, in opremljena s podatki in dodatnimi storitvami.
 5. Knjižena poštna pošiljka je pošiljka, ki se evidentira ob sprejemu in vročitvi. Knjižene pošiljke so: pisma po posebnih zakonih, poslovno vrednostno pismo, paket, poslovni paket, MojPaket, BS paket, BS priporočeno pismo, PS Pošlji paket, mednarodni poslovni paket, Connect paket, Hitra pošta. Izvajalec za knjiženo pošiljko omogoča sledenje in zagotavlja jamstvo za izplačilo odškodnine ob izgubi, kraji ali poškodbi do višine škode, določene v teh splošnih pogojih.
 6. Pošiljka z blagom je pošiljka, ki lahko vsebuje blago z ali brez komercialne vrednosti, kot je opredeljeno pri posamezni vrsti druge poštne storitve v teh splošnih pogojih.

7. Pošiljka s korespondenco je pošiljka, ki vsebuje korespondenco, dokumente in ostalo pisno dokumentacijo, kot je opredeljeno pri posamezni vrsti druge poštne storitve v teh splošnih pogojih.
8. Dostava je prenos poštne pošiljke od dostavne točke do predaje pošiljke naslovniku ali osebi, pooblaščen za prevzem (če to določajo ti splošni pogoji), in zajema vročitev ali dostavo na naslov za vročanje ali na alternativno točko dostopa do poštnega omrežja ali na drugo mesto, ki ga v skladu s pogoji izvajalca izbere oziroma določi uporabnik.
9. Vročitev je izročitev poštne pošiljke naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar mora naslovnik potrditi prevzem z lastnoročnim podpisom ali na drug enakovreden način, kot je določeno v teh splošnih pogojih.
10. Zavrnitev prevzema pošiljke je ravnanje naslovnika in pošiljatelja:
 - kadar pri poskusu dostave/vročitve zavrnete prevzem pošiljke tako, da zavrnitev potrdita z lastnoročnim podpisom ali na drug enakovreden način, kot ga naslovniku in pošiljatelju omogoča izvajalec,
 - kadar opustita prevzem pošiljke tako, da pošiljke v roku, določenem za prevzem, ne prevzameta.Izvajalec po zavrnitvi prevzema s strani naslovnika in pošiljatelja pošiljko evidentira kot neizročljivo na način, kot je določeno s temi splošnimi pogoji.
11. E-podatki so elektronski podatki, ki jih izvajalec prejme od uporabnikov poštne storitve za potrebe prenosa pošiljke (pošiljatelj, naslovnik, dodatne storitve, sprejemna številka, podatki o vsebini blagovne pošiljke, telefonski številki ali številki mobilnega telefona, elektronski naslov ...). E-podatke uporabnik storitev posreduje izvajalcu z uporabo programskih rešitev izvajalca za potrebe izvedbe prenosa pošiljke.
12. Sprejemna dokumentacija je dokumentacija, ki jo pošiljatelj priloži (pripravljeno v skladu z zahtevami izvajalca) pošiljki ob oddaji pošiljke v prenos (npr. *Potrdilo o oddaji pošiljke (obr. P-2)*, *Oddajnica (obr. P-3a)*, *Popis oddanih pošiljk (obr. P-3)* ...) in vsebuje podatke za sprejem pošiljke. Sprejemna dokumentacija ali e-podatki morajo biti izvajalcu posredovani najkasneje do prevzema pošiljke pri pošiljatelju oziroma pri oddaji pošiljke na kontaktni točki izvajalca.
13. Spremljena dokumentacija je dokumentacija, ki spremlja pošiljko od sprejema do dostave in je odvisna od vrste izbrane pošiljke oziroma storitve (npr. spremnica, dobavnica, carinska izjava).
14. Obvestilo o prispeli pošiljki je obvestilo izvajalca, ki ga vloži v naslovnikov hišni/izpostavljeni predalčnik, če na naslovu za dostavo ni osebe za prevzem oziroma naslovnik ni sporočil mesta, kamor naj se pošiljka dostavi. Obvestilo o prispeli pošiljki je lahko tudi v elektronski obliki, če uporabnik izvajalcu posreduje e-podatke (elektronski naslov in/ali številko mobilnega telefona).
15. Poštno ležeče pomeni, da se pošiljka, ki ima v naslovu naslovnika zapisano oznako »*Poštno ležeče*«, dostavi na izbrano naslovno pošto.
16. Izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov je trajno ustanovljena oseba javnega ali zasebnega prava v Republiki Sloveniji, ki ponuja reševanje domačih in čezmejnih sporov z uporabo postopka, v katerem ena ali več tretjih, neodvisnih oseb rešuje domači ali čezmejni potrošniški spor, in je vpisana v register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov.
17. Poštno omrežje je sistem organizacije in vseh vrst sredstev oziroma sistemov, ki jih uporablja izvajalec pri izvajanju storitev ter jih hkrati daje na razpolago uporabnikom za opremljanje pošiljk in njihov prenos (npr. programske rešitve, spletne in mobilne aplikacije, vse dostopno na spletni strani izvajalca).

18. Kontaktna točka poštnega omrežja je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve in je lahko organizirana kot pošta, pogodbeno pošta ali premožna pošta.
 19. Alternativna točka dostopa do poštnega omrežja (PUDO-točka: Pick-Up-Drop-Off) je točka, kjer lahko uporabniki oddajo/prevzamejo določene vrste pošiljk. PUDO-točke so: paketomat, paketnik, pogodbeno sprejemno/izročilno mesto, brezkontaktna avtomatizirana poslovalnica 24/7 ter druge PUDO-točke, ki jih uporabniku ponudi izvajalec za prevzem pošiljk.
 20. Višja sila za namen teh splošnih pogojev pomeni dogodek izven razumnega nadzora izvajalca, kot na primer, vendar ne izključno: zasedba poštne pošiljke v kateremkoli pravnem postopku; vojna; invazija; dejanja sovražnosti; državljanska vojna; upor; vojaška vstaja ali zaplenba; zasedba; 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 pošiljke v prenosu za več kot 20 odstotkov povprečne skupne realizacije izvajalca glede na preteklo koledarsko leto; izgredi; vstaje; stavka; splošna ali delna prekinitev 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.
- (2) Preostali izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določeno v zakonu oziroma podzakonskih aktih, v *Splošnih pogojih izvajanja univerzalne poštne storitve* ter v aktih Svetovne poštne zveze za pošiljke v mednarodnem prometu.

II. VRSTE DRUGIH POŠTNIH STORITEV IN OSTALIH STORITEV

4. člen (splošno)

- (1) Druge poštne storitve so storitve, ki jih uporabniki naročijo pred ali med prenosom pošiljk in so navedene v teh splošnih pogojih in *Ceniku poštne storitve v notranjem prometu* in *Ceniku poštne storitve v mednarodnem prometu* oziroma v naročilu uporabnika ali/in pogodbi, sklenjeni med uporabnikom in izvajalcem (v nadaljevanju: druge poštne storitve). Več informacij o oddaji naročila oziroma o naročilu storitev izvajalca je dostopnih na spletni strani izvajalca.
- (2) Ostale storitve so storitve, ki se ne štejejo med druge poštne storitve in so navedene v *Ceniku ostalih storitev*, ki je dostopen na spletni strani izvajalca.
- (3) Dopolnilne storitve so storitve, ki se ne štejejo med druge poštne storitve in ne med ostale storitve ter so navedene v *Ceniku dopolnilnih storitev*, ki je dostopen na spletni strani izvajalca.

5. člen (izbira storitve)

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

II. 1 VRSTE POŠILJK

6. člen

(pisma po posebnih zakonih)

- (1) *Pisma po posebnih zakonih* so knjižene pošiljke, za katere način prenosa določajo posebni zakoni iz drugega odstavka 42. člena zakona, ter podzakonski akti, sprejeti na podlagi posebnih zakonov. Pisma po posebnih zakonih so: pismo v pravdnem postopku, pismo v upravnem postopku, pismo v kazenskem postopku, pismo v postopku vpisa v sodni register in postopku izbrisa iz sodnega registra brez likvidacije ter vsa priporočena pisma, v katerih se pošiljajo osebne izkaznice, potni listi, vozniška dovoljenja, pomorske listine, dovoljenja za prebivanje oziroma potrdila o prijavi za bivanje za tujca.
- (2) Pisma po posebnih zakonih morajo ustrezati pogojem za priporočeno pismo.
- (3) Pisma po posebnih zakonih se uporabljajo v notranjem prometu za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije.
- (4) Za pisma po posebnih zakonih izvajalec zagotavlja rok prenosa kot za priporočena pisma s storitvijo Prednostno.
- (5) V primerih, ki jih ne določajo posebni zakoni iz prvega odstavka tega člena, se uporabljajo določila teh splošnih pogojev.

7. člen

(poslovni odgovor)

- (1) *Poslovni odgovor* je pošiljka, namenjena za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije ter blaga brez komercialne vrednosti, ki omogoča pošiljatelju, da pridobi odziv naslovnika na pošiljateljeve oglaševalske, raziskovalne in druge akcije ter posredovane ponudbe. Za opravljanje storitve uporabnik z izvajalcem predhodno sklene pogodbo. Za pogodbo se ne zahteva obličnost. Več informacij o oddaji naročila za tovrstno pošiljko je dostopnih na spletni strani izvajalca.
- (2) Za pogodbo se šteje tudi sprejem naročila, ki ga potrdi izvajalec po elektronski pošti ali s pošto.
- (3) Pri izvedbi prenosa pošiljke v notranjem prometu, ki ni izrecno dogovorjena s pogodbo, uporabnik in izvajalec upoštevata neposredno določila teh splošnih pogojev, vsakokrat veljavnega *Navodila za izvajanje storitve poslovni odgovor* in vsakokrat veljavni cenik izvajalca. Vsi dokumenti so objavljeni in uporabnikom dostopni na spletni strani izvajalca.
- (4) Poslovni odgovor se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu.
- (5) Poštino za prenos poslovnega odgovora plača naslovnik poslovnega odgovora.
- (6) Masa in velikosti poslovnega odgovora morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

8. člen

(naslovljena direktna pošta)

- (1) *Naslovljena direktna pošta* je oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno sporočilo, ki je enako po vsebini, razlikuje pa se v naslovnikovem imenu in priimku oziroma nazivu, ulici in hišni številki oziroma naselju in hišni številki, poštni številki in nazivu naslovne pošte, identifikacijski številki, ter je poslano najmanj desetim naslovnikom.
- (2) Za opravljanje storitve uporabnik z izvajalcem predhodno sklene pogodbo. Za pogodbo se ne zahteva obličnost. Več informacij o oddaji naročila za tovrstno pošiljko je dostopnih na spletni strani izvajalca.
- (3) Storitve se izvajajo v skladu z vsakokrat veljavnim *Navodilom za izvajanje storitev naslovljene direktne pošte*, ki je objavljeno na spletni strani izvajalca.

- (4) Računi, fakture, finančni izpiski in druga neidentificirana sporočila niso naslovljena direktna pošta.
- (5) Pošiljka, ki je znotraj istega ovitka kombinirana z drugimi pošilkami, ni naslovljena direktna pošta.
- (6) Masa in velikosti naslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.
- (7) Naslovljena direktna pošta, opredeljena v tem členu, se uporablja v notranjem prometu.
- (8) Naslovnikov naslov mora biti napisan v skladu s temi splošnimi pogoji, prav tako je pošiljatelj dolžan upoštevati določbe *Priročnika za pravilno naslavljanje poštnih pošilk*, ki je objavljen na spletni strani izvajalca. V zgornji levi kot naslovne strani naslovljene direktne pošte je pošiljatelj dolžan napisati ali odtisniti oznako »NDP« (s pisavo velikosti najmanj 12 pt, krepko). Če oznake ni mogoče napisati ali odtisniti v zgornji levi kot naslovne strani, mora biti oznaka na drugem vidnem mestu naslovne strani.
- (9) Naslovljena direktna pošta, ki ne ustreza navedenim pogojem, se šteje za navadno pismo.
- (10) Pošiljatelj naslovljene direktne pošte je dolžan izvajalcu pred pošiljanjem predložiti vzorec naslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu. Za vsebino naslovljene direktne pošte odgovarja pošiljatelj skladno s pogoji iz navodila, izvajalec pa si pridržuje pravico zavrniti sprejem naslovljene direktne pošte.
- (11) Strojno usmerljiva naslovljena direktna pošta mora ustrezati pogojem za standardno pismo ter naslednjim karakteristikam:
 - naslovník mora biti izpisan s črno barvo na beli podlagi,
 - vrstice naslovnega bloka morajo biti izpisane druga za drugo oziroma ne smejo vsebovati praznih vrstic,
 - 15-milimetrski svetel spodnji rob na naslovni strani pošiljke, vsi robovi pošiljke morajo biti zaprti,
 - papir (ovojnina) ne sme biti poveščen (brez sijajnega premaza),
 - gramatura kuverte oziroma zloženke mora biti najmanj 80 g/m² in največ 160 g/m² oziroma najmanj 160 g/m² ter največ 500 g/m², če je naslovljena direktna pošta v obliki razglednice,
 - največja masa pošiljke je 50 g,
 - največja debelina je 5 mm.Če pošiljka ne ustreza v tem odstavku navedenim pogojem, mora pošiljatelj pošiljke pred oddajo v prenos razdeliti po posameznih naslovnih poštah in jih povezati v svežnje oziroma druge pakirne enote tako, da masa svežnja oziroma pakirne enote ne bo presegala 10 kg. Če pošiljatelj odda manj kot 2.000 pošilk, jih lahko odda nepovezane, vendar zložene po naraščajoči poštni številki naslovne pošte. Če pošiljatelj tega ne stori, izvajalec zaračuna storitev *Dodatek na naslovljeno direktno pošto*, v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom.
- (12) Če se pošiljatelj z izvajalcem v zvezi s prenosom naslovljene direktne pošte dogovori za storitev pisemskega ekspedita – naslavljanje in priprava pošilk za prenos, se poleg teh splošnih pogojev upoštevajo še *Splošni pogoji izvajanja storitev pisemskega ekspedita* in *Cenik storitev pisemskega ekspedita*, dostopni na spletni strani izvajalca.
- (13) Glede pošiljanja naslovljene direktne pošte v mednarodnem prometu se uporabnik in izvajalec individualno dogovorita.

