

Na podlagi 30. člena Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d. o. o. izdajamo

## **SPLOŠNE POGOJE IZVAJANJA STORITEV PISEMSKEGA EKSPEDITA**

### **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

#### **1. člen (vsebina)**

- (1) Splošni pogoji izvajanja storitev pisemskega ekspedita (v nadaljevanju: Splošni pogoji) opredeljujejo splošna določila o izvajanju storitev pisemskega ekspedita, vrste storitev pisemskega ekspedita, pogoje za sprejem materialov, pogoje za oddajo baze podatkov in razdelilnikov za pripravo pošiljk za sprejem oziroma prenos, pripravo materialov pred sprejemom, roke izvedbe storitev, reševanje reklamacij, ter druge zadeve, pomembne za izvajanje storitev pisemskega ekspedita.
- (2) Ti Splošni pogoji veljajo za vse naročnike storitev pisemskega ekspedita, ki jih izvaja družba Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: izvajalec).

#### **2. člen (izvajanje storitev pisemskega ekspedita)**

- (1) Storitve pisemskega ekspedita se izvajajo na lokaciji Poštnega logističnega centra Ljubljana in na lokaciji Poštnega logističnega centra Maribor. Pod storitve pisemskega ekspedita sodijo tudi storitve, ki se opravijo na poštah, in sicer vlaganje prilog v publikacije na poštah ter priprava nenaslovljenih pošiljk na poštah.
- (2) Za izvajanje storitev pisemskega ekspedita se za nenaslovljene ali delno naslovljene pošiljke smiselno uporabljajo Splošni pogoji izvajanja storitev prenosa nenaslovljenih in delno naslovljenih pošiljk (v nadaljevanju tudi: Splošni pogoji NNDP), dosegljivi na <https://www.posta.si/poslovno/ogljasevanje/direktni-marketing/direktna-posta>, razen če ti Splošni pogoji ne določajo drugače.
- (3) Priloga in sestavni del teh Splošnih pogojev so:
  - Navodilo o količinskih popustih pri izvajanju storitev pisemskega ekspedita (v nadaljevanju: Navodilo), dosegljivo na spletni strani izvajalca <https://www.posta.si/poslovno/ogljasevanje/direktni-marketing/direktna-posta>,
  - Cenik storitev pisemskega ekspedita,
  - vzorčna pogodba za izvajanje storitev pisemskega ekspedita,
  - vzorci nazivnic oziroma naslovnice (dosegljivo na <https://www.posta.si/poslovno/ogljasevanje/direktni-marketing/direktna-posta>).

#### **3. člen (izrazi)**

Posamezni izrazi, uporabljeni v Splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- (1) Izvajalec: izvajalec storitev je Pošta Slovenije d. o. o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor.
- (2) PLC: poštni logistični center izvajalca na lokaciji Zagrebška cesta 106, 2002 Maribor, in na lokaciji Cesta v Mestni log 81, 1002 Ljubljana.

