

Na podlagi 28. člena Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 102/04 - uradno prečiščeno besedilo) in 33. člena Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d. o. o. ter na podlagi odločbe o izdaji soglasja Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije številka 3831-3/2007/2 z dne 9. 3. 2007 izdajam

## **SPLOŠNE POGOJE** **izvajanja univerzalne poštne storitve**

### **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

#### **1. člen** **(vsebina)**

Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo splošna določila o izvajanju univerzalne poštne storitve, podatke o izvajalcu univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: izvajalec), vrste univerzalne poštne storitve, pogoje za sprejem oziroma prenos poštnih pošiljk, vročanje poštnih pošiljk, kakovost izvajanja univerzalne poštne storitve, podatke v zvezi s cenami, popusti in plačilom univerzalne poštne storitve, reševanje reklamacij, reševanje ugovorov, načine, pogoje in cene dostopa do javnega poštnega omrežja ter druge zadeve, pomembne za izvajanje univerzalne poštne storitve.

#### **2. člen** **(izvajanje univerzalne poštne storitve)**

(1) Univerzalna poštna storitev se v notranjem poštnem prometu (v nadaljevanju: notranji promet) izvaja v skladu z določili Zakona o poštnih storitvah (v nadaljevanju: zakon) in s temi splošnimi pogoji, v mednarodnem poštnem prometu (v nadaljevanju: mednarodni promet) pa tudi v skladu z določili Konvencije Svetovne poštne zveze in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori.

(2) Ti splošni pogoji veljajo za vse uporabnike univerzalne poštne storitve, ki jo izvaja Pošta Slovenije d. o. o.

#### **3. člen** **(pojmi)**

V teh splošnih pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

1. Izvajalec univerzalne poštne storitve je Pošta Slovenije d. o. o.
2. Uporabnik univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: uporabnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja univerzalno poštno storitev ali kot pošiljatelj ali kot naslovnik.
3. Univerzalna poštna storitev je trajno, redno in nemoteno izvajanje določenih poštnih storitev s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije po cenah, ki so dostopne za vse uporabnike.

Kot univerzalna poštna storitev se izvajajo naslednje poštne storitve:

- prenos poštnih pošiljk do mase 2 kg,
- prenos poštnih paketov do mase 20 kg,
- storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke in
- prenos poštnih pošiljk za slepe in slabovidne.

- Univerzalna poštna storitev se izvaja tako v notranjem kot mednarodnem prometu.
4. Poštna pošiljka (v nadaljevanju: pošiljka) je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, to je v takšni, v kakršni jo bo prenesel izvajalec. Poleg poštnih pošiljk korespondence takšne pošiljke vključujejo še na primer knjige, kataloge, časopise, periodični tisk, poštno pakete, ki vsebujejo blago s komercialno vrednostjo ali brez nje.
  5. Poštna pošiljka korespondence (v nadaljevanju: pošiljka korespondence) je vrsta komunikacije v pisni obliki na kakršnemkoli fizičnem mediju, ki ga je potrebno prenesti in vročiti na naslov, ki ga je navedel pošiljatelj v sami pošiljki korespondence ali na ovitku. Knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk se ne štejejo za pošiljko korespondence.
  6. Preostali izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določeno v zakonu oziroma v podzakonskih aktih, izdanih na podlagi zakona.

## II. PODATKI O IZVAJALCU UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE

### **4. člen** **(naslov in sedež izvajalca univerzalne poštno storitve)**

Firma pravne osebe: Pošta Slovenije d. o. o.

Sedež izvajalca: Slomškov trg 10, Maribor.

## III. UNIVERZALNA POŠTNA STORITEV

### **5. člen** **(izbira poštno storitve)**

(1) Uporabnik ima pravico in dolžnost, da izbere univerzalno poštno storitev, ki ustreza vrsti, vsebini in vrednosti pošiljke.

(2) Označena vrednost na pošiljki mora ustrezati vrednosti vsebine pošiljke.

#### 1. Vrste pošiljk

### **6. člen** **(navadno pismo)**

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

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

### **7. člen** **(standardno pismo)**

(1) *Standardno pismo* je zaprta pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz neprosojnega papirja.

(2) Prosojni papir se lahko uporabi le za prosojno okence, skozi katerega se sme videti le naslovnikov naslov. Postavljeno je lahko v prostoru, ki mora biti:

- najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka,
- najmanj 15 mm od desnega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od levega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od spodnjega roba.

Prosojno okence ne sme imeti barvnega roba ter mora biti izdelano iz materiala, ki omogoča, da se naslov zlahka prebere. Njegova najmanjša velikost je 30 x 85 mm, največja velikost pa 45 x 90 mm.

(3) Velikosti in masa standardnega pisma so:

- najmanjša velikost: 90 x 140 mm,
- največja velikost: 165 x 235 mm,
- največja debelina: 5 mm,
- največja masa: 20 g.