9. člen

(naslovljena publikacija in naslovljena publikacija prednostno)

- (1) *Naslovljena publikacija in naslovljena publikacija prednostno* (v nadaljevanju obe skupaj: naslovljena publikacija) so časopisi, revije in druge tiskane oblike objavljanja uredniško oblikovanih vsebin, ki imajo praviloma številčne in/ali časovne oznake in izhajajo redno ali neredno v zaporednih številkah, njihov bistveni namen pa ni spodbujanje prejemnika k nakupu. Če je bistveni interes uporabnika, da s pošiljko spodbuja naslovnika k nakupu, takšna pošiljka ne

more biti oddana v prenos kot naslovljena publikacija, ampak se šteje kot naslovljena direktna pošta.

- (2) Za naslovljeno publikacijo prednostno izvajalec zagotavlja rok prenosa kot za pošiljke s storitvijo Prednostno.
- (3) Masa in velikosti naslovljene publikacije morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.
- (4) Naslovljena publikacija se uporablja v notranjem prometu.
- (5) Za opravljanje storitve uporabnik z izvajalcem predhodno sklene pogodbo. Za pogodbo izvajalec ne zahteva obličnosti, mora pa naročniško/pogodbeno razmerje opredeljevati najmanj količine, cene, plačilne pogoje, upošteva vse druge pogoje izvajanja storitev naslovljene publikacije, ki jih je vnaprej določil izvajalec v teh splošnih pogojih.
- (6) Naslovljeno publikacijo lahko pošiljatelj odda brez ovojnine ali ovito s folijo, vloženo v kuverto, kartonsko embalažo ipd. Pri tem mora biti naslovljena publikacija odprta toliko, da je vidna njena vsebina. Izvajalec si pridržuje pravico, da preveri vsebino naslovljene publikacije.
- (7) V naslovljeno publikacijo je lahko vložena naročilnica, plačilni nalog ali poslovni odgovor in se šteje v skupno maso naslovljene publikacije.
- (8) V naslovljeno publikacijo je lahko vložena tudi tiskana priloga, če izpolnjuje vse naslednje pogoje:
 - ima istega izdajatelja kot publikacija,
 - oblika in velikost priloge ne presegata dimenzij publikacije,
 - je sestavni del publikacije in je vložena v posamezni izvod.

Tiskana priloga iz tega odstavka se zaračuna v skladu s *Cenikom prilog v publikacijah*. Če je tiskana priloga težja od 500 g, se šteje v skupno maso naslovljene publikacije. Skupna masa naslovljene publikacije in tiskane priloge ne sme presegati najvišje dovoljene mase publikacije, kar je 2 kg.

- (9) Druge tiskane priloge, ki ne ustrezajo pogojem iz predhodnega odstavka, in netiskane priloge so lahko vložene v naslovljeno publikacijo le na način in pod pogoji, za katere se dogovorita pošiljatelj in izvajalec ter se zaračunajo v skladu s *Cenikom prilog v publikacijah*. Najvišja masa prilog iz tega odstavka je 500 g.
- (10) Pošiljatelj naslovljene publikacije je dolžan pred pošiljanjem predložiti izvajalcu vzorec naslovljene publikacije ter priloge in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.
- (11) Če pošiljatelj odda naslovljeno publikacijo prednostno, mora na naslovni strani pošiljke v zgornjem levem kotu odtisniti oznako »Prednostno« (s pisavo velikosti najmanj 12 pt, krepko) ali nalepiti nalepko »Prednostno«. Če oznake ni mogoče odtisniti ali nalepiti v zgornji levi kot naslovne strani pošiljke, mora biti oznaka na drugem vidnem mestu naslovne strani pošiljke.
- (12) Če pošiljatelj hkrati odda naslovljeno publikacijo in naslovljeno publikacijo prednostno, mora pošiljke pred oddajo medsebojno ločiti na naslovljene publikacije in naslovljene publikacije prednostno.
- (13) Pošiljatelj mora pred oddajo naslovljenih publikacij in naslovljenih publikacij prednostno razdeliti pošiljke po posameznih naslovnih poštah in jih povezati v svežnje oziroma druge pakirne enote tako, da masa svežnja oziroma pakirne enote ne bo presegala 10 kg. Če pošiljatelj odda manj kot 2.000 pošiljk, jih lahko odda nepovezane, vendar zložene po naraščajoči poštni številki naslovne pošte. Če pošiljatelj tega ne stori, izvajalec zaračuna storitev *Dodatek na naslovljeno publikacijo*, v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom izvajalca.
- (14) Če se pošiljatelj z izvajalcem v zvezi s prenosom naslovljene publikacije dogovori za storitve pisemskega ekspedita – naslavljanje in priprava teh pošiljk za prenos, se poleg teh splošnih pogojev upoštevajo še *Splošni pogoji izvajanja storitev pisemskega ekspedita* in *Cenik storitev pisemskega ekspedita*.

10. člen **(poslovno pismo)**

- (1) *Poslovno pismo* je zaprta pošiljka v notranjem prometu, pravokotne oblike, izdelana iz neprosojnega papirja. Prosojni papir se lahko uporabi le za prosojno okence, skozi katero se sme videti le naslovnikov naslov. Prosojno okence ne sme imeti barvnega roba ter mora biti izdelano iz materiala, ki omogoča, da se naslov zlahka prebere. Njegova najmanjša velikost je 30 mm x 85 mm, največja velikost pa 45 mm x 90 mm.
- (2) Velikosti morajo ustrezati pogojem za standardno pismo, največja masa je lahko 50 g.
- (3) Poslovno pismo se uporablja v notranjem prometu za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije.
- (4) Prenos se opravlja na način in pod pogoji, za katere se s pogodbo dogovorita uporabnik in izvajalec v skladu s pogoji prenosa in cenikom. Za pogodbo se ne zahteva obličnost. Storitve se izvajajo v skladu z vsakokrat veljavnim *Navodilom za izvajanje storitve Poslovno pismo*, ki je objavljeno na spletni strani izvajalca.

11. člen **(poslovno vrednostno pismo)**

- (1) *Poslovno vrednostno pismo* je zaprta knjižena pošiljka, ki ima označeno vrednost in jo lahko v prenos oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti.
- (2) Masa in velikosti poslovnega vrednostnega pisma morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.
- (3) Poslovno vrednostno pismo se uporablja v notranjem prometu.
- (4) Za opravljanje storitve uporabnik z izvajalcem predhodno sklene pogodbo. Za pogodbo se ne zahteva obličnost.
- (5) Poslovno vrednostno pismo je namenjeno pošiljanju zlata, dragih kamnov, drugih žlahtnih kovin in vsebin višjih vrednostih.
- (6) Najvišja označena vrednost poslovnega vrednostnega pisma je lahko 4.200 EUR.

12. člen **(paket)**

- (1) *Paket* je knjižena pošiljka. Lahko ima označeno vrednost, ki ne sme presegati 4.200 EUR. V mednarodnem prometu pa se upoštevajo tudi omejitve za posamezne države v skladu s *Seznamom držav, s katerimi se izmenjujejo paketne pošiljke*, ki je objavljen na spletni strani izvajalca. Paket, ki ima označeno vrednost, mora biti zaprta pošiljka.
- (2) Velikosti in masa paketa:
 - najmanjša velikost naslovne strani: 165 mm x 235 mm,
 - najdaljša stranica: do 1.500 mm,
 - seštevek najdaljše stranice (dolžine) in obsega (2 x širina + 2 x višina), merjenega na najširšem mestu prečno glede na dolžino (kombiniran obseg): do 3.000 mm,
 - največja masa: 30 kg.
- (3) Paket se uporablja v notranjem in mednarodnem prometu za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije ter blaga s komercialno vrednostjo ali brez nje.
- (4) Plačilo poštnine za prenos paketa označi izvajalec.

13. člen

(poslovni paket)

- (1) *Poslovni paket* je knjižena pošiljka v notranjem prometu.
- (2) Prenos poslovnih paketov se izvaja v skladu s pogodbo, sklenjeno s posameznim uporabnikom. Za vse, kar ni določeno s pogodbo, se neposredno uporabljajo *Splošni pogoji poslovanja s paketi MojPaket*, ki so objavljeni na spletni strani izvajalca.

14. člen

(MojPaket)

- (1) *MojPaket* je knjižena pošiljka v notranjem prometu, ki jo lahko v prenos oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti.
- (2) Prenos pošiljke *MojPaket* se izvaja v skladu s pogodbo, sklenjeno s posameznim uporabnikom. Za vse, kar ni določeno s pogodbo, se neposredno uporabljajo *Splošni pogoji poslovanja s paketi MojPaket*, ki so objavljeni na spletni strani izvajalca.

15. člen

(BS paket in BS priporočeno pismo)

- (1) *BS paket* in *BS priporočeno pismo* sta knjiženi pošiljki v notranjem prometu, ki ju uporabnik odda v prenos na bencinskem servisu, s katerim ima izvajalec sklenjeno pogodbo za sprejem teh pošiljk.
- (2) Izvajanje storitev *BS paket* in *BS priporočeno pismo* poleg teh splošnih pogojev urejajo tudi *Splošni pogoji za sprejem in izročanje pošiljk na bencinskih servisih*, objavljeni na spletni strani izvajalca.

16. člen

(PS Pošlji paket)

- (1) *PS Pošlji paket* je knjižena pošiljka v notranjem prometu, ki jo uporabnik odda prek spletne aplikacije izvajalca *PS Pošlji paket*.
- (2) Izvajanje storitev *PS Pošlji paket* poleg teh splošnih pogojev urejajo tudi *Splošni pogoji za sprejem in izročanje pošiljk na PS paketomatih Pošte Slovenije*.

17. člen

(mednarodni poslovni paket)

- (1) *Mednarodni poslovni paket* je knjižena pošiljka v mednarodnem prometu, ki jo lahko v prenos za določene države oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti, in je naslovljena na pravno ali fizično osebo.
- (2) Za opravljanje storitve *Mednarodni poslovni paket* uporabnik z izvajalcem predhodno sklene pogodbo. Za pogodbo se ne zahteva obličnost. Pri oddaji pošiljk se upošteva *Seznam držav, s katerimi se izmenjujejo paketne pošiljke*, ki je dostopen na spletni strani izvajalca. Več informacij o oddaji naročila za tovrstno pošiljko je dostopnih na spletni strani izvajalca.

18. člen

(Connect paket)

- (1) *Connect paket* je knjižena pošiljka v mednarodnem prometu, ki jo lahko v prenos za določene države oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti, in je naslovljena na pravno ali fizično osebo.

(2) Za opravljanje storitve Connect paket uporabnik z izvajalcem predhodno sklene pogodbo. Za pogodbo se ne zahteva obličnost. Pogoji za uporabo storitve je elektronska izmenjava podatkov o pošiljkah.

(3) Velikosti in masa Connect paketa morajo ustrezati naslednjim pogojem:

- največja velikost: 120 x 60 x 60 cm,
- najmanjša velikost: 15 x 11 x 1,5 cm,
- največja masa: 31,5 kg.

Če katera izmed stranic paketa presega navedene velikosti, se izbere storitev *Connect paket večjih dimenzij in nepravilnih oblik*, pri katerem največje dimenzije ne smejo presegati naslednjih vrednosti:

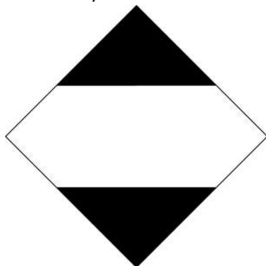
- dolžina: 200 cm,
- širina: 120 cm,
- višina: 80 cm,
- kombiniran obseg: 360 cm.

Največja masa *Connect paketa večjih dimenzij nepravilnih oblik* je 31,5 kg.

Vsi paketi nepravilnih oblik (vključno z valjem) ali embalažo, ki onemogoča strojno usmerjanje, se štejejo za storitev *Connect paket večjih dimenzij in nepravilnih oblik*.

(4) V Connect paketih se lahko po predhodni pisni potrditvi izvajalca in sklenitvi pisnega dogovora o pošiljanju nevarnega blaga v izjemah ADR pošilja tudi nevarno blago v omejenih količinah.

(5) Pošiljatelj mora Connect pakete, ki vsebujejo nevarno blago v omejenih količinah, oddati v prenos s storitvijo *Nevarno blago v omejitvah* in spodnjo oznako (najmanjša velikost oznake 100 mm x 100 mm, debelina obrobne črte najmanj 2 mm):



Oznaka mora biti dobro vidna (ne sme biti prekrita z morebitnimi ostalimi nalepkami in/ali oznakami).