- (3) Naročnik: je fizična oseba ali poslovni subjekt, ki na trgu opravlja profitno ali neprofitno dejavnost in naroči storitve.
- (4) Materiali: so pošiljke, ki so naslovljene v končni obliki, v kakršni jo bo prenesel izvajalec. Poleg pošiljk korespondence lahko take pošiljke vključujejo še na primer knjige, kataloge, časopise, periodični tisk, oglaševalska/marketingška sporočila, poštno pakete, ki vsebujejo blago s komercialno vrednostjo ali brez nje. Dodatno med materiale sodijo tudi pošiljke, na katerih naslov ni naveden oziroma ni naveden v celoti.
- (5) Priloga je lahko tiskana ali netiskana in se lahko prilaga ali vlaga v oziroma na direktno pošto ali publikacijo in ostale pošiljke.
- (6) Najava: podatki naročnika o oddaji posameznega naročila. Obsegajo podatke o naročniku in plačniku, o količini za distribucijo, količini za distribucijo z vključenim kalom, vrsti pošiljke, vrsti storitve pisemskega ekspedita in datumu distribucije, razdelilnik za distribucijo nenaslovljene direktne pošte ali nenaslovljene publikacije oziroma podatkovno bazo za naslavljanje delno naslovljene direktne pošte ali drugih pošiljk (univerzalne poštno pošiljke ali druge poštno pošiljke) ter morebitne posebnosti.
- (7) Nazivnica oziroma naslovnica: je namenjena naslavljanju svežnjev oziroma palet. Vzorci ustreznih nazivnic oziroma naslovnice so priloga teh Splošnih pogojev.
- (8) Obveščanje o nepravilnostih: izvajalec naročnika obvesti o nepravilnostih pri oddaji in pripravi pošiljk ter o morebitnih ostankih materialov po izvedenih storitvah pisemskega ekspedita najkasneje naslednji delovni dan po ugotovljeni nepravilnosti oziroma ugotovljenem ostanku materialov. Način obveščanja se natančneje opredeli v pogodbi med izvajalcem in naročnikom.
- (9) Razdelilnik: podatki o dostavnih poštah oziroma naslovnih poštah s pripadajočimi dostavnimi poštami (poštna številka in naziv pošte) in pripadajočih gospodinjstvih ter podjetjih oziroma poštnih predalih, če naročnik hkrati odda nenaslovljeno direktno pošto za celotni okoliš pošte, za distribucijo nenaslovljenih pošiljk za posamezno pošto, v formatu, ki je dogovorjen med naročnikom in izvajalcem.
- (10) Podatkovna baza za naslavljanje: bazo podatkov o naslovnikih za naslavljanje univerzalnih ali drugih poštnih pošiljk zagotovi naročnik in zajema polne naslove z imeni in priimki fizičnih oseb ali nazivov pravnih oseb, naslovi, poštnimi številkami in nazivi pošt. V primeru delno naslovljenih pošiljk podatkovno bazo, ki zajema naslov brez imena in priimka oziroma naziva, poštno številko in naziv pošte, praviloma zagotovi izvajalec.
- (11) Delovni dan: od ponedeljka do petka, v delovne dneve se ne štejejo sobote, nedelje, prazniki in drugi dela prosti dnevi.
- (12) Izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov je v skladu z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, 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. Vpisan mora biti v register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov.
- (13) Višja sila za namen teh Splošnih pogojev pomeni dogodek izven razumnega nadzora izvajalca, kot na primer, vendar ne izključno: vojna; invazija; dejanja sovražnosti; državljanska vojna; upor; vojaška vstaja ali zablembe; zased; uničenje ali škoda na premoženju zaradi ekstremnih vremenskih razmer; zagotovitev skladnosti s katerim koli zakonom ali odlokom vlade ali javnih ali lokalnih oblasti, še posebej izdanim v posledici epidemije nalezljivih bolezni in posledičnim zaprtjem (vseh ali določenih) gospodarskih dejavnosti; izgredi; vstaje; stavka; splošna ali delna prekinitev ali omejitev premikanja delovne sile iz katerega koli razloga, nesreče; okvare naprav ali strojev; motnje v cestnem in ali zračnem prometu; požar; poplava; neurje; ali neplačilo dobaviteljev ali podizvajalcev; neposredni ali posredni učinki ionizirajočega sevanja ali kontaminacije z radioaktivnostjo; in podobno.

## II. OPREDELITEV IN VRSTE STORITEV

### 1. POSTAVKE DELA NA STROJIH

#### **4. člen** **(naslavljanje pošiljk)**

- (1) Naslavljanje pošiljk obsega zapis naslovnikovega naslova in drugih oznak na pošiljko na predvideno mesto. Naslavljanje pošiljk se izvede z inkjet tiskalnikom. Pri naslavljanju pošiljk se upoštevajo pogoji Priročnika za pravilno naslavljanje poštnih in drugih pošiljk (dosegljivo na <https://www.posta.si/naslavljanje>).
- (2) Izpis naslova na samolepilno nalepko obsega natis naslovnikovega naslova in/ali kakšne druge oznake na samolepilno nalepko.

#### **5. člen** **(ostalo)**

- (1) Naslavljanje in vezanje svežnjev obsega strojno vezanje določene količine naslovljenih ali delno naslovljenih pošiljk v sveženj, na katerega se predhodno namesti nazivnica oziroma naslovnica. Storitev zajema tudi tisk nazivnice oziroma naslovnice.
- (2) Vezanje svežnjev obsega strojno vezanje določene količine naslovljenih ali delno naslovljenih pošiljk v sveženj.

### 2. POSTAVKE ROČNEGA DELA

#### **6. člen** **(ostalo)**

Lepljenje samolepilne naslovne nalepke na pošiljke obsega ročno lepjenje samolepilne nalepke z naslovnikovim ali pošiljateljevim naslovom ali kakšno drugo oznako. Izvajalec se zavezuje, da zagotavlja naslavljanje z nalepko do 6.000 kosov pri enkratni oddaji materialov.