(4) Naslovnikov naslov na standardnem pismu mora biti napisan v desnem delu naslovne strani pošiljke vzporedno z njeno daljšo stranico, znotraj pravokotnega prostora, ki mora biti oddaljen:

- najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka,
- najmanj 15 mm od desnega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od spodnjega roba,
- največ 140 mm od desnega proti levemu robu.

(5) Na standardnem pismu mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov, sicer se šteje za navadno pismo.

(6) Standardno pismo ne sme vsebovati izbočenih in trdih predmetov. Ni ga dovoljeno zapirati s spenjalnikom ali z drugimi sredstvi, ki bi lahko poškodovala druge pošiljke in naprave.

## **8. člen (tiskovina)**

(1) *Tiskovina* je odprta pošiljka, ki vsebuje knjige, kataloge, časopise in periodični tisk. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

(2) V zgornji levi kot naslovne strani tiskovine mora pošiljatelj napisati ali odtisniti oznako »Tiskovina«, oziroma v mednarodnem prometu »Printed papers«.

## **9. člen (priporočeno pismo)**

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

## **10. člen (vrednostno pismo)**

*Vrednostno pismo* je zaprta pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi ter ima označeno vrednost. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

### **11. člen (dopisnica)**

(1) *Dopisnica* je pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz kartona ali dovolj trdega papirja.

- (2) Velikosti in masa dopisnice so:
- najmanjša velikost: 90 x 140 mm,
  - največja velikost: 120 x 235 mm,
  - največja masa: 20 g.

(3) Na naslovni strani dopisnice mora biti tiskana oznaka »Dopisnica«, v mednarodnem prometu pa tudi oznaka »Postal card«, in poštna znamka oziroma druga oznaka o plačilu poštnih storitev (v nadaljevanju: poština).

(4) Najmanj desna polovica naslovne strani dopisnice mora biti namenjena za naslov. Na dopisnici mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov, sicer se šteje za navadno pismo.

(5) Kot dopisnica se šteje tudi razglednica. Razglednica je pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz kartona ali dovolj trdnega papirja, in ustreza masi in velikostim dopisnice. Če tem pogojem ne ustreza, se šteje za navadno pismo.

### **12. člen (pošiljka za slepe in slabovidne)**

(1) *Pošiljka za slepe in slabovidne* je odprta pošiljka, ki vsebuje znake za slepe in druge oblike zapisov za slepe.

(2) Velikosti pošiljke morajo ustrezati velikostim navadnega pisma. Izjemoma je lahko najmanjša velikost pošiljke 90 x 100 mm.

(3) Največja masa pošiljke za slepe in slabovidne je 7 kg.

(4) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »*Pošiljka za slepe in slabovidne*« oziroma v mednarodnem prometu »*Literature for the blind*«. Kot oznaka se lahko uporabi tudi nalepka z znakom za slepe.

(5) Pošiljke za slepe in slabovidne so oproščene plačila poštne, razen poštne za storitev prednostno. Prednostno je poštna storitev v mednarodnem prometu, pri kateri ima pošiljka prednost pri prenosu.

(6) Če so znaki za slepe in druge oblike zapisov za slepe poslani kot priporočeno pismo, kot vrednostno pismo, kot navadni paket ali kot paket, takšna pošiljka ni oproščena plačila poštne.

### **13. člen (navadni paket)**

(1) *Navadni paket* je pošiljka v notranjem prometu, ki ustreza naslednjim velikostim in masi:

- najmanjša velikost naslovne strani: 165 x 235 mm,
- največja velikost: do 1.500 mm po katerikoli velikosti, pri čemer seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presegati 3.000 mm,
- največja masa: 20 kg.

(2) Navadni paket ne sme vsebovati lomljivih predmetov.

#### **14. člen (paket)**

*Paket* je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi in lahko ima označeno vrednost. Paket, ki ima označeno vrednost, mora biti praviloma zaprta pošiljka. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadni paket.

2. Pogoji za sprejem oziroma prenos pošiljk

#### **15. člen (določbe o opremi in zapiranju pošiljk)**

(1) Ovojnina mora zagotavljati varnost vsebine pošiljke ter ostalih pošiljk pred morebitnimi poškodbami in okvarami.

(2) Za ovojnino pošiljke se uporablja pisemska ovojnica, škatla, zaboj ali druga primerna ovojnina.

(3) Če se za zapiranje priporočenih pisem in paketov brez označene vrednosti v mednarodnem prometu uporabi lepilni trak, ga mora pošiljatelj označiti s podpisom ali drugo svojo oznako tako, da so deli oznake vidni na traku in ovitku.

(4) Za zapiranje vrednostnega pisma in paketa z označeno vrednostjo se sme uporabiti varnostna nalepka, lepilni trak ali drugo učinkovito zapiralno sredstvo.

(5) Če se za zapiranje vrednostnega pisma in paketa z označeno vrednostjo uporabi varnostna nalepka ali lepilni trak, mora pošiljatelj, ki je pravna oseba, na pošiljko odtisniti 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 ovitku.