(6) Največja masa Connect paketov, ki vsebujejo nevarno blago v omejenih količinah, lahko znaša 30 kg.

(7) V preostalem se glede prenosa nevarnega blaga v omejenih količinah v Connect paketih uporabljajo določbe 31. člena teh splošnih pogojev.

19. člen **(Hitra pošta)**

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

(2) Hitra pošta v mednarodnem prometu je lahko:

- pošiljka UPS:
 - pismo ali ovojnica UPS (korespondenca, dokumentni in ostala pisna dokumentacija),
 - paket (blago, ki so mu lahko priloženi dokumenti);
- pošiljka EMS:
 - pismo (korespondenca, dokumentni in ostala pisna dokumentacija),
 - paket (blago, ki so mu lahko priloženi dokumenti).

(3) Hitra pošta v notranjem prometu se uporablja za pošiljanje korespondence, dokumentov in ostale pisne komunikacije ter blaga s komercialno vrednostjo ali brez nje. Pošiljanje je možno po Sloveniji

ali znotraj posameznih mest. Več informacij o oddaji naročila za tovrstno pošiljko je dostopnih na spletni strani izvajalca.

- (4) Velikosti Hitre pošte v notranjem prometu in Hitre pošte v mednarodnem prometu (EMS) morajo ustrezati velikostim paketa. Hitra pošta v mednarodnem prometu (UPS) mora ustrezati naslednjim velikostim:
 - najmanjša velikost naslovne strani: 165 mm x 235 mm,
 - največja velikost: do 2.700 mm po katerikoli velikosti, pri čemer seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presežati 4.190 mm.
- (5) Največja masa Hitre pošte v notranjem prometu je 50 kg, največja masa Hitre pošte v mednarodnem prometu (EMS) je 30 kg (za Hrvaško 50 kg), največja dovoljena dejanska oziroma dimenzijska masa Hitre pošte v mednarodnem prometu (UPS) pa je 25 kg.
- (6) V primeru, ko se pošiljka prenaša preko tretjega izvajalca (npr. kurirske službe UPS), se šteje, da je pošiljatelj ob oddaji pošiljke seznanjen in soglaša tudi s splošnimi pogoji tega tretjega izvajalca. Ti pogoji se uporabljajo poleg teh splošnih pogojev, razen če ti splošni pogoji določajo drugače.

II. 2 DODATNE STORITVE, VEZANE NA POŠILJKO

20. člen

(splošno o dodatnih storitvah, vezanih na pošiljko)

- (1) Storitve, ki jih lahko uporabnik doda posamezni pošiljki, so razvidne iz *Cenika poštnih storitev v notranjem prometu* in *Cenika poštnih storitev v mednarodnem prometu*.
- (2) K storitvam, za katere se po teh splošnih pogojih zahteva sklenitev pogodbe z izvajalcem, se lahko k posamezni pošiljki dodajo dodatne storitve, ki so razvidne oziroma določene v pogodbi oziroma splošnih pogojih poslovanja za posamezno vrsto storitve ter priročnikih in navodilih, dostopnih na spletni strani izvajalca.

21. člen

(prednostno)

- (1) *Prednostno* je storitev, ki zagotavlja hitrejši prenos pošiljke.
- (2) Na naslovni strani pošiljke s storitvijo *Prednostno* mora biti v zgornjem levem kotu pošiljke odtisnjena oznaka »Prednostno« (s pisavo velikosti najmanj 12 pt, krepko) ali pa nalepljena nalepka »Prednostno«, v mednarodnem prometu pa oznaka »Priority«.
- (3) Pošiljko s storitvijo *Prednostno* uporabnik odda na kontaktni točki izvajalca.

22. člen

(odkupnina)

- (1) *Odkupnina* je storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovníku proti predhodnemu plačilu zneska odkupnine.
- (2) Na naslovni strani pošiljke je pošiljatelj dolžan napisati besedo »Odkupnina« in znesek odkupnine. Najvišji znesek odkupnine znaša do 1.000,00 EUR.
- (3) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »Odkupnina« oziroma »ODK«, v mednarodnem prometu pa »Cash on delivery« oziroma »COD«.
- (4) Pošiljatelj je s pošiljko dolžan oddati tudi izpolnjen ustrezen vplačilni dokument. Če pošiljatelj kot vplačilni dokument k pošiljki priloži plačilni nalog UPN, izvajalec znesek odkupnine nakaže pošiljatelju kot enkratno plačilno transakcijo, ki jo izvaja v sodelovanju z OTP banko d.d., skladno

s *Splošnimi pogoji za opravljanje enkratne plačilne transakcije na poštah* (dostop do spletne strani OTP banke d. d. je možen tudi prek spletne strani izvajalca).

- (5) Izvajalec uporabniku poštna storitve za opravljeno enkratno plačilno transakcijo zaračuna nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom OTP banke d.d., objavljenim v *Splošnih pogojih za opravljanje enkratne plačilne transakcije na poštah* (dostop do spletne strani OTP banke d.d je možen tudi prek spletne strani izvajalca).

23. člen

(vplačnina po pogodbi)

- (1) *Vplačnina po pogodbi* je storitev, kjer strošek vplačnine za vplačilni dokument, ki je priložen pošiljki s storitvijo Odkupnina, nosi pošiljatelj.
- (2) Storitev *Vplačnina po pogodbi* lahko uporabljajo pošiljatelji, ki imajo z izvajalcem sklenjeno pogodbo o plačevanju cene za vplačilo odkupnih zneskov po pogodbi.
- (3) Pošiljatelj je dolžan na naslovno stran pošiljke napisati besedilo »*Vplačnina po pogodbi*« ali oznako »*VPLPG*«, na priložen vplačilni dokument pa mora v desni del polja »Ime, ulica in kraj prejemnika« ali v zgornji del polja »Podpis plačnika (neobvezno žig)« izpisati oznako PG in številko pogodbe.

24. člen

(odkupnina brez naloga)

- (1) *Odkupnina brez naloga* je storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovniku proti predhodnemu plačilu zneska odkupnine. Pošiljki se ne prilaga vplačilni dokument.
- (2) Na naslovno stran pošiljke je pošiljatelj dolžan napisati besedo »Odkupnina« in znesek odkupnine.
- (3) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »*Odkupnina brez naloga*« oziroma »*ODKBN*«.
- (4) Storitev se opravi na način in pod pogoji, za katere se s pogodbo dogovorita pošiljatelj in izvajalec. Za pogodbo se ne zahteva obličnost.

25. člen

(povratnica)

- (1) *Povratnica* je storitev, pri kateri se vročitev pošiljke potrdi na posebnem obrazcu Povratnica – Advice of receipt. Povratnica se vrne pošiljatelju kot navadno pismo.
- (2) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »*AR*«.
- (3) Povratnico izpolni pošiljatelj in jo v skladu z zahtevami izvajalca odda skupaj s pošiljko.

26. člen

(dobavnica)

- (1) *Dobavnica* je storitev, pri kateri naslovnik potrdi prejem pošiljke tudi s podpisom dobavnice, ki jo pošiljatelj priloži pošiljki. Potrjena dobavnica se vrne pošiljatelju.
- (2) Izvajalec omogoča *dobavnico* tudi v e-obliki (*eDobavnica*), ki jo pošiljatelj pošlje v programsko rešitev izvajalca, naslovnik pa jo pred vročitvijo podpiše v programski rešitvi izvajalca.
- (3) Na naslovni strani pošiljke pošiljatelj pošiljko opremi z oznako »*DOB*« ali »*Dobavnica*« oziroma »*eDOB*« ali »*eDobavnica*« v primeru poslovanja z e-obliko.
- (4) Dobavnico odda pošiljatelj skupaj s pošiljko, v primeru e-oblike pa skupaj z elektronskimi podatki o pošiljki.
- (5) Storitev *Dobavnica* oziroma *eDobavnica* se opravlja na način in pod pogoji, za katere se pisno dogovorita pošiljatelj in izvajalec v skladu s pogoji prenosa in cenikom, pri čemer upoštevata še določila o storitvi DOB in eDOB, kot ju podrobneje opredeljujejo *Splošni pogoji poslovanja s paketi MojPaket*, ki so objavljeni na spletni strani izvajalca. Za opravljanje storitve uporabnik z izvajalcem

predhodno sklene pogodbo. Za pogodbo se ne zahteva obličnost. Več informacij o oddaji naročila za tovrstno storitev je dostopnih na spletni strani izvajalca.

27. člen **(osebna vročitev)**

- (1) *Osebna vročitev* je storitev, pri kateri se pošiljka vroči izključno osebno naslovniku.
- (2) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »Vročiti osebno« ali oznaka »OS«.

28. člen **(podpis dokumentov)**

- (1) *Podpis dokumentov* je storitev, pri kateri se pošiljka vroči izključno osebno naslovniku, pri čemer izvajalec predhodno izvede pregled istovetnosti naslovnika na podlagi e-podatkov, ki jih izvajalcu posreduje uporabnik, naslovnik pa jih potrdi s podpisom poslovnega dokumenta (to je npr. pogodba, aneks, ki se glasi na končnega kupca uporabnika), ki spremlja pošiljko. Po potrditvi istovetnosti s podpisom naslovnik izvajalcu potrdi še vročitev pošiljke.
- (2) Na naslovni strani pošiljke mora pošiljatelj opremiti pošiljko z oznako »Podpis dokumentov« oziroma »POD«, pošiljki pa mora priložiti predizpolnjen dokument.
- (3) Storitev *Podpis dokumentov* se opravlja na način in pod pogoji, za katere se pisno dogovorita pošiljatelj in izvajalec v skladu s pogoji prenosa in cenikom. Za opravljanje storitve uporabnik z izvajalcem predhodno sklene pogodbo. Za pogodbo se ne zahteva obličnost. Več informacij o oddaji naročila za tovrstno storitev je dostopnih na spletni strani izvajalca.
- (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. Izvajalec jih preveri z vpogledom v osebni dokument ali pa številko, naziv in/ali izdajatelja osebnega dokumenta vpiše na priloženi dokument ali v dogovorjeno informacijsko okolje. V zadnjem primeru 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 storitve *Podpis dokumentov*.
- (6) Naslovnik, ki ga je pošiljatelj določil na spremni dokumentaciji pošiljke, ki je bila posredovana izvajalcu, je dolžan izvajalcu predložiti veljaven osebni dokument, naveden na spremnem dokumentu pošiljke, ter vpisati oziroma omogočiti vpis verifikacijske kode, ki jo je prejel za izvedbo te storitve, v elektronsko napravo izvajalca. V primeru, da tega ne stori, sam odgovarja za posledice morebitnih nepopolnih ali neresničnih podatkov, zaradi katerih izvajalec ne bi mogel izvesti vročitve in bi pošiljko po dogovoru s pošiljateljem vrnil pošiljatelju. Posledico vračila pošiljke naslovnik neposredno ureja s pošiljateljem.
- (7) Če je naslovnik pravna oseba, je pošiljatelj dolžan v naslovu navesti ime in priimek pooblaščenca pravne osebe, kateremu se v skladu s tem členom pošiljka vroči.
- (8) Dokument se po izvedbi identifikacije vrne pošiljatelju.

29. člen **(pazljivejše ravnanje)**

- (1) *Pazljivejše ravnanje* je storitev, pri kateri se s pošiljko ravna posebej pazljivo.
- (2) Pošiljke, v katerih so žive živali in nevarne snovi, ki si jih izmenjujejo za to pristojne ustanove na način in pod pogoji, ki so predpisani z zakonom, je treba oddati v prenos s *pazljivejšim ravnanjem*.

- (3) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »*Občutljivo*«, v mednarodnem prometu pa »*Fragile*«. Če vsebina pošiljke zahteva poseben način ravnanja, je pošiljatelj dolžan to dodatno ustrezno označiti na pošiljki (na primer: Ne obračaj, Steklo ...).

30. člen

(poštnino plača naslovnik)

- (1) *Poštnino plača naslovnik* je storitev, pri kateri poštnino za prenos pošiljke plača naslovnik. Prenos se opravlja na način in pod pogoji, za katere se pisno dogovorita pošiljatelj in izvajalec v skladu s pogoji prenosa in cenikom.
- (2) Kadar se pošiljka vrne pošiljatelju, znesek poštnine in povratne poštnine plača pošiljatelj.
- (3) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »*PPN*«.

31. člen

(nevarno blago v omejitvah)

- (1) *Prenos nevarnega blaga v omejitvah* (v nadaljevanju: storitev NBO) je storitev, 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 tem členu, in cenikom.
- (2) Pošiljatelj je dolžan spoštovati in upoštevati s strani izvajalca določene zahteve glede vrste nevarnega blaga, omejene količine ter pogojev za sprejem, kar je opredeljeno v *Seznamu nevarnega blaga v omejenih količinah, Navodilu za prevoz nevarnega blaga v izjemah ADR in Priročniku za uporabnike – prevoz nevarnega blaga*. Vsakokrat veljavni navedeni dokumenti so objavljeni na spletni strani izvajalca.
- (3) Pošiljatelju, ki izbere storitev NBO, izvajalec zaračuna storitev v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom izvajalca.
- (4) Pošiljatelj, ki z izvajalcem sklone pisni dogovor po prvem odstavku tega člena, 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 iz drugega odstavka tega člena. Pošiljatelj se zavezuje, da ne bo pošiljal blaga, ki ga izvajalec ne sprejema v prenos v skladu s temi splošnimi pogoji, blago, ki ga izvajalec sprejema v prenos, pa bo pošiljal le v količinah, ki niso višje od dovoljenih, skladno z navodilom in seznamom iz drugega odstavka tega člena.
- (5) Pogoji 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 pošiljke s storitvijo NBO. 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 točko dostopa ali vročitev pošiljke pri naslovniku brez potrditve prevzema ni možna. Če pošiljke ni mogoče vročiti na naslovu, naslovnik prejme obvestilo, v katerem je naveden kraj prevzema in rok, v katerem se pošiljka lahko prevzame.