### 3. DRUGA OPRAVILA

#### **7. člen** **(priprava nenaslovljenih pošiljk)**

- (1) Priprava nenaslovljenih pošiljk – pakirano v svežnje (pošiljke so oddane v formiranih svežnjih enake velikosti oziroma obsega in je storitev pogodbeno dogovorjena) obsega pripravo pošiljk za prenos na osnovi prejetega razdelilnika in pripravo prejetega razdelilnika v obliko za natis ter tisk nazivnic oziroma naslovnice. Storitev se v primeru oddaje nenaslovljene direktne pošte zaračuna za celotno oddano količino, in to ne glede na to, ali so svežnji že prej ustrezno pripravljene. Kadar oblika in velikosti nenaslovljene direktne pošte ustrezajo zahtevam iz prvega odstavka 4. člena Splošnih pogojev NNDP, za nenaslovljene publikacije pa ustrezajo zahtevam iz 5. člena Splošnih pogojev NNDP, se zaračuna storitev *Priprava standardnih nenaslovljenih pošiljk – pakirano v svežnje*, v nasprotnem primeru se zaračuna storitev *Priprava nestandardnih nenaslovljenih pošiljk – pakirano v svežnje*.
- (2) Priprava nenaslovljenih pošiljk – nepakirano (pošiljke so oddane nepovezane, v rinfuznem stanju, storitev je pogodbeno dogovorjena) obsega pripravo pošiljk za distribucijo na osnovi prejetega razdelilnika, pripravo prejetega razdelilnika v obliko za natis, tisk nazivnic oziroma naslovnice. Kadar oblika in velikosti nenaslovljene direktne pošte ustrezajo zahtevam iz prvega odstavka 4. člena Splošnih pogojev NNDP, za nenaslovljene publikacije pa ustrezajo zahtevam iz 5. člena Splošnih pogojev NNDP, se zaračuna storitev *Priprava standardnih nenaslovljenih*

*pošiljk – nepakirano*, v nasprotnem primeru se zaračuna storitev *Priprava nestandardnih nenaslovljenih pošiljk – nepakirano*.

- (3) Priprava nenaslovljenih pošiljk – na poštah obsega pripravo nenaslovljenih pošiljk za prenos na osnovi razdelilnika, pripravo oziroma tisk nazivnic ali naslovnice ter glede na predpripravo oddanih pošiljk tudi oblikovanje svežnjev s plastificirano oziroma drugo primerno vrstico. Storitve se za nenaslovljeno direktno pošto zaračuna ob oddaji pošiljk na poštah, ne glede na stopnjo predpriprave pošiljk, in sicer v vseh primerih, ko ni pogodbeno dogovorjena *Priprava nenaslovljenih pošiljk – pakirano* ali *Priprava nenaslovljenih pošiljk – nepakirano*. Za nenaslovljene publikacije se storitev ne zaračuna, če so pošiljke pripravljene v svežnjih v skladu z določili Splošnih pogojev NNDP ali pa je pogodbeno dogovorjena izvedba storitve *Priprava nenaslovljenih pošiljk – pakirano v svežnje* ali storitev *Priprava nenaslovljenih pošiljk – nepakirano*, in sicer ne glede na stopnjo predpriprave pošiljk.

## **8. člen**

### **(dolaganje nenaslovljene direktne pošte)**

Dolaganje nenaslovljene direktne pošte obsega strojno dolaganje prilog k dogovorjenemu materialu. Storitve se izvaja samo za materiale, ki ustrezajo prvemu odstavku 4. člena Splošnih pogojev NNDP.

## **9. člen**

### **(priprava svežnjev nenaslovljene direktne pošte)**

Storitve »Delovna ura za zunanje uporabnike – III. skupina poklicev« se zaračuna, če naročnik v posamezni oddaji odda več kot 50.000 kosov nenaslovljene direktne pošte, pripravljene v svežnjih, in če pošiljke niso pripravljene v skladu z določilom četrtega, petega in šestega odstavka 9. člena Splošnih pogojev NNDP. Če pošiljke niso pripravljene v svežnjih, je storitev vključena v ceno osnovnih storitev pisemskega ekspedita – »Ostalo – priprava nenaslovljenih pošiljk – nepakirano«.

## **10. člen**

### **(drugo)**

- (1) Storitve pakiranja na posamezno pošiljko obsega pakiranje določene vsebine oziroma materiala v embalažo.
- (2) Nastavitev strojne opreme je storitev, ki se izvede ob vsakem naročilu, razen v primeru priprave nenaslovljenih pošiljk po ciljnih skupinah.
- (3) Priprava podatkovne baze je storitev, ki se izvede ob vsakem naročilu, kjer se v pisemskem ekspeditu naslavljajo naslovljene ali delno naslovljene pošiljke.

## **III. ROKI IN POGOJI ZA OPRAVLJANJE STORITEV PISEMSKEGA EKSPEDITA**

## **11. člen**

### **(roki za oddajo materialov)**

- (1) Naročnik in izvajalec pogodbeno določita lokacijo predaje oziroma prevzema materialov.
- (2) Če izvajalec prevzame material v tiskarni ali na naslovu stranke, se za prevzem zaračuna storitev »Ekspresni prevoz tovora«, v skladu s cenikom izvajalca, ki velja na dan opravljene storitve.
- (3) Naročnik mora oddati NNDP v:
  - PLC Ljubljana, sprejemna pošta 1102 Ljubljana, tri (3) delovne dni pred distribucijo do 9. ure;