(6) Za ovojnino vrednostnega pisma je treba uporabiti tipiziran poštni ovitek ali drugo podobno enobarvno ovojnico, ki ni izdelana iz papirja s črtami in nima barvastih robov niti prosojnega okenca. Za ovojnino se lahko uporabi tudi ustrezna platnena vrečka s šivi na notranji strani, močan večslojni papir ali škatla iz lepenke, lesa ali drugega primerne materiala.

(7) Vrednostno pismo mora biti zaprto tako, da do njegove vsebine ni mogoče priti, ne da bi se poškodovala ovojnina.

(8) Standardnega pisma, navadnega pisma, priporočenega pisma in vrednostnega pisma ni dovoljeno zapirati s spenjalnikom.

## **16. člen (naslovnikov naslov)**

(1) Na pošiljki mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov.

(2) Naslovnikov naslov je pravilno napisan, kadar so podatki na pošiljki navedeni v naslednjem vrstnem redu:

- naslovnikovo ime in priimek ali naziv družbe, ustanove ipd.,
- ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka,
- pri uporabnikih poštne predalov kratica p. p. s številko poštne predala,
- pri poštno ležečih pošiljkah oznaka »*Poštno ležeče*«, oziroma za pošiljke v mednarodnem prometu oznaka »*Poste restante*«,
- uradna kratica naslovne države (za pošiljke v mednarodnem prometu), poštna številka in naziv naslovne pošte,
- pri naslovnikih, ki jim je določena posebna poštna številka, posebna poštna številka in naziv naslovne pošte,
- ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).

(3) V notranjem in mednarodnem prometu se pošiljke naslavljajo v latinici. Pošiljka v mednarodnem prometu je lahko naslovljena tudi s pisavo naslovne države, vendar morata biti v latinici napisani naslovna pošta in naslovna država.

(4) Pošiljke, ki se evidentirajo pri sprejemu in vročitvi, morajo biti naslovljene na enega naslovnika.

(5) Pri pošiljkah, ki so naslovljene na več naslovnikov, morajo biti naslovniki na istem naslovu.

## **17. člen (pošiljateljev naslov)**

(1) Pošiljateljev naslov mora biti čitljivo napisan na priporočenih pismih, vrednostnih pismih, navadnih paketih in paketih.

(2) Pošiljateljev naslov mora biti napisan tudi na pošiljkah z oznako »*Poština plačana pri pošti ...*« za pošiljke v notranjem prometu, oziroma »*Postage paid*« za pošiljke v mednarodnem prometu, ter na pošiljkah, zavezanih carinski kontroli.

(3) Za pošiljateljev naslov ne šteje oznaka »*Poštno ležeče*« oziroma »*Poste restante*«.

## **18. člen (sprejem pošiljk)**

(1) Pošiljatelj mora na pošiljki ustrezno označiti plačilo poštne in jo skupaj s sprejemno in spremljajočo dokumentacijo oddati izvajalcu. Če pošiljatelj tega ne stori in izvajalec to opravi namesto njega, lahko izvajalec dodatno delo pošiljateljju posebej zaračuna.

(2) Izvajalec lahko sprejem pošiljke zavrne, če ni opremljena tako, kot določajo ti splošni pogoji.

## **19. člen**

## **(razpolaganje s pošiljko)**

Pošiljatelj ima pravico razpolagati z oddano pošiljko do njene vročitve naslovniku.

## **IV. VROČANJE POŠILJK**

### **20. člen (splošne določbe o vročanju)**

(1) Pošiljke se vročajo osebno naslovniku ali osebi, pooblaščen za prevzem pošiljk ali odraslemu članu gospodinjstva ali osebi, ki je zaposlena v gospodinjstvu naslovnika oziroma v njegovem poslovnem prostoru ali z vložitvijo v hišni predalčnik ali izpostavljeni predalčnik ali poštni predal v poslovnih prostorih izvajalca. Če to ni mogoče, pa neposredno v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih uporabniku.

(2) Priporočena pisma, vrednostna pisma in paketi se vročajo naslovniku osebno na naslovu. Če to ni mogoče, se navedene pošiljke vročijo enemu od odraslih članov gospodinjstva ali osebi, pooblaščen za prevzem pošiljk.

(3) Če pošiljk iz prejšnjega odstavka ni mogoče vročiti osebno iz prejšnjega odstavka zaradi odsotnosti, pusti izvajalec v hišnem predalčniku ali izpostavljenem predalčniku obvestilo, v katerem navede mesto prevzema in rok, v katerem lahko naslovnik pošiljko prevzame.

(4) Če naslovnik pošiljke ne prevzame v roku, določenem v obvestilu iz prejšnjega odstavka, se pošiljka vrne pošiljatelju.

(5) Če naslovnik ali osebe iz drugega odstavka tega člena priporočenega pisma, vrednostnega pisma oziroma paketa nočejo sprejeti, napiše izvajalec na pošiljko datum in razlog odklonitve sprejema in pošiljko vrne pošiljatelju.