32. člen
(označena vrednost)

- (1) *Označena vrednost* je storitev, pri kateri pošiljatelj zavaruje vrednost vsebine. Višina označene vrednosti mora ustrezati vrednosti vsebine pošiljke in ne sme presegati 4.200 EUR.
- (2) Na naslovni strani pošiljke je pošiljatelj dolžan napisati besedo »Vrednost« in znesek vrednosti.

33. člen
(jamstvo vsebine do 100 EUR)

- (1) *Jamstvo vsebine do 100 EUR* je storitev, pri kateri izvajalec jamči izplačilo nastale škode na vsebini v vrednosti do 100 EUR.
- (2) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »Jamstvo vsebine« oziroma »JAV«.

III. POGOJI ZA SPREJEM OZIROMA PRENOS POŠILJK

34. člen
(določbe o opremi in zapiranju pošiljk)

- (1) Pakiranje in označevanje pošiljk je izključna odgovornost pošiljatelja, pri čemer označevanje za izvajalca ne sme biti zavajajoče (npr. na pošiljkah ne sme biti dvojnih spremnic, drugih črtnih kod, napačnih naslovov, nalepk oziroma oznak, ki označujejo vsebine, ki niso v pošiljki).
- (2) Zunanja embalaža oziroma ovojnina pošiljke mora zagotavljati varnost vsebine pošiljke in ostalih pošiljk, poštnega osebja, naprav ter objektov pred morebitnimi poškodbami ter okvarami. Za ovojnino pošiljke se uporablja pisemska ovojnica, oblazinjena kuverta, škatla iz lepenke, lesa ali drugega primerne materiala ali druga primerna ovojnina, ki zagotavlja, da je vsebina pošiljke v celoti zaščiten.
- (3) Uporaba pisemskih ovojnica za pošiljke, ki vsebujejo blago, ni dovoljena. Uporaba oblazinjenih kuvert in vreč je za pošiljke, ki vsebujejo blago, dovoljena le v primeru, ko vsebina pošiljke ni lomljiva oziroma občutljiva.
- (4) 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 ali izgube vsebine ali poškodovanja poštnega osebja in premoženja oziroma drugega blaga. V primeru pošiljanja tekočin, delno tekočih, mastnih snovi ali praškov in drobnih zrn mora biti vsebina dodatno zaščiten tako, da v primeru poškodbe notranja ovojnina zadrži vsebino in se prepreči iztekanje ali razsutje vsebine.
- (5) Pošiljatelj mora zagotoviti, da je vsebina pravilno in zadostno zapakirana za izvedbo vseh aktivnosti, ki jih mora izvesti izvajalec med prenosom pošiljke, in da so na njej vse potrebne oznake, v skladu z zahtevami, pogoji in omejitvami, določenimi v teh splošnih pogojih, ki vplivajo na pošiljke in značilnosti vsebine, tako da se pošiljke med prenosom ne bodo izgubile ali poškodovale, ali da ne bodo poškodovale poštnega osebja, premoženja ali drugega blaga. Za pošiljanje na udarce občutljivih vsebin se uporablja ovojnina iz trdega, neupogljivega materiala.

Če prodajna/komercialna embalaža ne zadosti zahtevam, mora pošiljatelj tako blago dodatno zaščititi. Pošiljatelju je lahko pri pravilni opremlitvi blaga v pomoč priročnik *Pravilna priprava paketnih in paletnih pošilk*, ki je dostopen na spletni strani izvajalca.

- (6) Če se za zapiranje priporočenih pisem, blagovnih pisem in paketov brez označene vrednosti v mednarodnem prometu uporabi lepilni trak, ga je pošiljatelj dolžan označiti s podpisom ali drugo oznako tako, da so deli oznake vidni na traku in ovojnini.
- (7) Za zapiranje paketa z označeno vrednostjo, poslovnega vrednostnega pisma in blagovnega pisma s sledenjem s storitvijo Jamstvo vsebine do 100 EUR je treba uporabiti varnostno nalepko, lepilni trak ali drugo učinkovito zapiralno sredstvo.
- (8) Če se za zapiranje paketa z označeno vrednostjo, poslovnega vrednostnega pisma ali blagovnega pisma s sledenjem s storitvijo Jamstvo vsebine do 100 EUR uporabi varnostna nalepka ali lepilni trak, je pošiljatelj, ki je pravna oseba, na pošiljko dolžan odtisniti štampljko ali faksimile podpisa ali jo kako drugače overiti, fizična oseba pa se mora podpisati. Deli odtisa oziroma podpisa morajo biti vidni na varnostni nalepki ali lepilnem traku in ovojnini.
- (9) Pri pripravi ovojnine in označevanju pošilk lahko pošiljatelj/naročnik po pogodbi uporabi orodja in storitve informacijskih tehnologij izvajalca, katerih tehnična navodila in opisi storitev so uporabnikom dostopni na spletni strani izvajalca, za naročnike po pogodbi pa tudi pri skrbnikih pogodb na strani izvajalca. Pošiljatelj/naročnik po pogodbi 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 po pogodbi 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 po pogodbi, ne odgovarja in pošiljatelj/naročnik po pogodbi sam nosi odgovornost za zlorabo uporabniških imen in gesel.
- (10) Pošiljatelj ne sme povezati skupaj dveh ali več pošilk in jih oddati v prenos kot eno pošiljko.

35. člen

(naslovnikov naslov in ostali podatki naslovnika)

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

- kratica p. p. in številka poštne predala (za pošiljke v mednarodnem prometu PO box in številka poštne predala),
 - poštna številka in naziv naslovne pošte,
 - ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).
- (5) Če ima naslovnik sklenjen pisni dogovor o shranjevanju prispelih pošilk na pošti kot poštno ležeče in je podatek pošiljatelju znan, morajo biti na pošiljki navedeni naslednji obvezni podatki v naslednjem vrstnem redu:
- ime in priimek ali naziv družbe, ustanove ipd.,
 - oznaka »Poštno ležeče« (»Poste restante« za pošiljke v mednarodnem prometu),
 - poštna številka in naziv naslovne pošte,
 - ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).
- (6) Če želi naslovnik pošiljko prevzeti na kateri izmed alternativnih točk izvajalca, mora pošiljatelj pošiljko nasloviti, kot je opredeljeno v nadaljevanju:
- Zapis naslova na pošiljki za prevzem pošiljke na PS Paketomatu
 - o ime in priimek naslovnika ter v oklepaju telefonska številka naslovnika,
 - o zapis »PS Paketomat«,
 - o lokacija paketomata (ulica in hišna številka),
 - o poštna številka in naziv naslovne pošte lokacije paketomata.
 - Zapis naslova na pošiljki za prevzem pošiljke na bencinskem servisu (BS):
 - o ime in priimek naslovnika ter v oklepaju telefonska številka naslovnika,
 - o zapis »BS« in naziv bencinskega servisa,
 - o lokacija bencinskega servisa (ulica in hišna številka),
 - o poštna številka in naziv naslovne pošte lokacije bencinskega servisa.
 - Zapis naslova za prevzem pošiljke na pošti:
 - o ime in priimek naslovnika ter v oklepaju telefonska številka naslovnika,
 - o zapis »Prevzem na pošti«,
 - o poštna številka in naziv naslovne pošte.
 - Zapis naslova za prevzem pošiljke iz paketnika:
 - o ime in priimek naslovnika ter v oklepaju telefonska številka naslovnika,
 - o zapis »Direct4.me paketnik«,
 - o lokacija paketnika (ulica in hišna številka),
 - o poštna številka in naziv naslovne pošte lokacije paketnika.
 - Zapis naslova za prevzem pošiljke v Trafiki3DVA:
 - o ime in priimek naslovnika ter v oklepaju telefonska številka naslovnika,
 - o zapis »Trafika 3DVA«,
 - o lokacija trafike (ulica in hišna številka),
 - o poštna številka in naziv naslovne pošte lokacije trafike.
- (7) 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 naslovnika o statusu prenosa pošiljke in/ali spremembi naslova in datuma dostave ter drugo elektronsko komunikacijo z izvajalcem, skladno s pogoji izvajalca, kot npr. pošiljanje SMS-ov in/ali elektronskih obvestil, klic naslovnika pred izvedbo dostave pošiljke ipd. Številka mobilnega telefona ali/in elektronski naslov naslovnika je/sta obvezen/a, kadar uporabnik želi uporabljati programske rešitve, ki jih izvajalec ponuja za zakonito in varno e-komunikacijo ali varno upravljanje podatkov o naslovnikovem naslovu oziroma ostalih podatkov naslovnika (npr. za evidentirano spreminjanje mesta dostave pošiljke,

elektronsko obveščanje naslovnika pred dostavo (npr. o predvidenem datumu dostave), pošiljanje drugih elektronskih obvestil, klic naslovnika pred dostavo pošiljke, vlaganje poizvednic/reklamacij/odškodninskih zahtevkov, sklepanje naslovnikovega naročila idr.).

- (8) Ne glede na določila v prejšnjem odstavku pa je telefonska številka ali/in elektronski naslov naslovnika obvezen podatek na pošiljkah, v katerih se pošiljajo žive živali, in pri drugih storitvah izvajalca (npr. carinsko posredovanje), če tako določajo posebni splošni pogoji ali navodila, ki jih je za izvajanje posamezne vrste storitev izdal izvajalec.
- (9) Izvajalec ne preverja identitete lastnika elektronskega naslova in številke mobilnega telefona, razen v okviru pogojev pridobivanja registriranega uporabniškega računa na spletni strani izvajalca.
- (10) V notranjem in mednarodnem prometu se pošiljke naslavlajo v latinici. Pošiljka v mednarodnem prometu je lahko naslovljena tudi s pisavo naslovne države, vendar morata biti v latinici napisani najmanj naslovna pošta in naslovna država, če ne določajo drugače posebni splošni pogoji ali navodila, ki jih je za izvajanje posamezne vrste storitev izdal izvajalec.
- (11) Knjižene pošiljke morajo biti naslovljene na le enega naslovnika.
- (12) Pošiljke, ki niso knjižene, so lahko naslovljene na več naslovnikov, pri čemer morajo vsi naslovniki pošiljke prevzemati na istem naslovu.

36. člen

(pošiljateljev naslov in ostali podatki pošiljatelja)

- (1) Pošiljateljev naslov mora biti pravilno in čitljivo napisan na vseh knjiženih pošiljkah ter tudi na vseh ostalih pošiljkah, ki vsebujejo blago. Pri zapisu pošiljateljevega naslova se glede pravilnosti izpisa smiselno upošteva predhodni člen.
- (2) Podatki o telefonski številki, številki mobilnega telefona ali/in elektronski naslov pošiljatelja je/so priporočljiv/i na knjiženih pošiljkah in pošiljkah, ki vsebujejo blago. Številka mobilnega telefona ali/in elektronski naslov pošiljatelja je/sta obvezen/a, kadar uporabnik želi uporabljati programske rešitve, ki jih izvajalec ponuja za zakonito in varno e-komunikacijo ali varno upravljanje podatkov o pošiljateljevem naslovu ali drugih podatkih pošiljatelja (npr. za evidentirano spreminjanje dostave pošiljke, elektronskega obveščanja glede dostave, vlaganja zahtev za potrdila o izvedeni dostavi/vročitvi, za pošiljanje drugih elektronskih obvestil, vlaganje poizvednic/reklamacij/odškodninskih zahtevkov, posredovanje pošiljateljevega naročila idr.).
- (3) Pošiljateljev naslov mora biti napisan tudi na vseh vrstah pošiljk z oznako »*Poština plačana pri pošti*« v notranjem prometu oziroma z oznako »*Postage paid*« v mednarodnem prometu.
- (4) Poleg naslova pošiljatelja je pri pošiljkah z blagom za mednarodni promet in pošiljkah, v katerih se pošiljajo žive živali, obvezno zapisati še številko mobilnega telefona ali telefonsko številko ali/in elektronski naslov pošiljatelja.
- (5) Oznaka »Poštno ležeče« oziroma »Poste restante« se ne šteje za pošiljateljev naslov.