- PLC Maribor, sprejemna pošta 2102 Maribor, tri (3) delovne dni pred distribucijo do 12. ure;
  - na ostale pošte pa vsaj štiri (4) delovne dni pred datumom dostave.
- Če naročnik ne more oddati celotne količine NNNDP do predhodno določenih rokov, ki veljajo za oddajo v PLC (do 9. ure v PLC Ljubljana oziroma do 12. ure v PLC Maribor), ima možnost delne oddaje (npr. vsaj 50 odstotkov od celotne količine oddanih materialov) količin do predhodno navedenih ur, preostalo količino pa lahko odda do 18. ure.
- (4) Za pošiljke nenaslovljene publikacije je rok za oddajo vsaj dva (2) delovna dneva pred datumom distribucije do 18. ure, pri količinah do 30.000 kosov v enkratni oddaji pa en (1) delovni dan pred datumom distribucije do 15. ure. Ostale materiale mora naročnik v PLC oddati vsaj dva (2) delovna dneva pred datumom distribucije do 9. ure, na ostalih poštah pa vsaj tri (3) delovne dni pred distribucijo. Nadalje velja, da materiali ne smejo biti oddani več kot šest (6) delovnih dni pred distribucijo.
  - (5) Če naročnik odda materiale po terminu, ki je določen za oddajo, izvajalec po predhodnem obveščanju naročnika temu zaračuna »Dodatek pri oddaji materialov«. Če izvajalec zaradi zamude ne more pravočasno opraviti storitev in se zaradi tega prestavi datum distribucije, izvajalec naročnika predhodno o tem obvesti in mu v tem primeru »Dodatka pri oddaji materialov« ne zaračuna.
  - (6) Če naročnik odda materiale več kot šest (6) delovnih dni pred datumom distribucije, izvajalec zaračuna storitev skladiščenja v skladu s cenikom, ki velja na dan opravljene storitve.
  - (7) Če naročnik v PLC odda materiale, ki se v pisemskem ekspeditu naslavlajo, naročnik podatkovno bazo pripravi v predhodno dogovorjeni obliki ter jo izvajalcu posreduje najkasneje do 9. ure na dan prevzema oziroma dostave materialov v pisemski ekspedit. V primeru oddaje pošiljk na pošti mora naročnik bazo posredovati izvajalcu najkasneje naslednji delovni dan po oddaji pošiljk do 9. ure.

## **12. člen**

### **(pogoji za sprejem materialov)**

- (1) Naročnik odda pošiljke direktne pošte ali publikacij, povezane v svežnje ali nepovezane, vendar jih v obeh primerih ustrezno pripravi na paletah ali drugih pakirnih enotah ter tako omogoči normalno manipulacijo. Palete oziroma druge pakirne enote morajo biti ob oddaji opremljene s paletnimi nazivnicami. Palete mora naročnik oddati v enem izmed PLC ali na poštah 3102 Celje, 4102 Kranj, 5102 Nova Gorica, 6104 Koper, 8101 Novo mesto, 9601 Murska Sobota.
- (2) Naročnik mora na pošiljkah direktne pošte, publikacij in tiskovin, ki jih izvajalec naslovi z inkjet tiskalnikom, zagotoviti določen prostor za naslavljanje, ki je postavljen pravokotno na rob zgiba. Predviden prostor za naslavljanje mora biti svetlejša (bele) barve, ne sme biti lakiran ali voščen. Najmanjša velikost prostora za naslavljanje mora biti 75 x 35 mm.

## **13. člen**

### **(pogoji za oblikovanje baze podatkov za naslavljanje)**

- (1) Naročnik lahko bazo podatkov za naslavljanje posreduje le v eni od naslednjih oblik: .xls, .xlsx, .txt in .mdb, in sicer le v enem zavihku, če gre za enako obliko pošiljanja oziroma enake pošiljke za vse naslovnike, v nasprotnem primeru pa tudi v več zavihkih. Baza podatkov v obliki .txt sme vsebovati le eno od v oklepaju navedenih levostičnih ločil (, ali : ali ;). Priporočljiva je Excelova oblika datoteke.
- (2) Baza vsebuje le podatke za naslavljanje glede na vrsto pošiljke, ki jo z naročilom odda v prenos izvajalcu naročnik, brez odvečnih in neprepoznavnih dodatnih podatkov, skladno s Splošnimi pogoji izvajalca.

#### **14. člen** **(priprava materialov pred sprejemom)**

- (1) Masa in velikost materialov morata ustrezati splošnim pogojem, ki urejajo oddano vrsto pošiljke.
- (2) Če naročnik skupaj z materialom odda tudi drug, že naslovljen material in ti dve enoti predstavljata eno pošiljko, mora biti naslovljen material razvrščen po poštnih številkah (naraščajoč, padajoč vrstni red).
- (3) Materiali ne smejo biti zmečkani, poškodovani, barva na potiskanih materialih pa mora biti suha.
- (4) Če je material pripravljen v svežnjih, morajo biti ti formirani tako, da vsebujejo enako število materialov (npr. 50, 100, 200...), na zadnjem svežnju oziroma pakirni enoti, ki ne vsebuje enakega števila materialov, pa mora biti jasno navedeno število teh kosov. Masa posameznega svežnja ne sme presegati 10 kg, višina svežnja pa ne sme presegati 30 cm. Zgornji in spodnji del svežnja morata biti poravnana (vzporedna), vendar so sklopi/sloji materiala obrnjeni največ 4-krat in po najmanj 25 kosov na obrat.