(6) Če pošiljke ni mogoče vročiti naslovniku, niti se ne da ugotoviti pošiljatelja, izvajalec na pošiljki o tem napravi uradni zaznamek in jo shrani za 1 leto od dneva zaznambe. Po poteku navedenega roka se takšno pošiljko zaprto komisijsko uniči.

(7) Izvajalec določi uporabniku pošto, ki opravlja vročanje pošiljk.

(8) Vročanje na naslovu naslovnika, v hišni predalčnik ali izpostavljeni predalčnik se ne izvaja le v primeru višje sile ali v okoliščinah, ki predstavljajo nevarnost za izvajalca.

(9) Odrasli član gospodinjstva je oseba, starejša od 15 let, ki živi z naslovnikom v istem gospodinjstvu.

(10) Če je naslovnik pravna oseba oziroma ustanova, se pošiljka vroči zakonitemu zastopniku pravne osebe oziroma ustanove ali osebi, ki je pooblaščen za prevzemanje pošiljk.

(11) Pošiljke, ki so naslovljene na osebe pod skrbništvom, na osebe v priporu ali na osebe v zavodu, se praviloma vročajo:

- skrbniku - za osebe pod skrbništvom,
- preiskovalnemu organu - za osebe v priporu,
- kazensko-popoljševalnemu zavodu - za osebe v zavodu.

## **21. člen** **(uporaba poštnega predala)**

(1) Poštni predal se dodeli uporabniku, ki v povprečju dnevno prejme več kot 10 pošilk.

(2) Z uporabnikom se sklene pisni dogovor o uporabi poštnega predala, ki vsebuje naslednje določbe:

- uporabnik bo pošiljke prevzemal v rokih, navedenih v splošnih pogojih izvajalca;
- uporabnik bo opozoril pošiljatelje, da na pošilkah, ki bodo naslovljene na njegov naslov, označijo številko poštnega predala;
- uporabnik bo odpovedal uporabo poštnega predala, ko bo ugotovil, da ga več ne potrebuje;
- dogovor o uporabi poštnega predala velja do preklica, s tem da ga lahko izvajalec in uporabnik odpovesta s 30-dnevnim odpovednim rokom, ki prične teči z dnem vročitve pisne odpovedi drugi stranki;
- če uporabnik ne prevzema pošilk v rokih, mu lahko izvajalec odpove uporabo poštnega predala s 30-dnevnim odpovednim rokom. Ta prične teči z dnem vročitve pisne odpovedi uporabniku oziroma z dnem vložitve odpovedi v poštni predal, če vročitev uporabniku ni mogoča.

(3) Uporabnik poštnega predala lahko dovoli souporabo poštnega predala. Souporabnik mora soglašati, da v njegovem imenu prevzemajo pošiljke pooblaščenca, ki jih je pooblastil uporabnik tega poštnega predala. Souporaba poštnega predala preneha sočasno s prenehanjem uporabe poštnega predala s strani uporabnika.

## **22. člen** **(pooblastilo)**

(1) Naslovník (pooblastitelj) lahko s pisnim pooblastilom pooblasti drugo osebo (pooblaščenca) za prevzem pošilk.

(2) Pooblastilo se lahko sestavi oziroma overi na pošti, na upravni enoti, pri notarju ali na slovenskem veleposlaništvu v tujini. Pooblastilo lahko sestavi tudi pooblastitelj sam in je lahko neoverjeno.

(3) Če pooblastilo overi pošta, mora poštni delavec ugotoviti istovetnost pooblastitelja na podlagi njegovega veljavnega osebnega dokumenta, nato pa pooblastitelj pooblastilo lastnoročno podpiše v prisotnosti poštnega delavca.

(4) Overjeno pooblastilo mora vsebovati ime in priimek oziroma naziv ter naslov pooblastitelja, podatke o pooblaščenca(ih), podpis(e) pooblaščenca(ev), namen izstavitve pooblastila, veljavnost pooblastila, podpis pooblastitelja, naziv in številko osebnege dokumenta pooblastitelja ter kraj in datum izdaje pooblastila. Pooblastilo pravne osebe oziroma ustanove mora biti potrjeno s podpisom zakonitega zastopnika pravne osebe oziroma ustanove ali osebe, ki je za to pristojna. Poleg naziva in številke osebnege dokumenta pooblastitelja mora pooblastilo pravne osebe oziroma ustanove vsebovati tudi registrsko številko vložka pravne osebe oziroma ustanove.

(5) Neoverjeno pooblastilo mora vsebovati ime in priimek oziroma naziv ter naslov pooblastitelja, podatke o pooblaščenca(ih) z navedbo naziva in številke osebnege dokumenta pooblaščenca(ev), namen izstavitve pooblastila, veljavnost pooblastila, podpis pooblastitelja, naziv in številko osebnege dokumenta pooblastitelja ter kraj in datum izdaje



pooblastila. Pooblastilo pravne osebe oziroma ustanove mora biti potrjeno s podpisom zakonitega zastopnika pravne osebe oziroma ustanove ali osebe, ki je za to pristojna.