37. člen

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

- (1) V pošiljkah je prepovedano pošiljati:
 - nevarne predmete in snovi, zaradi katerih lahko pri prenosu pride do poškodb na drugih pošiljkah, poškodb delovnih sredstev in delavcev, ki imajo opravka s pošiljkami;

- 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 naslovnik oseba, ki je po zakonu pooblaščen za promet z njimi ali za njihovo uporabo;
- žive živali, razen čebel, pijavk in sviloprejk, ki se lahko pošiljajo le v pošiljki z blagom;
- hitro pokvarljivo blago in blago, ki zahteva nadzorovano temperaturo prevoza (npr. sveže sadje, sveža 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, če je zagotovljena ustrezna notranja ovojnina, ki v primeru poškodbe pošiljke preprečuje razlitje (npr. zavarjena vrečka ipd.);
- predmete in snovi, ki so prepovedani s posebnimi pravnimi predpisi, ki urejajo zračni promet za pošiljke v mednarodnem prometu, in sicer se prepovedi in omejitve nanašajo na:

a) litijeve baterije in celice, **razen** litijevih baterij/celic, ki so vstavljene v napravo/opremo in zadostijo naslednjim zahtevam:

- o pri celicah, v katerih je litij v kovinski obliki ali obliki zlitine, vsebnost litija ne sme presegati enega (1) g, pri litij-ionski celici pa nazivna energija ne sme presegati dvajset (20) Wh,
- o pri baterijah, v katerih je litij v kovinski obliki ali obliki zlitine, skupna vsebnost litija ne sme presegati dveh (2) g, pri litij-ionski bateriji pa nazivna energija ne sme presegati sto (100) Wh,
- o pošiljka sme vsebovati največ štiri litijeve celice ali dve litijevi bateriji, vstavljene/i v napravo/opremo,
- o litijeve celice in baterije ne smejo biti poškodovane,
- o litijeve celice in baterije ne smejo biti možen vir sevanja, toplote, ne smejo izzvati požara niti ne smejo povzročiti kratkega stika;

b) druge snovi oziroma predmete, katerih pošiljanje oziroma prenos je prepovedan na podlagi zakona, letalskih predpisov v zračnem prometu ali drugih predpisov, v mednarodnem prometu pa tudi na podlagi Konvencije Svetovne poštne zveze in prepovedi prometa v določeni naslovni državi. Za pošiljanje pošiljk v mednarodnem prometu najdejo uporabniki priporočila in prepovedi v *Priročniku za mednarodni poštni promet – nevarni predmeti* in *Priročniku za uporabnike – prevoz nevarnega blaga*, ki sta objavljena na spletni strani izvajalca.

Prepovedi, določene v tej alineji, ne veljajo, če so določene kot izjema od prepovedane vsebine pošiljk po 31. členu teh splošnih pogojev in z *Navodilom za prevoz nevarnega blaga v izjemah ADR*, izdanim s strani izvajalca in objavljenim na spletni strani izvajalca. Vse prepovedi, omejitve, izjeme in pravne podlage, določene v tem členu, so uporabnikom mednarodnega prometa podrobneje dostopne na spletni strani izvajalca.

Nevarno blago po tem členu lahko pošiljatelj pošilja izjemoma, če mu je izvajalec po pregledu varnostnih listin nevarnega blaga pisno potrdil, da sprejema pošiljko z nevarnim blagom po tem členu v prenos, in je bil na podlagi potrdila izvajalca med njima sklenjen pisni dogovor, skladno z določili *Navodila za prevoz nevarnega blaga v izjemah ADR* in temi splošnimi pogoji.

38. člen

(odgovornost pošiljatelja za vsebino in pripravo poštnih pošiljk)

- (1) Pošiljatelj z oddajo pošiljke in podpisom na spremnih dokumentih, kjer je to zahtevano (paketna in EMS-spremna, carinska izjava, izjava pošiljatelja), izvajalcu jamči, da se v njej ne nahajajo prepovedane vsebine.
- (2) Prevzem pošiljk s prepovedano vsebino še ne pomeni, da bo izvajalec izvedel prenos pošiljke, ampak lahko tako pošiljko po lastni presoji zavrne.
- (3) Če pride med prenosom pošiljke do škodnega dogodka, ker pošiljatelj ni oddal pošiljke v skladu s splošnimi pogoji, je zavezan izvajalcu povrniti vso škodo, ki mu je med prenosom takšne pošiljke 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, osebju ali drugem premoženju, in stroške, ki so posledica posebnega ravnanja s takšno pošiljko.

39. člen

(sprejem pošiljk)

- (1) Pošiljatelj mora na pošiljki ustrezno označiti plačilo poštnine (razen na pošiljkah, kjer plačilo poštnine označi izvajalec) in jo skupaj s popolno sprejemno in spremno dokumentacijo in/ali e-podatki oddati izvajalcu na način in pod pogoji, ki jih določi izvajalec (ročna oprema pošiljke ali uporaba informacijskih rešitev), skladno z objavljenimi postopkovnimi in tehničnimi zahtevami izvajalca. Če pošiljatelj tega ne stori in izvajalec to opravi namesto njega, lahko izvajalec dodatno delo pošiljatelju posebej zaračuna v skladu s cenikom izvajalca, veljavnim na dan opravljene storitve.
- (2) Sprejemna dokumentacija vsebuje vse potrebne podatke za sprejem pošiljke na kontaktni točki izvajalca in za dostavo pošiljke na kontaktni točki ali alternativni točki dostopa. En izvod s strani izvajalca potrjene sprejemne dokumentacije prejme pošiljatelj, in sicer v papirnati obliki, lahko pa tudi v e-obliki, če je uporabnik izvajalcu posredoval e-podatke.
- (3) Mednarodnim pošiljkam, ki vsebujejo blago, mora biti priložen izpolnjen obrazec *Naslovnica s carinsko izjavo* (obr. CN23), podatki pa morajo biti zagotovljeni hkrati tudi v elektronski obliki (eCN23). Navedeni obrazec se lahko izpolni v elektronski obliki na spletni strani izvajalca. Obvezni podatki na obrazcu se lahko razlikujejo glede na državo, v katero se blago pošilja (države članice EU, države izven EU ipd.).
- (4) Izvajalec si pridržuje pravico, da pošiljke ne bo sprejel v prenos in jo vrne pošiljatelju, če ob sprejemu ne izpolnjuje pogojev za prenos (npr.: če izvajalec ugotovi neustreznost embalaže, če je embalaža od zunaj poškodovana, vsebuje nevarno blago, ki ga izvajalec ne prenaša, ali drugo prepovedano vsebino ipd.). Pošiljatelj je takšno pošiljko dolžan ponovno prevzeti. Če pošiljatelj takšne pošiljke ne prevzame, izvajalec zavrnitev evidentira v informacijski sistem in pošiljki dodeli status neizročljive pošiljke.

40. člen

(razpolaganje s pošiljko)

- (1) Poštna pošiljka ostane v lastništvu pošiljatelja in ta ima pravico razpolagati z v prenos oddano pošiljko do njene vročitve/dostave naslovniku, razen če je bila zaplenjena skladno z relevantno zakonodajo ali s strani pristojnega nadzornega carinskega ali drugega organa.
- (2) Pošiljatelj lahko s pošiljateljvim naročilom, danim izvajalcu skladno z določili iz teh splošnih pogojev, pošiljko umakne iz postopka prenosa ali spremeni oziroma popravi naslov in/ali naziv pravne osebe, osebno ime in/ali patronimik, če je uporabljen, oziroma se z izvajalcem dogovori o drugačnem razpolaganju s pošiljko, skladno s splošnimi pogoji storitev, ki jih izvaja izvajalec.

- (3) Ne glede na prvi odstavek tega člena ima naslovnik v okviru storitev, ki jih ponuja izvajalec, možnost izbrati spremembo naslova in časa dostave ali drug način dostave v prenos oddane pošiljke ali pooblastiti tretjo osebo za prevzem pošiljke, kot je določeno v nadaljevanju splošnih pogojev. To ne omejuje pravice pošiljatelja iz prvega odstavka tega člena, ki lahko kljub temu še spremeni naslov za dostavo ali naroči spremembe glede izvedbe storitve iz prejšnjih odstavkov tega člena.
- (4) Pošiljateljevo in naslovnikovo razpolaganje s pošiljko je podrobneje določeno v *Splošnih pogojih izvajanja univerzalne poštne storitve*.

41. člen **(obveznost sodelovanja)**

- (1) Pošiljatelj je dolžan vsak paket opremiti z izvajalčevo oznako, namenjeno pošiljkam v prenosu, s pravilnim naslovom pošiljatelja in naslovnika ter poskrbeti za spremno dokumentacijo. Pri naslavljanju na alternativno izročilno mesto skladno s posebnimi splošnimi pogoji izvajalca (npr. na naslove bencinskih servisov, paketomatov, paketnikov ipd.) gre za izvedbo načina dostave na drug naslov, ki ni uradni naslov naslovnika, ki ga je naslovnik prijavil pri pristojnih organih. Če pošiljatelj pošiljke ne opremi z izvajalčevo oznako, namenjeno pošiljkam v prenosu, ali s pravilnim naslovom ali ne zagotovi potrebne dokumentacije, nosi odgovornost za nastale dodatne stroške pošiljatelj.
- (2) Pri odpremi pošiljk, ki jih je treba cariniti, je pošiljatelj dolžan zagotoviti vso potrebno dokumentacijo za nemoten potek carinskega postopka skladno s posebnimi pogoji izvajalca. Dokumentacija mora biti pritrjena na pošiljko v zunanji ovojnici. Na pošiljki bodo izvedene carinske formalnosti skladno s posebnimi pogoji izvajalca. Če pošiljatelj ne zagotovi potrebne dokumentacije, nosi odgovornost za nastale dodatne stroške.

IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK

42. člen **(splošne določbe o dostavi in vročanju pošiljk)**

- (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 nastale zaradi netočnih in/ali nepopolnih podatkov.
- (2) Pri dostavi in vročanju pošiljk se neposredno uporabljajo določila iz zakona, posebnih zakonov, *Splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve* ter splošnih pogojev storitev, ki jih opravlja izvajalec, in drugih navodil, objavljenih na spletni strani izvajalca in njegovih pogodbenih partnerjev o uporabi sredstev za dostavo pošiljk.
- (3) Naslovnik je dolžan na naslovu za dostavo imeti urejen in ustrezno označen hišni/izpostavljeni predalčnik. Dodatno lahko naslovnik na naslovu za dostavo namesti paketnik, za uporabo katerega se je predhodno registriral v programski rešitvi izbranega pogodbenega partnerja izvajalca Direct4.me (npr. prek spletnega portala), in sicer tako, da ob registraciji vnese naslov za dostavo, 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. 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 dogovorita drugače o dostavi in vročitvi, razen o dostavi in vročitvi, kot je to opredeljeno v *Splošnih pogojih izvajanja univerzalne poštne storitve*, in le pri tistih vrstah storitev, kot je to opredeljeno s temi splošnimi pogoji.
- (5) Naslovnik lahko za vročitev pošiljk izbere poleg točk dostopa iz tretjega odstavka tega člena še druge alternativne točke dostopa do poštnega omrežja izvajalca, če njihovo izbiro omogoča pošiljatelj ob oddaji pošiljke v prenos ali izvajalec prek programskih rešitev, ki so na voljo naslovniku.
- (6) Za pošiljke po posebnih zakonih določajo pogoje in način vročanja posebni zakoni in na njihovi podlagi sprejeti podzakonski predpisi, kar pomeni, da se o dostavi in vročitvi uporabnik in izvajalec ne moreta dogovoriti drugače, kot je to predpisano s temi posebnimi zakoni.

43. 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, po presoji izvajalca ogrozil njegovo zmožnost izvajanja poštnih storitev brez zastojev v poštnem prometu, lahko izvajalec zavrne prenos dela ali celote poštnih pošiljk.

44. člen

(sredstva za izvedbo dostave)

- (1) Sredstvo za dostavo je nameščen hišni predalčnik/izpostavljeni predalčnik, lahko pa tudi drugo alternativno sredstvo za dostavo pošiljk (npr. paketnik), kot je opredeljeno v teh splošnih pogojih, za katerega/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 (alternativna točka za dostop do omrežja izvajalca, opredeljena v *Splošnih pogojih izvajanja univerzalne poštne storitve*) oziroma v svojih poslovnih prostorih, za katere se šteje, da so v lasti oziroma pod upravljanjem izvajalca skladno z zakonom in temi splošnimi pogoji.
- (3) Dostava se lahko izvede tudi na druga mesta, ki jih v skladu s pogoji izvajalca določi uporabnik, pri čemer se poleg teh splošnih pogojev uporabljajo tudi določila *Splošnih pogojev za sprejem in izročanje pošiljk na PS paketomatih Pošte Slovenije* in *Splošnih pogojev za sprejem in izročanje pošiljk na bencinskih servisih*, oboji objavljeni na spletni strani izvajalca.

45. člen

(prevzem pošiljk iz paketnika)

- (1) Šteje se, da je pošiljka vročena, ko je pošiljka vložena v paketnik, ki je v lasti naslovnika. Če je pošiljka vložena v izvajalčev paketnik, se šteje, da je pošiljka vročena, ko naslovnik prevzame pošiljko z žetonom za odpiranje.
- (2) Naslovnik lahko pošiljko prevzame iz izbranega izvajalčevega paketnika v dvainsedemdesetih (72) urah, rok začne teči od trenutka, ko je bil naslovniku (enkratna prijava za neregistrirane uporabnike) poslan SMS oziroma registriranemu uporabniku 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.
- (3) Kadar izvajalec pošiljke iz objektivnega razloga ne more vložiti v paketnik (npr.: izbrani paketnik je zaseden, pošiljka je prevelika), se z naslovnikom po telefonu dogovori o dostavi oziroma prevzemu pošiljke. Če se naslovnik z izvajalcem ni dogovoril o kraju dostave oziroma prevzemu

pošiljke, lahko pošiljko prevzame na pošti, ki jo določi izvajalec, in sicer v osmih (8) dneh. O možnosti prevzema pošiljke na pošti je naslovnik obveščen s SMS-om.