#### **15. člen** **(roki za opravljanje storitev pisemskega ekspedita)**

Izvajalec bo storitve pisemskega ekspedita za nenaslovljeno direktno pošto opravil v največ treh (3) delovnih dneh, za nenaslovljeno publikacijo in za ostale materiale pa v dveh (2) delovnih dneh po prispetju pošilk v pisemski ekspedit. V rok izvedbe storitev se ne šteje čas zamude zaradi višje sile, kot je določena v teh splošnih pogojih, ali zaradi zastoja prometa brez krivde izvajalca.

#### **16. člen** **(kalo)**

- (1) Naročnik mora pri oddaji materialov dodatno upoštevati količinski kalo v višini 0,7 odstotka od posamezne distribucije in ustrezno povišati oddane količine. Pri nenaslovljeni direktni pošti znaša kalo 0,5 odstotka. Pri količinah do 1.500 kosov oddanih materialov znaša kalo najmanj 10 kosov materiala.
- (2) Če naročnik ne zagotovi kala pri nenaslovljeni direktni pošti ali nenaslovljeni publikaciji, in če se material poškoduje pred predajo v pisemski ekspedit ali pri opravljanju storitev pisemskega ekspedita, ali če naročnik dostavi premajhno količino materialov za distribucijo po posredovanem razdelilniku pošt za distribucijo, se dejanske količine naključno porazdelijo med pošte, pri čemer izvajalec naročnika takoj, najkasneje pa naslednji delovni dan po ugotovitvi manka obvesti o poštah, na področju katerih distribucija ne bo izvedena.
- (3) Če naročnik ne zagotovi kala pri naslovljenih materialih, in če se material poškoduje pred predajo v pisemski ekspedit ali pri opravljanju storitev pisemskega ekspedita, ali če naročnik dostavi premajhno količino materialov za distribucijo, izvajalec naročnika takoj, najkasneje pa naslednji delovni dan po ugotovitvi manka obvesti o naslovnikih, za katere se distribucija ne bo izvedla.
- (4) Materiali, ki po opravljenih storitvah pisemskega ekspedita ostanejo, se v oddelku pisemskega ekspedita hranijo pet (5) delovnih dni od zaključka dogovorjene distribucije. O ostanku večjih količin izvajalec obvesti naročnika. Način obveščanja se natančneje opredeli v pogodbi med naročnikom in izvajalcem. Ostali material lahko naročnik prevzame osebno v pisemskem ekspeditu oziroma se mu material lahko pošlje, pri čemer se zaračuna cena po ceniku za poslovni paket oziroma paleto. Če naročnik teh materialov v prej navedenem roku ne prevzame oziroma ne zahteva vračila, se šteje, da je naročnik materiale opustil in šesti (6) delovni dan po zaključku distribucije preidejo v last izvajalca.

#### IV. UGOTOVLJENE NEPRAVILNOSTI PRI ODDAJI MATERIALOV

##### **17. člen (zamuda pri oddaji)**

- (1) Zamuda pri oddaji se naročniku po teh Splošnih pogojih zaračuna le pri oddaji naslovljenih publikacij, če so te v tiskarni predane izvajalcu oziroma oddane v ekspedit po roku/času, opredeljenem v pogodbi.
- (2) Če pride do zamude pri oddaji, izvajalec pa storitev ne more pravočasno izvesti, o tem obvesti naročnika. Storitve oziroma dela pisemskega ekspedita se v takem primeru izvedejo na prvi možni delovni dan, izvajalec pa naročniku ne zaračuna »Zamude pri oddaji«.
- (3) Za morebitne zamude pri nenaslovljenih in delno naslovljenih pošiljkah se uporabljajo določila Splošnih pogojev NNDP.

##### **18. člen (dodatek pri oddaji materialov)**

V primeru zamude pri oddaji materialov ali zamude pri pošiljanju podatkovnih baz oziroma razdelilnikov (najav) glede na roke, opredeljene v teh Splošnih pogojih oziroma v splošnih pogojih, ki urejajo izvajanje posamezne vrste storitve prenosa pošiljk, se ugotovljena nepravilnost naročniku zaračuna za celotno količino materialov, ki so namenjeni za distribucijo, v skladu s cenikom izvajalca, ki velja na dan opravljene storitve. Za zamude pri oddaji naslovljenih publikacij se uporabljajo določila prejšnjega člena.