(6) Podpisano overjeno pooblastilo se izroči pošti, pri kateri bo pooblaščenec prevzemal pošiljke.

(7) Overjeno oziroma neoverjeno pooblastilo se sme izdati za prevzem vseh pošiljk, za posamezne vrste pošiljk ali za posamezno pošiljko. V primeru pooblastila za posamezno pošiljko se mora v pooblastilu navesti vrsta in sprejemna številka pošiljke, na katero se pooblastilo nanaša. Uporabnik poštnega predala in pravna oseba smeta izdati pooblastilo samo za prevzem vseh vrst pošiljk.

(8) Če želi pooblastitelj preklicati izdano overjeno pooblastilo v celoti ali deloma, mora o tem pisno obvestiti pošto, pri kateri je overjeno pooblastilo shranjeno.

### **23. člen (dokazovanje istovetnosti)**

(1) Če naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka vroča, ni znana vročevalcu, jo ta vroči le, če prejemnik dokaže svojo istovetnost. Če prejemnik ni naslovnik pošiljke, mora navesti še razmerje do naslovnika.

(2) Istovetnost se dokazuje z veljavnim osebnim dokumentom, katerega sestavni del je fotografija, in sicer z osebno izkaznico, potnim listom in vozniškim dovoljenjem. Istovetnost zakonitega zastopnika pravne osebe oziroma ustanove se dokazuje tudi na podlagi ustrezne listine, iz katere je razvidno, da je ta oseba zakoniti zastopnik pravne osebe oziroma ustanove (npr. izpis iz sodnega registra).

(3) Oseba, ki nima dokumenta iz drugega odstavka tega člena, dokaže istovetnost s pričó. V tem primeru pričó dokaže istovetnost z veljavnim osebnim dokumentom, katerega sestavni del je fotografija, v skladu z drugim odstavkom tega člena.

(4) Istovetnost pooblaščenca, ki ima overjeno pooblastilo, se ugotavlja s primerjavo podpisov na pooblastilu in vročilni listini. Po potrebi se lahko istovetnost preveri dodatno tudi z osebnim dokumentom, katerega sestavni del je fotografija, v skladu z drugim odstavkom tega člena.

(5) Istovetnost pooblaščenca, ki predloži neoverjeno pooblastilo, se ugotovi na podlagi osebnega dokumenta, katerega sestavni del je fotografija in je naveden v pooblastilu, v skladu z drugim odstavkom tega člena. Neoverjeno pooblastilo se vročevalcu predloži na vpogled.

### **24. člen (načini potrjevanja prevzema pošiljk)**

(1) Prejemnik pošiljke mora potrditi prevzem tistih pošiljk, ki se pri vročitvi evidentirajo. Če prejemnik sam ne more potrditi prevzema pošiljke, prevzem pošiljke potrdi pričó, ki mora dokazati istovetnost.

(2) Naslovnik oziroma oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v vročilni listini. Če prejemnik ni naslovnik pošiljke, mora poleg podpisa napisati še razmerje do naslovnika.

(3) Pooblaščenec, ki se mu pošiljka vroči na podlagi overjenega pooblastila, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v vročilni listini.

(4) Pooblaščenec, ki se mu pošiljka vroči na podlagi neoverjenega pooblastila, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v vročilni listini, poleg podpisa pa čitljivo napiše svoje ime in priimek ter vrsto in številko osebnega dokumenta.

#### **25. člen** **(zavrnitev prevzema pošiljk)**

Naslovník ali oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, lahko zavrne prevzem pošiljke.

#### **26. člen** **(vračanje pošiljk)**

Pošiljka, na kateri je označen pošiljateljev naslov, se vrne pošiljatelju, če:

- je naslovník ali oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, noče sprejeti,
- je naslovník neznan,
- je naslovník odpotoval ali se je odselil,
- je naslovník ali oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, ne prevzame v roku za prevzem,
- je naslovník umrl.

#### **27. člen** **(roki za prevzem pošiljk na pošti)**

(1) Pošiljka se lahko prevzame na pošti v 15 dneh od dneva, ko je bil naslovník obveščén o njenem prispétju. Izjema so paketi, prispeli iz mednarodnega prometa, na katerih je pošiljatelj ob oddaji označil krajši rok od 15 dni.

(2) Roki za prevzem pošiljk se računajo koledarsko, z naslednjim dnem po dnevu, ko je bil naslovník obveščén o prispeli pošiljki. Pri pošiljkah, ki se hranijo na pošti kot poštno ležeče, in pošiljkah za uporabnike poštnih predalov, se roki računajo koledarsko, z naslednjim dnem po dnevu, ko je na pošto prispela pošiljka.