46. člen

(zavrnitev prevzema pošiljk)

- (1) Naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, lahko zavrne prevzem pošiljke na način, kot je določen v 3. členu teh splošnih pogojev. Izvajalec v tem primeru pošiljko vrne pošiljatelju. Če tudi pošiljatelj zavrne prevzem pošiljke, postane pošiljka neizročljiva.
- (2) Če prevzem pošiljke z blagom poleg naslovnika zavrne tudi pošiljatelj, pridobi izvajalec nad takšno pošiljko pravice, kot je opredeljeno v poglavju V. teh splošnih pogojev.
- (3) Izvajalec pošiljke, ki je že bila dostavljena, ne prevzame nazaj, razen če je bila napačno dostavljena ali če je poškodovana.
- (4) V primeru, ko gre za pošiljko, ki se vroča po posebnem zakonu, zavrnitev prevzema ni mogoča.

47. člen

(roki za prevzem pošiljk na pošti)

- (1) Pošiljka se lahko prevzame na kontaktni točki v petnajstih (15) dneh od dneva, ko je bil naslovnik obveščen o njenem prispetju.
- (2) Poslovni paket, BS paket, PS Pošlji paket se lahko prevzamejo na kontaktni točki v osmih (8) dneh, od dneva, ko je bil naslovnik obveščen o njenem prispetju. Za navedene pošiljke lahko pošiljatelj ali naslovnik podaljšata rok prevzema v okviru možnosti, ki jih omogoča izvajalec, pri čemer se naslovniku ob vročitvi pošiljke obračuna storitev *Hramba na pošti* v skladu s cenikom izvajalca.
- (3) Paketi, prispeli iz mednarodnega prometa, se lahko prevzamejo v petnajstih (15) dneh od dneva, ko je bil naslovnik obveščen o prispetju, razen če je pošiljatelj ob oddaji označil krajši rok.
- (4) Roki za prevzem pošiljk iz sredstev za izvedbo dostave so razvidni na spletni strani izvajalca.
- (5) Roki za prevzem pošiljk se računajo koledarsko; teči začnejo z naslednjim dnem po dnevu, ko je bil naslovnik obveščen o prispeli pošiljki. Pri pošiljkah, ki se hranijo na kontaktni točki kot poštne ležeče, in pošiljkah za uporabnike poštne predalov, se roki računajo koledarsko; teči začnejo z naslednjim dnem po dnevu, ko je pošiljka prispela na kontaktno točko.
- (6) Pošiljko z živimi živalmi lahko naslovnik prevzame na pošti samo isti dan, ko je prispela na kontaktno točko. V primeru, da pošiljke ni možno dostaviti, se s tako pošiljko ravna glede na dogovor z naslovnikom oziroma pošiljateljem.
- (7) Če posebni zakoni za določene pošiljke določajo drugačne roke za prevzem pošiljk na kontaktni točki oziroma določajo drugačno računanje rokov za prevzem, se upoštevajo določila teh posebnih zakonov.

V. PRAVICE IZVAJALCA MED PRENOSOM POŠILJK

48. člen

(neizročljive pošiljke)

- (1) Neizročljiva pošiljka je tista, ki je ni mogoče dostaviti ne naslovniku in ne pošiljatelju.
- (2) Pošiljka postane neizročljiva, če:
 - prevzem pošiljke zavrnete tako naslovnik kot tudi pošiljatelj;
 - pošiljki, za katero je bilo naslovniku puščeno obvestilo o prispeli pošiljki, preteče rok za prevzem pošiljke, na pošiljki pa ni razviden naslov pošiljatelja;

- se med prenosom pošiljke ugotovi, da na pošiljki ni naveden pošiljatelj in naslovnik pošiljke ali je ta nerazločen;
 - nastopijo druge okoliščine, ki onemogočijo ali preprečijo vročitev pošiljke naslovníku ali pošiljatelju oziroma izvedbo storitve izvajalca.
- (3) Neizročljiva je tudi poškodovana pošiljka z blagom, če se ji naslovnik in pošiljatelj pisno dokumentirano odpovesta in je že bila naslovníku ali pošiljatelju s strani izvajalca izplačana odškodnina.

49. člen

(ravljanje z neizročljivo pošiljko s korespondenco)

- (1) Če vsebina pošiljke izpade iz ovojnine ali če se je ovojna med prenosom uničila, ker pošiljatelj ni uporabil ustrezne ovojnice glede na velikost in težo korespondence, kar izvajalec ugotovi med prenosom, sme izvajalec vpogledati v neizročljivo pošiljko s korespondenco ali drugo pisno obliko na kateremkoli fizičnem mediju (v nadaljevanju: korespondenca) za potrebe ugotavljanja naslovníka ali pošiljatelja. Iz pošiljke izpadla vsebina prav tako šteje po teh splošnih pogojih za neizročljivo pošiljko.
- (2) Če izvajalec iz korespondence ugotovi naslov pošiljatelja in/ali naslovníka, izvajalec vsebino pošiljke zapakira v novo primerno ovojnico in jo dostavi na naslov pošiljatelja ali naslovníka, navedenega na korespondenci, k pošiljki pa priloži izpolnjen zapisnik o poškodovani pošiljki. Na zapisnik zapiše razlog ravnanja po tem členu. Izvajalec v tem primeru uporabniku ne odgovarja za nobeno škodo za tako izvedeno storitev.
- (3) Če izvajalec tudi po vpogledu v korespondenco, ki je izpadla iz pošiljke oziroma je zaradi uničenja ovojnine izvajalcu vidna, ne ugotovi naslovníka ali pošiljatelja, s pošiljko in vsebino ravna v skladu z naslednjo alinejo tega člena.
- (4) Neizročljive pošiljke s korespondenco, ki so zaprte, naslovljene v končni obliki in vsebujejo korespondenco, knjige, kataloge, časopise in periodični tisk ali drugo pisno obliko na kateremkoli fizičnem mediju, izvajalec shrani za dobo enega (1) leta od dneva zaznambe »neizročljiva pošiljka«. Po preteku navedenega roka izvajalec pošiljko še zaprto uniči ali preda drugemu pristojnemu izvajalcu v uničenje.
- (5) Izvajalec pošiljatelju in naslovníku ne odgovarja za nobeno škodo zaradi uničenja neizročljive pošiljke s korespondenco po teh splošnih pogojih, prav tako ni odškodninsko odgovoren za ravnanje, povezano z vpogledom v korespondenco, kot to določa ta člen splošnih pogojev.
- (6) Izvajalec o neizročljivih pošiljkah s korespondenco vodi evidenco glede vpogledov v pošiljke zaradi ugotavljanja naslovov za vročanje, dostave neizročljivih pošiljk na naslove iz korespondence oziroma uničenja (t. i. dnevnik ravnanja z neizročljivimi pošiljkami s korespondenco).

50. člen

(pravica do vpogleda v pošiljko z blagom in ravnanje s pošiljko z blagom)

- (1) Pravica do odpiranja pošiljke z blagom nastopi v primeru neizročljive pošiljke, kot to določa 48. člen teh splošnih pogojev, in v naslednjih primerih:
 - če izvajalec med prenosom ugotovi, da je s pošiljke z blagom odpadla spremnica z navedenim naslovom pošiljatelja in/ali naslovníka pošiljke in dostave ni mogoče izvesti oziroma ni možno na drug način ugotoviti naslova pošiljatelja in/ali naslovníka kot z vpogledom v notranjost pošiljke z blagom;
 - če izvajalec prejme odredbo ali drug pisni nalog, ki ga je na podlagi zakona izdal pristojni organ;

- če izvajalec med rentgenskim pregledom ugotovi, da se v pošiljki z blagom nahaja ali bi se lahko nahajala prepovedana vsebina, kot je opredeljena po teh in drugih izvajalčevih splošnih pogojih;
 - če izvajalec pri carinskem posredovanju ugotovi, da pošiljka z blagom zapade pod pregled vsebine na podlagi carinske zakonodaje ali v morebitnih drugih zakonsko določenih primerih;
 - če za pošiljke, prispele iz mednarodnega prometa, izvajalec prejme pisno izjavo imenovanega izvajalca države pošiljateljice, da izvajalec pošiljk ne vrača;
 - če so od datuma evidentiranja neizročljivosti pošiljke z blagom v izvajalčev informacijski sistem pretekli najmanj trije (3) meseci.
- (2) Izvajalec v naslednjih primerih brez predhodne pridobitve navodila pošiljatelja ali naslovnika ravna s pošiljko z blagom na naslednji način:
- V primeru neuspešne dostave hitro pokvarljive vsebine pošiljke z blagom naslovniku pošiljko še isti dan vrne pošiljatelju ali jo preda v uničenje, o čemer se izvajalec odloči glede na stanje pošiljke in informacije iz spremnih dokumentov na pošiljki z blagom. Izvajalec v tem primeru sestavi zapisnik o uničenju.
 - V primeru ugotovljene poškodbe na embalaži oziroma ovojnini pošiljke z blagom zaščiti vsebino, če stanje vsebine upravičuje tak ukrep (npr. na novo zapakira in opremi s spremno dokumentacijo, zalepi poškodovani del pošiljke ipd.) in nadaljuje s postopkom dostave na naslov z zapisnikom o poškodovani pošiljki.
 - Če na podlagi priložene spremne dokumentacije na pošiljki z blagom utemeljeno sumi, da blago predstavlja nevarnost za izvajalčevo osebje ali premoženje ali druge pošiljke, takoj prekine dostavo, izvede rentgenski pregled in obvesti pristojni organ. Po navodilih pristojnega organa lahko o tem obvesti tudi pošiljatelja in naslovnika.
- (3) Izvajalec pošiljatelju in naslovniku ni odškodninsko odgovoren za ravnanja po tem členu.
- (4) Izvajalec v primerih iz tega člena odpre in pregleda vsebino pošiljke z blagom z namenom varnosti ljudi in varovanja premoženja in/ali možnosti predaje pošiljke v uničenje.

51. člen

(razpolaganje z vsebino pošiljke z blagom)

- (1) Izvajalec blago iz neizročljive pošiljke preda v uničenje, lahko pa ga tudi proda, če ima blago komercialno vrednost.
- (2) Izvajalec preda pošiljko z blagom v uničenje ali preda blago v prodajo, če so izpolnjeni naslednji pogoji:
- če pošiljatelj in naslovnik prevzem pošiljke z blagom na dostavi zavrmeta ali poteče rok prevzema in je izvajalec takšno zavrnitev evidentiral v informacijskem sistemu in so od datuma evidentiranja neizročljivosti pretekli najmanj trije (3) meseci;
 - če se pošiljatelj in naslovnik prevzemu poškodovane pošiljke z blagom na dostavi pisno dokumentirano odpovesta in je bila pošiljatelju ali naslovniku s strani izvajalca izplačana odškodnina;
 - v primeru, da pošiljka z blagom med prenosom izgubi spremno dokumentacijo in pošiljatelja in naslovnika ni mogoče identificirati niti na podlagi odpiranja pošiljke z blagom po teh splošnih pogojih in so od datuma evidentiranja neizročljivosti pretekli najmanj trije (3) meseci.
- (3) Če izvajalec ne pristopi k prodaji blaga iz pošiljke z blagom po tem členu, pošiljko preda v uničenje.
- (4) Izvajalec pošiljatelju in naslovniku ne odgovarja za nobeno škodo zaradi uničenja neizročljive pošiljke z blagom po teh splošnih pogojih, prav tako ni odškodninsko odgovoren za ravnanje vpogleda v pošiljko z blagom, kot to določa ta člen.

- (5) Izvajalec o neizročljivih pošiljkah z blagom vodi evidenco glede odpiranja, dostave neizročljive pošiljke na naslov (pridobljen iz vsebine pošiljke), prodaje oziroma uničenja pošiljke (t. i. dnevnik ravnanja z neizročljivimi pošiljkami z blagom).

VI. KAKOVOST IZVAJANJA DRUGIH POŠTNIH STORITEV

52. člen

(roki prenosa pošiljk v notranjem prometu)

- (1) Pošiljke so praviloma prenesene najkasneje v roku štirih delovnih dni (D+4).
- (2) Pošiljke s storitvijo Prednostno so praviloma prenesene v roku enega delovnega dne (D+1), najkasneje pa v roku treh delovnih dni (D+3).
- (3) V roke prenosa se ne štejejo:
 - dan oddaje pošiljke (D),
 - dnevi, ko kontaktna točka ne posluje,
 - sobote, nedelje, prazniki in drugi dela prosti dnevi,
 - čas zamude zaradi nepravilnega ali nepopolnega naslova,
 - čas zamude zaradi višje sile, kot je določena v teh splošnih pogojih, ali zaradi zastoja prometa brez krivde izvajalca,
 - dan po oddaji pošiljke, če je bila ta oddana po zadnjem času, ki velja kot skrajni rok za sprejem pošiljk na kontaktni točki, oziroma po uri, ki je predvidena za izpraznjevanje poštnega nabiralnika.
- (4) Za Hitro pošto veljajo roki prenosa glede na pogoje, ki jih izvajalec objavi na svoji spletni strani.
- (5) Izvajalec svojo obveznost glede roka prenosa pošiljke izpolni, ko pošiljko dostavi oziroma naslovnika obvesti o prispeli pošiljki v rokih, navedenih v tem členu.