#### V. POGODBA, CENE, POPUSTI IN PLAČILO STORITEV PISEMSKEGA EKSPEDITA

##### **19. člen (pogodba)**

- (1) Če naročnik poleg storitev pisemskega ekspedita naroči tudi storitve prenosa pošiljk, se pogodbeno izvajanje storitev pisemskega ekspedita praviloma dogovori v pogodbi o prenosu pošiljk.
- (2) Naročnik mora za izvajanje storitev pisemskega ekspedita z izvajalcem skleniti pogodbo. Za pogodbo se ne zahteva obličnost, kot pogodba šteje tudi sprejem naročila, ki ga mora potrditi izvajalec.
- (3) O pridobitvi popustov se izvajalec in naročnik dogovorita s sklenitvijo pogodbe oziroma pri oddaji enkratnega naročila pred sprejemom in potrditvijo naročila s strani svetovalca prodaje.
- (4) Pogodba se sklene za čas, ki ga naročnik in izvajalec sporazumno določita.
- (5) Naročnik lahko kadarkoli brez razloga odstopi od pogodbe z odpovednim rokom trideset (30) dni. Odpovedni rok začne teči z dnem vročitve pisne odstopne izjave izvajalcu. Če želi naročnik prenehati uporabljati določeno storitev ali če ne želi več uveljavljati popustov, lahko od pogodbe odstopi tudi glede teh dogovorov.
- (6) Izvajalec oziroma naročnik imata pravico odstopiti od pogodbe brez odpovednega roka, če se nad izvajalcem oziroma uporabnikom začne stečajni postopek, kateri izmed postopkov prisilne poravnave ali katerakoli oblika prisilnega ali prostovoljnega prenehanja.
- (7) Izvajalec in naročnik lahko odstopita od pogodbe brez odpovednega roka tudi v primerih, ki so določeni v 30. členu teh Splošnih pogojev.
- (8) Izvajalec lahko odstopi od pogodbe (velja za vse oblike pogodbenih razmerij na podlagi teh Splošnih pogojev) ali naročniku omeji oziroma onemogoči izvajanje storitev le v primeru, da je naročnik hujše kršil pogodbene obveznosti, kar pomeni ob neplačilu pogodbenih obveznosti v roku, postavljenem v pozivu k plačilu.

- (9) Izvajalec pri sklenitvi pogodbe postavlja enakovredne zahteve in uporablja enakovredne pogoje v enakovrednih okoliščinah za vse naročnike.

## **20. člen (cenik)**

Izvajalec zaračuna storitve pisemskega ekspedita v skladu s Cenikom storitev pisemskega ekspedita, ki velja na dan opravljene storitve, in Navodilom o količinskih popustih za izvajanje storitev pisemskega ekspedita. Na cene storitev se zaračuna DDV v skladu z veljavno zakonodajo, ki velja na dan opravljene storitve.

## **21. člen (plačilni pogoji)**

- (1) Če je pogodbeno dogovorjeno odloženo plačilo, bo izvajalec naročniku vse opravljene storitve, stroške in vsa druga plačila, ki jih naročnik dolguje izvajalcu na podlagi pogodbe, zaračunal mesečno, pri čemer bo naročniku izstavil račun najkasneje do vsakega 15. dne v mesecu za pretekli mesec. Plačilni rok znaša trideset (30) dni po izstavitvi računa. Pred sklenitvijo pogodbe oziroma pred sklenitvijo aneksa k pogodbi izvajalec preveri bonitetno oceno naročnika na spletni strani ebonitete.si. Če je bonitetna ocena enaka ali slabša od 4 in/ali če sta vsaj dva finančna kazalnika bonitetne ocene naročnika (delež dolga v financiranju, kratkoročni koeficient, donosnost sredstev in kreditna izpostavljenost) ocenjena z oceno, ki je nižja od «slabo» (2), se praviloma sklepa pogodba z mesečnim izstavljanjem računov ter 15-dnevnim ali krajšim plačilnim rokom. V določenih primerih, ko je iz preteklega ali siceršnjega sodelovanja z naročnikom razvidno, da še nima poravnanih vseh zapadlih obveznosti, pa tudi plačilo po predračunu ali pavšalno nakazilo pred oddajo materialov ali naročilu storitev. Če se pogodba sklepa z družbo iz tujine ali novoustanovljeno družbo oz. naročnikom, za katerega ni mogoče pridobiti podatkov o bonitetni oceni in finančnih kazalnikih, oziroma se le-ti ne izračunavajo (društvo, pravna oseba zasebnega prava, banka, zavarovalnica,...), se določi plačilni rok petnajst (15) dni. Omenjena podjetja lahko po diskrecijski odločitvi izvajalca preidejo na plačilni rok 30 dni po preteku 12 mesecev od sklenitve pogodbe, pod pogojem, da v navedenem obdobju ne zamujajo s plačilom obveznosti. Plačilni roki so lahko tudi daljši, in sicer v primeru, ko naročnik zavaruje plačilo terjatev, pri čemer se kot ustrezno zavarovanje šteje bančna garancija, unovčljiva na prvi poziv, ali drugo enakovredno zavarovanje.
- (2) Če naročnik zamuja s plačilom pogodbenih obveznosti, ga izvajalec pozove k plačilu in mu postavi dodatni rok, ki ni daljši kot osem (8) dni od prejema opomina.
- (3) Če naročnik pogodbenih obveznosti ne izpolni v dodatnem, z opominom postavljenem roku, med strankama preneha veljati pogodbeno določilo o odloženem plačilu (plačilnem roku) in naročnik mora storitve plačati po predračunu ali s pavšalnim nakazilom pred oddajo materialov oziroma naročilu storitev.
- (4) V primeru, ko naročnik v obdobju 12 mesecev dva ali več računov poravna šele v dodatnem, z opominom postavljenem roku, se plačilni rok skrajša na 15 dni po izstavitvi računa. Naročnik lahko po diskrecijski odločitvi izvajalca ponovno preide na daljši plačilni rok (30 dni), v kolikor račune redno poravnava v obdobju naslednjih 6 mesecev. V tem primeru naročnik predhodno poda vlogo za podaljšanje plačilnega roka. V primeru, ko naročnik po prehodu na krajši plačilni rok v obdobju naslednjih 12 mesecev ponovno vsaj dva ali več računov poravna šele v dodatnem, z opominom postavljenem roku, se takemu naročniku prekine odloženo plačilo in se zahteva plačilo po predračunu ali s pavšalnim nakazilom. Naročnik lahko v navedenem primeru po diskrecijski odločitvi izvajalca ponovno preide na odloženo plačilo po preteku 6 mesecev, v kolikor v tem obdobju redno poravnava pogodbene obveznosti. V tem primeru naročnik predhodno poda vlogo za podaljšanje plačilnega roka.