### **V. KAKOVOST IZVAJANJA UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE**

#### **28. člen** **(roki prenosa pošiljk v notranjem prometu)**

(1) Pošiljke morajo biti prenesene praviloma v roku enega dne (D+1) oziroma najkasneje v roku treh dni (D+3).

(2) V roke prenosa se ne štejejo:

- dan oddaje pošiljke (D),
- dnevi, ko pošta ne posluje,
- sobote, nedelje, prazniki in drugi dela prosti dnevi,
- čas zamude zaradi nepravilnega ali nepopolnega naslova,
- čas zamude zaradi višje sile ali zaradi zastoja prometa brez krivde izvajalca,
- dan po oddaji pošiljke, če je bila ta oddana po zadnjem času za sprejem pošiljk na pošti.

(3) Izvajalec svojo obveznost glede roka prenosa pošiljke izpolni, ko pošiljko vroči oziroma naslovnika obvesti o prispeli pošiljki v rokih, navedenih v tem členu.

### **29. 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 nacionalnih izvajalcev univerzalne poštne storitve.

(2) V mednarodnem prometu z državami članicami Evropske unije morajo biti pošiljke korespondence prenesene praviloma v roku treh dni (D+3) oziroma najkasneje v roku petih dni (D+5).

(3) Pri štetju roka prenosa se upoštevajo določila prejšnjega člena.

## **VI. CENE, POPUSTI IN PLAČILO UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE**

### **30. člen** **(cene univerzalne poštne storitve)**

(1) Izvajalec zaračuna univerzalno poštno storitev skladno s cenikom.

(2) Izvleček iz cenika mora biti objavljen na vidnem mestu v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih uporabnikom. Izvajalec je dolžan na zahtevo uporabnika omogočiti vpogled v celoten cenik.

(3) Izvajalec lahko določi nižje cene za svoje poštne storitve, na primer za poslovne stranke, za pošiljatelje velikega števila pošiljk ali za posrednike, ki združujejo pošiljke od različnih pošiljateljev, vendar le v primeru, ko se izogne delu stroškov, ki jih ima glede na običajen prenos posamezne pošiljke. Take cene morajo biti na voljo tudi fizičnim osebam, ki uporabljajo poštne storitve v podobnih razmerah.

### **31. člen** **(pogoji za pridobitev popusta)**

(1) Sestavni del cenika so kriteriji za pridobitev popusta. Kriterij, ki ga izvajalec uporablja pri odobravanju popustov, je poleg količine pošiljk, ki jih uporabnik odda pri posamezni oddaji ali v določenem obdobju, tudi priprava in sortiranje opremljenih pošiljk po naslovnih poštah.

(2) Pogoj za pridobitev popusta je, da uporabnik izpolnjuje vse kriterije za pridobitev popusta in ga uveljavlja. Na pošiljke, za katere se uveljavlja popust, mora pošiljatelj v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke napisati ali odtisniti oznako o plačani poštnini (»Poštnina plačana pri pošti ...«, v mednarodnem prometu pa »Postage paid«) oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje in jih oddati skupaj z ustrezno sprejemno in spremljajočo dokumentacijo.

### **32. člen** **(načini in roki plačila univerzalne poštne storitve)**

(1) Poštino plača uporabnik v gotovini ali z zamenjavo mednarodnega kupona za odgovor ali z drugimi zakonitimi plačilnimi sredstvi.

(2) Univerzalna poštna storitev se praviloma plača ob oddaji pošiljke.

### **33. 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 mednarodnem prometu pa *»Postage paid«*).

(2) Če se poština označi z veljavnimi poštnimi znamkami, jih mora pošiljatelj nalepiti v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke. Na pošiljke, za katere se poština plača po posebnem dogovoru, mora pošiljatelj v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke napisati ali odtisniti oznako o plačani poštini (*»Poština plačana pri pošti ...«*, v mednarodnem prometu pa *»Postage paid«*) oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje.

(3) Plačilo poštne za prenos navadnega paketa in paketa označi na paketu izvajalec.

### **34. člen** **(pošiljke, zavezane carinski kontroli)**

Za pošiljko, ki je zavezana carinski kontroli, plača carinske in druge dajatve pošiljatelj ob oddaji pošiljke ali naslovnik ob vročitvi pošiljke.

## VII. REŠEVANJE REKLAMACIJ

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

(1) Izvajalec odgovarja za dejansko škodo, ki nastane med prenosom priporočenega pisma, vrednostnega pisma ter paketa zaradi:

- izgube, poškodbe, kraje ali izropanja,
- prekoračitve roka prenosa (D+3 v notranjem prometu oziroma D+5 za pošiljke korespondence za države članice Evropske unije),
- neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene te poštne storitve.

(2) Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček.

### **36. člen** **(roki za vložitev reklamacije)**

(1) Uporabnik ima pravico na pošti vložiti reklamacijo v treh mesecih po oddaji pošiljke. Uporabnik ima pravico vložiti reklamacijo takoj ob vročitvi, oziroma najkasneje v 30 dneh od vročitve pošiljke, če pomanjkljivosti niso takoj vidne.