53. člen

(roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu)

- (1) Roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu so odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti tujih izvajalcev poštnih storitev.
- (2) Na spletnih straneh izvajalca so objavljeni informativni in zagotovljeni roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu.
- (3) Roki prenosa so informativni, razen pri pošiljkah Hitra pošta v tujino, kjer so roki prenosa v glavnem zagotovljeni (odvisno od naslovne države, kraja naslovnika in izbrane storitve – EMS/UPS).
- (4) Pri številu roka prenosa se upoštevajo določila prejšnjega člena, pri čemer se v rok prenosa dodatno ne šteje čas, ko je pošiljka na carini.

VII. CENE, POPUSTI IN PLAČILO DRUGIH POŠTNIH STORITEV

54. člen

(cene drugih poštnih storitev)

- (1) Izvajalec zaračuna druge poštne storitve skladno s cenikom izvajalca, veljavnim na dan opravljene storitve. V primeru specifičnih potreb uporabnikov glede izvajanja posameznih drugih poštnih storitev se lahko izvajalec in pošiljatelj dogovorita o cenah, ki odstopajo od cenika.

- (2) *Cenik drugih poštnih storitev* je objavljen na spletni strani izvajalca in v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki.

55. člen

(načini in roki plačila drugih poštnih storitev)

- (1) Poštino plača uporabnik v gotovini ali z drugimi zakonitimi plačilnimi sredstvi.
- (2) Druga poštna storitev se praviloma plača ob oddaji pošiljke v prenos oziroma v skladu z dogovorom med uporabnikom in izvajalcem.

56. člen

(načini označevanja poštne)

- (1) Poština se na pošiljki označi z:
- veljavnimi poštnimi znamkami,
 - odtisi strojev za frankiranje,
 - odtisi tiskarskih strojev ali drugimi načini zapisa,
 - oznako, da je poština plačana (*»Poština plačana pri pošti ...«* v notranjem prometu, v mednarodnem prometu pa *»Postage paid«*), na poslovnem odgovoru v notranjem prometu z oznako *»Poština plačana. Pog. št. ...«*, na poslovnem odgovoru v mednarodnem prometu pa *»No Stamp required. IBRS/CCRI N°:...«*.
- (2) Če se poština označi z veljavnimi poštnimi znamkami, jih mora pošiljatelj nalepiti v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke. Na pošiljke, za katere se poština plača po posebnem dogovoru, mora pošiljatelj v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke napisati ali odtisniti oznako o plačani poštini (*»Poština plačana pri pošti...«* v notranjem prometu, v mednarodnem pa *»Postage paid«*) oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje.
- (3) Plačilo poštne za prenos pošiljk z blagom označi na pošiljki izvajalec.

57. člen

(pošiljke, zavezane carinski in varnostni kontroli)

- (1) Izvajalec za pošiljke, ki so zavezane carinski in varnostni kontroli, skladno z zakonskimi predpisi s področja carinjenja in posebnimi pogoji izvajalca obračuna poleg poštnih storitev še carinske in druge dajatve, poravnati pa sta jih dolžna pošiljatelj ob oddaji pošiljke ali naslovnik po opravljenem carinskem postopku in varnostni kontroli.
- (2) Za pošiljke, ki so zavezane carinski kontroli, se v delih, ki niso urejeni s temi splošnimi pogoji, neposredno uporabljajo *Splošni pogoji izvajanja storitev carinskega posredovanja*, ki so dostopni na spletni strani izvajalca.
- (3) Če Pošta Slovenije pri izvedbi poštne storitve uporablja storitve tretjih izvajalcev (npr. kurirskih služb), je pošiljatelj dolžan poravnati vse carinske, davčne in druge dajatve ter stroške, ki nastanejo v zvezi s pošiljko, tudi če ti stroški nastanejo po oddaji pošiljke in so najprej zaračunani Pošti Slovenije.

VIII. REŠEVANJE REKLAMACIJ

58. člen

(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)

- (1) Izvajalec odgovarja za škodo, ki nastane med prenosom knjižene pošiljke zaradi:
 - izgube, poškodbe, kraje ali izropanja/zmanjšanja vsebine pošiljke,
 - prekoračitve roka prenosa, kot je določeno v teh splošnih pogojih,
 - neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštno 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, če je bila prodajna embalaža ob oddaji pošiljke v prenos ustrezno zaščiten, tj. vložena v ustrezno transportno embalažo.
- (2) Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki je nastala zaradi:
 - nepravilne oziroma neustrezne izbire vrste pošiljke in/ali neizbire in/ali nepopolne označitve dodatnih storitev s strani pošiljatelja glede na vsebino in vrednost vsebine, ki jo pošilja, ali nepopolne označitve naslova naslovnika,
 - neustrezne in/ali pomanjkljive ovojnine (notranje in zunanje) pošiljke glede na vsebino, ki jo pošilja,
 - zahteve naslovnika, da se spremeni način dostave z izbiro dostave na dogovorjeno mesto,
 - prepovedane vsebine pošiljke,
 - zaradi drugih podobnih primerov in situacij, določenih v teh splošnih pogojih.
- (3) Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo, izgubljeni dobiček in moralno škodo. Prav tako izvajalec ne odgovarja za nastale stroške in škodo v okviru izvajanja dostave pošiljk v paketnik, in sicer v primerih:
 - ko uporabnik navede in potrdi napačno ali nedelujočo mobilno številko,
 - ko pride do motenega delovanja omrežja mobilnega operaterja,
 - ko mobilni operater na kakršenkoli način blokira ali onemogoči delovanje mobilne številke uporabnika,
 - ko mobilni operater dodatno zaračuna stroške poslanih SMS-ov (npr. zaradi gostovanja v tujini).
- (4) Če se odškodnina nanaša na paketno pošiljko, navadna škoda pomeni nabavno vrednost blaga in morebitne z blagom neposredno povezane stroške, ki jih uporabnik 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 64. člena teh splošnih pogojev.

59. člen

(roki za vložitev reklamacije)

- (1) Uporabnik ima pravico vložiti reklamacijo:
 - zaradi izgube, kraje pošiljke, prekoračitve roka prenosa, neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštno storitve v treh (3) mesecih po oddaji pošiljke v prenos v notranjem prometu oziroma v šestih (6) mesecih po oddaji pošiljke v prenos v mednarodnem prometu;
 - v primeru poškodbe vsebine pošiljke, poškodbe originalne embalaže, ko vsebina pošiljke ni poškodovana ali izropana/zmanjšana, takoj ob dostavi oziroma najkasneje v tridesetih (30) dneh od dostave/vročitve pošiljke, če za naslovnika pomanjkljivosti pošiljke niso bile takoj

vidne oziroma očitne (npr.: poškodba vsebine pošiljke, poškodba originalne embalaže, ko vsebina pošiljke ni poškodovana ali izropana/zmanjšana ipd.).

- (2) Če uporabnik ne vloži reklamacije v roku, določenem v prejšnjem odstavku, nima pravice do izplačila odškodnine.
- (3) Uporabnik lahko vloži poizvedovanje po pošiljki tudi po treh (3) mesecih, vendar največ v roku dvanajstih (12) mesecev po oddaji pisemske pošiljke v notranjem prometu. Izvajalec zaračuna storitev *Naknadno poizvedovanje po pošiljki (po treh mesecih)* v skladu s cenikom, dostopnim na spletni strani izvajalca. Uporabnik v tem primeru nima pravice do izplačila odškodnine.

60. člen

(nepoškodovana pošiljka)

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

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

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

61. člen

(vložitev reklamacije)

- (1) Reklamacijo lahko vloži uporabnik praviloma pri kontaktni točki izvajalca, pri kateri je bila pošiljka oddana, lahko pa jo odda tudi pri katerikoli drugi kontaktni točki izvajalca, na elektronski naslov izvajalca ali prek spletne strani izvajalca, rubrika *Kontakt in pomoč/Reklamacije*, oziroma pri tujem izvajalcu poštne storitve, če gre za pošiljko v mednarodnem prometu. V mednarodnem prometu se lahko reklamacija pri izvajalcu vloži le, kadar to ni v nasprotju z vsakokrat veljavnimi akti *Svetovne poštne zveze* in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori.
- (2) Uporabnik lahko vloži reklamacijo za knjižene pošiljke iz razlogov in na način:
 - v obliki poizvednice za nevročeno pošiljko (izguba ali kraja), če je do tega prišlo med prenosom pošiljke, za prekoračitve roka prenosa in za neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštne storitve. Poizvednico poda na obrazcu *Poizvednica* (obr. P-105 v notranjem prometu oziroma obr. CN-08 v mednarodnem prometu), in sicer jo odda na pošti ali jo odda na spletni strani izvajalca v rubriki *Kontakt in pomoč/Reklamacije* ali pošlje na elektronski naslov izvajalca sporočilo, ki mora vsebovati najmanj identifikacijske podatke o uporabniku vlagatelju poizvednice, sprejemno trinajstmestno številko pošiljke, po kateri poizveduje, vrsto pošiljke (notranji ali mednarodni promet), opis ovojnine in vsebine ter razlog vložitve poizvednice;
 - v obliki zahteve po sestavi *Zapisnika o poškodovani pošiljki* (obr. P-63, v nadaljevanju: *zapisnik*) zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke ali poškodbe prodajne embalaže poslovnega paketa, če je do tega prišlo med prenosom pošiljke.
- (3) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe vsebine pošiljke, poškodbe originalne prodajne embalaže poslovnega paketa ali izropanja/zmanjšanja vsebine pošiljke:
 - ob dostavi pošiljke, mora izvajalec pošiljko komisjsko pregledati in o tem sestaviti zapisnik;
 - po dostavi, vendar najkasneje v roku tridesetih (30) dni od dostave/vročitve 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 komisjsko pregleda in o tem sestavi zapisnik.

- (4) Če uporabnik vloži reklamacijo v obliki poizvednice, mora priložiti tudi potrdilo, s katerim dokazuje, da je pošiljko, za katero vlaga reklamacijo, oddal pri izvajalcu. Potrdila ni treba predložiti uporabniku, ki ima z izvajalcem sklenjeno pogodbo o oddaji pošiljk in je poizvednico za pošiljko v notranjem prometu oddal prek spletne strani izvajalca ter je za pripravo in oddajo pošiljk uporabil informacijske rešitve izvajalca.
- (5) Uporabnik ima poleg pravice za vložitev poizvednice oziroma sestave zapisnika še pravico uveljavljati povračilo nastale škode, tako da vloži odškodninski zahtevek na enak način kot reklamacijo, in sicer na pošti na obrazcu *Zahtevek za odškodnino* (obr. P-112) ali pošlje zahtevek na elektronski naslov izvajalca ali uporabi spletni obrazec na spletni strani izvajalca v rubriki *Kontakt in pomoč/Reklamacije*.
- (6) Zahtevek za odškodnino izvajalec obravnava in izplača le, če je bila reklamacija vložena v roku iz prvega odstavka 59. člena.
- (7) V zahtevku za odškodnino mora uporabnik poleg višine zahtevane odškodnine opredeliti in priložiti še najmanj:
- opis dejstev, s katerimi utemeljuje svojo reklamacijo oziroma zahtevo;
 - poizvednico, če se zahtevek za odškodnino nanaša na povzročeno škodo iz naslova izgube, kraje, prekoračitve roka prenosa, nepopolno izvedene storitve, napačno izvedene storitve ali neizvedene storitve;
 - zapisnik o poškodovani pošiljki, če se zahtevek za odškodnino nanaša na povzročeno škodo iz naslova poškodbe ali izropanja pošiljke ali na poškodbo prodajne embalaže. K zapisniku mora uporabnik priložiti še poškodovano vsebino ter notranjo in zunanjo ovojnino ali del poškodovane vsebine oziroma zamenjani del v originalni ovojnini, če je bil del ali celotna poškodovana vsebina že zamenjana z novo. Uporabniku k zapisniku ni treba priložiti poškodovane ovojnine, če se odškodninski zahtevek nanaša na poškodbe originalne embalaže, temveč le opiše dejstva in priloži fotografije;
 - račun, dobavnico, predračun (sestavljen pred pošiljanjem oziroma ob nabavi blaga) za ugotavljanje dejanske vrednosti vsebine paketne pošiljke ali poslovnega vrednostnega pisma, če se zahtevek nanaša na povzročeno škodo iz naslova poškodbe ali izropanja pošiljke.
- (8) V odvisnosti od situacije mora uporabniki predložiti tudi:
- kopijo pogodbe oziroma dokazila, iz katerega 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.
- (9) Če je odškodnina za določeno pošiljko izplačana pošiljatelju, naslovnik ni upravičen do izplačila odškodnine in obratno.

62. člen
(reševanje reklamacije)

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

63. člen
(roki za rešitev reklamacije)

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

64. člen
(višine odškodnin)

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

Vrsta pošiljke	Izguba, kraja pošiljke	Poškodba, izropanje pošiljke	Neizvedena, nepopolno ali napačno izvedena druga poštna storitev oziroma prekoračitev roka prenosa pošiljke
Hitra pošta	Če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR. Če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR.	Če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR. Če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR.	Cena, plačana za izvedeno storitev.
Paket PS Pošlji paket BS paket	Če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR. Če na pošiljki vrednost ni označena – 15-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev.	Če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR. Če na pošiljki vrednost ni označena – 10-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev.	Cena, plačana za izvedeno storitev.