- (5) V primerih, ko je iz okoliščin izvajanja pogodbe in siceršnjih okoliščin poslovanja naročnika razvidno, da je njegovo poslovanje oteženo do te mere, da vpliva na njegovo plačilno sposobnost, hkrati pa naročnik zamuja s plačilom pogodbenih obveznosti, med strankama ne glede na siceršnja določila teh Splošnih pogojev z dnem prejema naročnikove pisne izjave preneha veljati pogodbeno določilo o odloženem plačilu (plačilnem roku). V tem primeru naročnik storitve plačuje le s plačilom po predračunu ali pavšalnim nakazilom pred oddajo materialov oziroma naročilu storitev.
- (6) Naročnik lahko izvajalcu posreduje ponovno zahtevo za sklenitev pogodbe po njenem prenehanju. Izvajalec pristopi k pripravi pogodbe, če je naročnik poplačal vse obveznosti do izvajalca, ter od naročnika zahteva krajše plačilne roke od trideset (30) dni, v določenih primerih pa tudi plačilo po predračunu ali pavšalno nakazilo pred oddajo materialov ali naročilu storitev.

## VI. REŠEVANJE REKLAMACIJ

### 22. člen

#### (odgovornost izvajalca)

- (1) Izvajalec ob sprejemu materialov ne opravi količinske kontrole prevzetih materialov, ampak le kontrolo količine prevzetih prevzemnih oziroma transportnih enot, če je ta razvidna iz najave stranke ali drugih transportnih dokumentov. Ustreznost količine se preveri med opravljanjem storitev pisemskega ekspedita, pri čemer se v primeru mankov takoj oziroma najkasneje naslednji delovni dan po njihovem odkritju obvesti naročnik.
- (2) Izvajalec odgovarja za utemeljene in dokazane napake, ki nastanejo v zvezi s kakovostjo izvedbe storitev pisemskega ekspedita.
- (3) Ob morebitni poškodbi materialov do višine kala naročnik ni upravičen do odškodnine ali do kakršnega koli drugega zahtevka. Prav tako izvajalec ni odškodninsko ali drugače odgovoren, če naročnik zaradi katerega koli razloga ne zagotovi materialov za kalo v ustrezni količini, ali če se material poškoduje pred predajo v pisemski ekspedit in presega količino predpisanega kala, tako da izvajalec ne more izvesti storitve v celoti.
- (4) Izvajalec ne odgovarja za vsebino pripravljenih podatkov kot tudi ne odgovarja za napačno vsebinsko interpretacijo ali drugačno uporabo podatkov s strani naročnika, kot to določajo splošni pogoji izvajalca in ti Splošni pogoji. Izvajalec naročniku ne jamči neprekinjene dostopnosti podatkov, zato v primeru nedostopnosti ali drugih tehničnih težav v povezavi z dostopnostjo podatkov izvajalec naročniku ne odgovarja. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za škodo, ki je nastala kot posledica nastanka višje sile.
- (5) Za vse reklamacije, ki nastanejo pri izvajanju storitev pisemskega ekspedita, dejansko pa izhajajo iz opravljenih storitev prenosa pošiljk, se uporabljajo določila splošnih pogojev, ki urejajo izvajanje tovrstnih storitev, in določila Zakona o poštne storitvah (ZPSto-2).

### 23. člen

#### (odgovornost naročnika)

Naročnik je dolžan najaviti naročilo, pravočasno oddati materiale in podatke, kot je določeno s temi Splošnimi pogoji. Če naročnik ne ravna tako, nosi odgovornost za nastale dodatne stroške izvajalca.