(2) Če uporabnik ne vloži reklamacije v roku, določenem v teh splošnih pogojih, nima pravice do povračila škode.

(3) Uporabnik lahko vloži reklamacijo tudi v roku dvanajstih mesecev po oddaji pošiljke, vendar brez pravice do povračila škode.

(4) Reklamacija, vložena po navedenih rokih, se kot prepozno vložena zavrže.

### **37. člen (nepoškodovana pošiljka)**

Če se ob vročitvi pošiljke, za katero se zahteva potrditev vročitve, na zahtevo naslovnika ali osebe, ki se ji pošiljka lahko vroči, 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 uporabnik ne vloži reklamacije zaradi skritih pomanjkljivosti.

### **38. člen (vložitev reklamacije)**

(1) Reklamacijo vloži uporabnik praviloma pri pošti izvajalca, pri kateri je bila pošiljka oddana. Lahko pa jo odda tudi pri katerikoli drugi pošti izvajalca.

(2) Uporabnik lahko vloži reklamacijo zaradi:

- izgube, poškodbe, kraje ali izropanja priporočenega pisma, vrednostnega pisma ter paketa, če je do tega prišlo med prenosom pošiljke,
- prekoračitve roka prenosa priporočenega pisma, vrednostnega pisma ter paketa,
- neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštnе storitve prenosa priporočenega pisma, vrednostnega pisma ter paketa.

(3) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke ob njeni vročitvi, mora pošta pošiljko komisijsko pregledati in o tem sestaviti zapisnik.

(4) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke po njeni vročitvi, vendar v roku, ki je naveden v teh splošnih pogojih, mora pošti predložiti na vpogled tudi pošiljko (ovojnino in vsebino), na katero se reklamacija nanaša. Pošta pošiljko komisijsko pregleda in o tem sestavi zapisnik.

(5) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi izgube, kraje ali prekoračitve roka prenosa, mora vložiti poizvednico. V tem primeru mora priložiti tudi potrdilo, s katerim dokazuje, da je pošiljko, za katero vlaga reklamacijo, oddal pri izvajalcu.

(6) Če uporabnik vloži reklamacijo, s katero zahteva izplačilo odškodnine v skladu s temi splošnimi pogoji, mora vložiti zahtevek za izplačilo odškodnine, v katerem mora:

- navesti dejstva, s katerimi utemeljuje svojo reklamacijo oziroma zahtevo,
- opredeliti višino zahtevane odškodnine,
- priložiti ustrezne listine, s katerimi dokazuje svoje navedbe (npr. zapisnik, poizvednico, dobavnico, račun).

### **39. člen (reševanje reklamacije)**

V postopku reševanja reklamacije lahko izvajalec:

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

#### **40. člen (roki za rešitev reklamacije)**

Izvajalec mora na reklamacijo odgovoriti pisno v roku 15 dni za pošiljko v notranjem prometu in v dveh mesecih za pošiljko v mednarodnem prometu, sicer lahko uporabnik v 15 dneh od poteka tega roka vloži pritožbo na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

#### **41. člen (višine odškodnin)**

(1) Najvišje višine odškodnin za pošiljke v notranjem prometu so razvidne iz tabele.

Vrsta pošiljke	Izguba, kraja pošiljke	Poškodba, izropanje pošiljke	Neizvedena, nepopolno ali napačno izvedena univerzalna poštna storitev oz. prekoračitev roka prenosa pošiljke
1	2	3	4
vrednostno pismo	označena vrednost	označena vrednost	cena, plačana za izvedeno storitev;
priporočeno pismo	15-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	10-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	cena, plačana za izvedeno storitev;
paket	če je na pošiljki označena vrednost - višina označene vrednosti; če na pošiljki vrednost ni označena - 15-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	če je na pošiljki označena vrednost - višina označene vrednosti; če na pošiljki vrednost ni označena - 10-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	cena, plačana za izvedeno storitev.

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

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

(2) Najvišje višine odškodnin za pošiljke v mednarodnem prometu so razvidne iz tabele.

Vrsta pošiljke	Izguba, kraja, poškodba, izropanje pošiljke	Prekoračitev roka prenosa pošiljke v državah EU
1	2	3
vrednostno pismo	označena vrednost	cena, plačana za izvedeno storitev;
priporočeno pismo	30 DTS	cena, plačana za izvedeno storitev;
paket	če je na pošiljki označena vrednost - višina označene vrednosti; če na pošiljki vrednost ni označena - 40 DTS po paketu + 4,50 DTS po kilogramu ali delu kilograma mase paketa;	cena, plačana za izvedeno storitev.

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

Pošiljke, prenesene v roku D + 40 dni, se uvrščajo v kategorijo izgube pošiljk.

(3) Ob izgubi, kraji, poškodbi ali izropanju vsebine vrednostnega pisma ali paketa z označeno vrednostjo, ima pošiljatelj pravico do odškodnine največ do višine označene vrednosti vrednostnega pisma ali paketa. Če je dejanska škoda manjša od označene vrednosti, pripada pošiljatelju odškodnina v višini dejanske škode.