Poslovni paket (OPOMBA: velja samo za uporabnike, ki so z izvajalcem sklenili pogodbo do 31.12.2021)	Če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR. Če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR.	Če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR. Če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR. Če gre za poškodbo originalne prodajne embalaže – največ v višini 10 odstotkov nabavne vrednosti blaga v paketu.	Cena, plačana za izvedeno storitev.
MojPaket	V skladu s <i>Splošnimi pogoji poslovanja s paketi MojPaket</i> .		
Poslovno vrednostno pismo	Označena vrednost.	Označena vrednost.	Cena, plačana za izvedeno storitev.
Pisma po posebnih zakonih Priporočeno pismo s storitvijo BS priporočeno pismo	15-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev.	10-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev.	Cena, plačana za izvedeno storitev.

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

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

Vrsta pošiljke	Izguba, kraja, poškodba, izropanje pošiljke	Prekoračitev roka prenosa pošiljke v državah EU
Hitra pošta UPS	Blago: višina dejanske škode, vendar ne več kot 4.200,00 EUR. Dokumenti, korespondenca in ostala pisna dokumentacija: cena, plačana za izvedeno storitev.	Cena, plačana za izvedeno storitev.*
Hitra pošta EMS	Blago: višina dejanske škode, vendar ne več kot 4.200,00 EUR. Dokumenti, korespondenca in ostala pisna dokumentacija: višina dejanske škode, vendar ne več kot 30,00 DTS.	
Paket	Če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti (v skladu z omejitvami posamezne naslovne države). Če na pošiljki vrednost ni označena – 40 DTS po paketu + 4,50 DTS po kilogramu ali delu kilograma mase paketa.	Cena, plačana za izvedeno storitev.
Mednarodni poslovni paket	Če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR. Če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR.	

Connect paket	Če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 500,00 EUR. Če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 500,00 EUR.	
Priporočeno pismo s storitvijo	30 DTS	Cena, plačana za izvedeno storitev.
Priporočeno pismo in blagovno pismo s sledenjem, obe pošiljki z dodatno storitvijo <i>Jamstvo vsebine do 100 EUR</i>	Višina dejanske škode, vendar največ do 100,00 EUR.	Cena, plačana za izvedeno storitev.

*Velja samo za pošiljke, ki so poslane v mesta z zagotovljenim rokom prenosa (tudi za naslovnike izven EU).

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

- (3) Ob izgubi, kraji, poškodbi ali izropanju pošiljk v notranjem prometu, ki imajo lahko označeno vrednost po teh splošnih pogojih, ima pošiljatelj pravico do odškodnine največ do višine označene vrednosti na pošiljki, pri pošiljkah z neoznačeno vrednostjo pa največ do višine dejanske škode. Če je izvajalec pri cenitvi nastale višine škode ugotovil, da je dejanska škoda manjša od označene vrednosti oziroma manjša od višine dejanske škode, izvajalec pošiljatelju prizna odškodnino le v višini ugotovljene dejanske škode.
- (4) Odškodnino lahko namesto pošiljatelja uveljavlja tudi naslovnik. V mednarodnem prometu lahko naslovnik uveljavlja odškodnino le, kadar to ni v nasprotju z vsakokrat veljavnimi akti *Svetovne poštne zveze* in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori.
- (5) Kadar je za poškodovano pošiljko izplačana odškodnina v višini celotne vrednosti poškodovane pošiljke, vsebino pošiljke zadrži izvajalec.
- (6) Kadar vsebina poškodovane pošiljke ni v celoti poškodovana, se odškodnina izplača v višini škode, ki se nanaša na poškodovani del pošiljke. Nepoškodovana vsebina pošiljke se vrne uporabniku, poškodovano vsebino, ki jo je mogoče ločiti od nepoškodovane vsebine pošiljke, zadrži izvajalec.
- (7) V primerih, ko uporabniki v pošiljkah pošiljajo rabljene izdelke, nedelujoče izdelke na servis ipd., izvajalec te okoliščine pri odmeri odškodnine upošteva na način, da vračuna v odmero odškodnine tudi njeno amortizacijo, poleg tega pa upošteva tudi omejitve višine odškodnin, določene v tem členu.
- (8) Če se pošiljka, za katero se v postopku reševanja reklamacije ugotovi, da je bila izgubljena, po izplačani odškodnini najde, lahko uporabnik, ki mu je bila odškodnina izplačana, v treh (3) mesecih od prejetega obvestila o najdeni pošiljki prevzame najdeno pošiljko, pod pogojem, da hkrati vrne izplačano višino odškodnine.
- (9) Če je bil po tem, ko je bila za izgubljeno pošiljko plačana odškodnina, brez obvestila iz prejšnjega odstavka izveden poskus dostave, je naslovnik, ki je odškodnino prejel, dolžan izvajalca na izplačano odškodnino opozoriti in prevzem pošiljke zavrniti, ali pa jo prevzeti ob hkratnem vračilu izplačane odškodnine izvajalcu. Če je naslovnik pošiljko prevzel, ne da bi hkrati vrnil

odškodnino, ali če je pošiljko prevzel, odškodnino pa je prejel pošiljatelj, je dolžan prejemnik odškodnine vrniti odškodnino izvajalcu takoj po pozivu. Če se v navedenem primeru odškodnina ne vrne izvajalcu po njegovem pozivu, je prejemnik pošiljke dolžan izvajalcu vrniti vsebino pošiljke.

65. člen

(način izplačila odškodnine)

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

IX. REŠEVANJE UGOVOROV IN PRITOŽB

66. 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 poštних storitev v zvezi z dostopom do storitve ali izvajanjem storitve ali zaradi nezadovoljstva z delom izvajalca na splošno.
- (2) Če se ugovor po vsebini nanaša na reklamacijo oziroma odškodnino, se ugovor predhodno obravnava po postopku in pod pogoji za reševanje reklamacij, v skladu s temi splošnimi pogoji, o čemer se uporabnika pisno obvesti.

67. člen

(rok za vložitev ugovora in način njegove vložitve)

- (1) Uporabnik lahko vloži ugovor v roku tridesetih (30) dni od dneva, ko je izvedel za ravnanje izvajalca ali ko je prejel odgovor na vloženo reklamacijo.
- (2) Uporabnik vloži ugovor izvajalcu po pošti, telefonsko, osebno, prek elektronske pošte ali ga zapiše v knjigo Pripombe in mnenja uporabnikov, ki se nahaja na kontaktnih točkah. Uporabnik mora ugovor obrazložiti in mu priložiti dokaze, s katerimi ugovor utemeljuje.
- (3) Če uporabnik ne vloži ugovora v roku iz prvega odstavka tega člena, izvajalec njegov ugovor kot prepozno vložen zavrže in ga o tem obvesti.

68. člen

(reševanje ugovora)

V postopku reševanja ugovora lahko izvajalec:

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

69. člen
(rok za rešitev ugovora)

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

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

- (1) Če izvajalec ugovoru ne ugotovi ali o njem ne odloči v roku iz prejšnjega člena, lahko uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve oziroma od poteka roka za odločitev vloži zahtevo za rešitev spora pri AKOS-u.
- (2) Izvajalec za drugo storitev ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

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

71. člen
(pravna podlaga in informacija o obdelavi podatkov)

- (1) Izvajalec prevzame v upravljanje 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 za notranji in mednarodni promet ...) 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 oziroma odprave v mednarodni promet. 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 pri obdelavi podatkov spoštuje vse veljavne pravne predpise, ki varujejo obdelavo podatkov tako v notranjem kot tudi v mednarodnem prometu, ki vključuje čezmejni prenos podatkov, opredeljene v določilih zakona in splošnih pogojih izvajalca o mednarodnih poštnih pošiljkah in drugih storitvah na pošiljke v mednarodnem prometu o izmenjavi podatkov z imenovanimi izvajalci prenosa pošiljk ali pristojnimi organi carinjenja v posameznih državah v Evropski uniji in izven (pravni predpisi in splošni pogoji dostopni na spletni strani izvajalca www.posta.si in pristojnih državnih organov nadzora, npr.: www.akos-rs.si, www.furs.si, www.iphttp://www.ip-rs.si/rs.si ipd.).
- (3) Podatki, vključno z osebnimi podatki, ki jih uporabnik posreduje izvajalcu, se za potrebe mednarodnega prometa lahko prenesejo, obdelujejo in shranijo v državah izven pristojnosti izvajalca in uporabnika, pri tujih izvajalcih univerzalne storitve in tujih pristojnih finančnih, davčnih in drugih organih/subjektih te države. Izvajalec uporabnike seznanja, da lahko nekatere od teh držav zagotavljajo različne ravni zaščite v zvezi z osebnimi podatki in lahko v nekaterih primerih nudijo nižjo stopnjo zaščite kot zakonodaja, v kateri imajo stalno prebivališče/sedež uporabniki storitve. Izvajalec izjavlja, da sprejema vse ukrepe, da zagotovi, da bi se osebni podatki uporabnikov obravnavali varno in v skladu z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov in drugimi pravnimi predpisi, ki določajo raven zavarovanja in zasebnosti tako, da se zagotovi ustrezna raven varstva osebnih podatkov, pri čemer pa izvajalec ne odgovarja za dejansko izvajanje teh pravnih zavez s strani drugih imenovanih izvajalcev storitev in tujih pristojnih finančnih, davčnih in drugih organov/subjektov te države. Zato se z oddajo pošiljke v

prenos v namembno tujo državo izven območja Evropske unije (enotnega evropskega trga) in izpolnitvijo sprejemnih dokumentov na pošiljki in/ali v informacijskem sistemu izvajalca uporabnik izrecno strinja s prenosom osebnih podatkov uporabnikov v države zunaj EU in hkrati prevzema tveganje glede nižje ravni varovanja in zagotavljanja zasebnosti osebnih podatkov, ki jo morebiti namembna država izven EU dejansko zagotavlja pri ravnanju z mednarodnimi pošiljkami in z informacijskim sistemom obdelave procesiranih osebnih podatkov, vezanih na oddano pošiljko.

72. člen

(informacija o postopkih in ukrepih za informacijsko in organizacijsko varovanje obdelave 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> in <https://www.posta.si/o-nas/predstavitev/informacije-javnega-znacaja/standardi-kakovosti>.
- (2) Izvajalec ima vzpostavljene varnostne postopke in ukrepe za varovanje in obdelovanje osebnih podatkov pri ročni obdelavi, pri strojni in programski opremi, 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, kjer se centralizirano upravlja s fizičnim varovanjem in nadzorom nad objekti prek videonadzornega sistema, izvaja se tudi nadzor (sledenje) vozil, ki prevažajo poštne 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 ter ravnanje ob izrednih dogodkih je urejeno z *Navodilom za vstopanje v objekte in ravnanje ob izrednih varnostnih 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, ki vstopajo.

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 systemske 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 systemske prostore vstopila nepooblaščen oseba, 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, 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, sistem IDS/IPS 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 zadolžitvev in dostop do osebnih podatkov dobijo le tiste osebe (njegovi zaposleni in druge osebe, ki bodo pod njegovim vodstvom obdelovale osebne podatke), za katere je to zaradi njihove funkcije oziroma delovnih zadolžitvev 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.

73. člen (hramba)

Izvajalec hrani podatke, vključno z osebnimi podatki, za namene izvajanja storitev po teh splošnih pogojih v rokih, kot je določeno za dokumente, ki spremljajo pošiljke, in sicer skladno s specialnimi zakonskimi predpisi in internimi navodili izvajalca (npr. potrdilo o opravljeni storitvi deset (10) let, dostavne knjižice do tri (3) leta itd.). Po preteku roka hrambe 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.

74. 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 dostop do informacij ali njihov popravek, se mora obrniti na izvajalca s pomočjo kontaktnih podatkov, navedenih na spletni strani izvajalca storitev pod rubriko Kontakt in pomoč, v zvezi z osebnimi podatki pa prek obrazca, dostopnega na spletni povezavi <https://www.posta.si/o-nas/predstavitev/pravno-obvestilo/varstvo-osebni> 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 iz teh 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 ter druge informacije pridobijo iz pravnega obvestila na spletni strani izvajalca www.posta.si.
- (6) Uporabnik lahko s spletnih strani izvajalca dostopa do drugih spletnih strani tretjih oseb v omrežju, publikacij z novicami in družb Skupine Pošta Slovenije, za katerih vsebine in delovanje sistemov izvajalec ne odgovarja, zato mora uporabnik upoštevati obstoj njihovih pravnih obvestil oziroma izjav o zasebnosti in varovanju osebnih podatkov ter piškotkov.

75. 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.

XI. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

76. člen

(uporaba storitve Poslovni paket)

- (1) Določila teh splošnih pogojev v 13. in 64. členu, ki urejajo storitev *Poslovni paket*, se uporabljajo do 31. decembra 2026.
- (2) Storitve *Poslovni paket*, opredeljena v 13. členu teh splošnih pogojev, se preneha izvajati z iztekom 31. decembra 2026.

77. člen

(spremembe splošnih pogojev)

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

78. člen

(objava)

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

79. člen

(razveljavitev)

Z dnem uveljavitve teh splošnih pogojev prenehajo veljati splošni pogoji iz decembra 2025.

80. člen

(pristojno sodišče)

Morebitne spore rešuje stvarno pristojno sodišče v Mariboru.

81. člen

(veljavnost)

Splošni pogoji začnejo veljati 1. julija 2026.

Marko Cegnar
generalni direktor

Uroš Kalan
član posloводства

Ivana Vrvišar
članica posloводства

Vlasta Vidrih
članica posloводства