## **24. člen**

### **(razlogi in rok za vložitev reklamacije)**

- (1) Razlog za vložitev reklamacije je uveljavljanje povzročene nepravilnosti v zvezi z izvedbo storitev pisemskega ekspedita, in sicer zaradi:
  - prekoračenega roka za izvedbo storitev,
  - neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene storitve.Naročnik pa ni upravičen vložiti reklamacije iz razlogov, opredeljenih v 1., 3. in 4. odstavku 22. člena teh Splošnih pogojev. Slednjo reklamacijo izvajalec zavrne kot neutemeljeno.
- (2) Naročnik lahko vloži reklamacijo v zvezi z ugotovljeno napako najkasneje v roku petih (5) delovnih dni po izvedeni storitvi, sicer izgubi pravico do izplačila odškodnine kot določeno po teh splošnih pogojih.

## **25. člen**

### **(vložitev reklamacije)**

- (1) Reklamacijo za ugotovljeno napako naročnik pisno ali po elektronski pošti pošlje na naslov izvajalca ali skrbnika pogodbe oziroma na naslov izvajalčeve poslovne enote.
- (2) V reklamaciji naročnik:
  - navede dejstva, s katerimi utemeljuje svojo reklamacijo, in
  - priloži ustrezne listine, s katerimi dokazuje svoje navedbe.

## **26. člen**

### **(reševanje reklamacije)**

V postopku reševanja reklamacije izvajalec:

- reklamaciji naročnika ugotovi in odloči o zmanjšanju plačila in/ali odškodnini (če jo naročnik v skladu z veljavno zakonodajo lahko zahteva),
- reklamacijo naročnika kot neutemeljeno zavrne,
- reklamacijo naročnika kot prepozno vloženo zavrže.

## **27. člen**

### **(rok za rešitev reklamacije)**

- (1) Izvajalec na reklamacijo pisno oziroma po elektronski pošti odgovori v roku desetih (10) koledarskih dni od njenega prejema.
- (2) Izvajalec ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

## **VII. SPREMEMBA SPLOŠNIH POGOJEV IN PRILOG**

## **28. člen**

- (1) Izvajalec lahko kadarkoli spremeni te Splošne pogoje in/ali priloge iz tretjega odstavka 2. člena teh Splošnih pogojev zaradi sprememb zakonodaje, sprememb v regulatornem okolju, splošnih sprememb v poslovanju, sprememb v načinu storitev pisemskega ekspedita, sprememb cenovne politike in drugih utemeljenih sprememb ter jih objavi najkasneje petnajst (15) dni pred njihovo uveljavitvijo. Spremembe prilog ne vplivajo na veljavnost teh Splošnih pogojev.
- (2) Če se spremenijo Splošni pogoji in/ali priloge iz tretjega odstavka 2. člena teh Splošnih pogojev, se ti z njihovo uveljavitvijo začnejo neposredno uporabljati. Pri tem se sklenejo nove pogodbe ali se spremenijo obstoječe le v primeru, če je to zaradi sprememb Splošnih pogojev in/ali prilog potrebno. Če naročnik v takem primeru ne želi skleniti nove pogodbe ali skleniti

spremembe k obstoječi pogodbi, s čimer bi bilo mogoče nadaljnje sodelovanje, upoštevajoč načeli nediskriminacije in transparentnosti, lahko izvajalec ali naročnik odstopita od pogodbe brez odpovednega roka. Izvajalec ali naročnik lahko odstopita od pogodbe brez odpovednega roka tudi v primeru, ko sicer zaradi sprememb Splošnih pogojev in/ali prilog ni treba skleniti nove pogodbe ali spremeniti obstoječe, je pa treba zaradi spremembe Splošnih pogojev in/ali prilog spremeniti način pogodbenega sodelovanja (npr. drugačen način oddaje materialov, spremenjeni roki najave itd.), upoštevajoč načeli nediskriminacije in transparentnosti, čemur naročnik, kljub pozivu izvajalca, ne sledi.

## VIII. PODATKI, POTREBNI ZA IZVEDBO STORITEV PO TEH SPLOŠNIH POGOJIH

### **29. člen**

- (1) Izvajalec pri izvajanju storitev pisemskega ekspedita predhodno zajame od naročnika pripravljene naslove v podatkovni bazi za naslavljanje naslovljenih pošilk.
- (2) Izvajalec v zvezi z varstvom podatkov spoštuje vso relevantno zakonodajo in drugo pravno podlago.
- (3) Podrobnejše pravice in obveznosti v zvezi s podatki lahko naročnik in izvajalec dogovorita s pogodbo, pri čemer določila pogodbe ne smejo biti v nasprotju z relevantno zakonodajo.

## IX. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

### **30. člen** **(pristožno sodišče)**

Morebitne spore rešuje stvarno pristojno sodišče v Mariboru.

### **31. člen** **(objava)**

Ti Splošni pogoji se objavijo na spletni strani izvajalca.

### **32. člen** **(veljavnost)**

Ti Splošni pogoji začnejo veljati 1. maja 2023. Z istim dnem prenehajo veljati Splošni pogoji z dne 1. januarja 2022.