(4) Odškodnino lahko namesto pošiljatelja uveljavlja tudi naslovník.

(5) Kadar vsebina poškodovane pošiljke ni v celoti poškodovana, se odškodnina izplača v višini škode, ki se nanaša na poškodovani del pošiljke.

#### **42. člen (način izplačila odškodnine)**

(1) Izvajalec izplača uporabniku odškodnino v uradni valuti Republike Slovenije najkasneje v 15 dneh od sprejetja sklepa o odobritvi izplačila odškodnine. Znesek odškodnine izvajalec nakaže na transakcijski račun uporabnika, ki mu ga sporoči uporabnik.

(2) Če uporabnik nima odprtega transakcijskega računa, mu izvajalec nakaže odškodnino s plačilnim nalogom na njegov naslov.

### VIII. REŠEVANJE UGOVOROV

#### **43. člen (pravica do ugovora)**

(1) Vsak uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitve ali ravnanje izvajalca zaradi domnevnih nepravilnih ravnanj izvajalca:

- v zvezi z dostopom do univerzalne poštne storitve in
- v zvezi z izvajanjem univerzalne poštne storitve.

(2) Če se iz vsebine ugovora ugotovi, da se ugovor nanaša na zadeve, navedene v poglavju o reševanju reklamacij, se ugovor obravnava po postopku in pod pogoji za reševanje reklamacij v skladu s temi splošnimi pogoji, o čemer se uporabnika pisno obvesti.

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

(1) Ugovor lahko vloži uporabnik v roku 30 dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje izvajalca.

(2) Uporabnik vloži ugovor izvajalcu v pismu, telefonsko, osebno, prek elektronske pošte ali ga zapiše v knjigo Pripombe in mnenja uporabnikov, ki se nahaja na poštah. Uporabnik mora ugovor obrazložiti in mu priložiti dokaze, s katerimi ugovor utemeljuje.

(3) Če uporabnik ne vloži ugovora v roku iz prvega odstavka tega člena, izvajalec njegov ugovor kot prepozno vložen zavrže in o tem obvesti uporabnika.

**45. člen**  
**(reševanje ugovora)**

V postopku reševanja ugovora lahko izvajalec:

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

**46. člen**  
**(rok za rešitev ugovora)**

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

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

Če izvajalec ugovoru ne ugodi ali o njem ne odloči v roku iz prejšnjega člena, lahko uporabnik v 15 dneh po prejemu odločitve oziroma od poteka roka za odločitev vloži pritožbo na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

**IX. NAČINI, POGOJI IN CENE DOSTOPA DO JAVNEGA POŠTNEGA OMREŽJA**

**48. člen**  
**(načini in pogoji dostopa)**

(1) Izvajalec na zahtevo drugega izvajalca poštnih storitev (v nadaljevanju: drugi izvajalec) na podlagi pogodbe omogoča drugemu izvajalcu dostop do javnega poštnega omrežja. Izvajalec prevzema od drugega izvajalca pošiljke, navedene v teh splošnih pogojih.

(2) Izvajalec se zaveže skleniti pogodbo iz prvega odstavka tega člena najkasneje v roku 42 dni od prejema zahteve drugega izvajalca, sicer lahko na zahtevo drugega izvajalca odloči o sklenitvi pogodbe Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

(3) Izvajalec omogoča drugemu izvajalcu dostop do javnega poštnega omrežja v vseh fazah prenosa pošiljk. Drugi izvajalec mora pošiljke pripraviti v skladu s temi splošnimi pogoji.



**49. člen**  
**(cene dostopa)**

(1) Za dostop do javnega poštnega omrežja izvajalec drugemu izvajalcu zaračuna ceno za posamezno pošiljko skladno s cenikom.

(2) Cene morajo temeljiti na stroških. Izvajalec lahko določi nižje cene v primeru, ko se izogne delu stroškov, ki jih ima glede na običajen prenos posamezne pošiljke.

X. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

**50. člen**  
**(prenehanje uporabljanja)**

Z dnem uveljavitve teh splošnih pogojev se prenehajo uporabljati Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 28/06).

**51. člen**  
**(objava)**

Splošni pogoji se objavijo v Uradnem listu Republike Slovenije in na spletnih straneh izvajalca ter v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki.

**52. člen**  
**(veljavnost pogodb)**

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

**53. člen**  
**(začetek veljavnosti)**

Splošni pogoji začnejo veljati osmi dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

**54. člen**  
**(priloga)**

Sestavni del teh splošnih pogojev je vzorčna pogodba o prenosu poštnih pošiljk, ki jo izvajalec sklepa z uporabniki univerzalne poštne storitve.  
Maribor, marec 2007

Aleš Hauc l.r.  
generalni direktor

---

[Priloga: Pogodba o prenosu poštних pošiljk](#)