

POŠTA SLOVENIJE d. o. o.
2500 MARIBOR

SPLOŠNI POGOJI IZVAJANJA UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE

Maribor, oktober 2017



Pošta Slovenije d. o. o. • Okrožno sodišče v Mariboru
Matična številka družbe: 5881447000 • šifra dejavnosti: 53.100
Predsednik nadzornega sveta: dr. Aleš Groznik
Osnovni kapital 121.472.482 EUR • TRR: 05100-8011026564
TRR: 04515-0001110867 • TRR: 02280-0016990351
Identifikacijska številka: SI25028022

I. SPLOŠNE DOLOČBE.....	4
(vsebina).....	4
(izvajanje univerzalne storitve).....	4
(izrazi).....	4
II. PODATKI O IZVAJALCU UNIVERZALNE STORITVE.....	5
(naziv oziroma firma in sedež izvajalca univerzalne storitve)	5
III. UNIVERZALNA STORITEV	6
(izbira univerzalne storitve)	6
1. VRSTE POŠILJK	6
(navadno pismo).....	6
(standardno pismo).....	6
(tiskovina)	7
(priporočeno pismo)	7
(vrednostno pismo).....	7
(dopisnica)	7
(pošiljka za slepe in slabovidne)	8
(navadni paket)	8
(paket)	8
2. POGOJI ZA SPREJEM IN PRENOS POŠILJK	9
(določbe o opremi in zapiranju pošiljk)	9
(naslovnikov naslov)	10
(pošiljateljev naslov)	10
(sprejem pošiljk).....	10
(razpolaganje s pošiljko)	11
(prepovedana vsebina)	11
IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK.....	12
(splošne določbe o dostavi in vročanju pošiljk).....	12
(uporaba poštnega predala)	13
(pooblastilo)	14
(dokazovanje istovetnosti).....	15
(načini potrjevanja prevzema pošiljk)	16
(zavrnitev prevzema pošiljk).....	16
(vračanje pošiljk)	17
(roki za prevzem pošiljk na pošti).....	17
V. KAKOVOST IZVAJANJA UNIVERZALNE STORITVE.....	17
(roki prenosa pošiljk v notranjem prometu)	17
(roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu).....	18
VI. CENE, POPUSTI IN PLAČILO UNIVERZALNE STORITVE.....	18
(cene univerzalne storitve)	18
(pogoji za pridobitev popusta).....	18
(načini in roki plačila univerzalne storitve)	18
(načini označevanja poštnine).....	18
(pošiljke, zavezane carinski kontroli).....	19
VII. REŠEVANJE REKLAMACIJ	19
(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)	19
(roki za vložitev reklamacije)	19
(nepoškodovana pošiljka).....	19
(vložitev reklamacije).....	20
(reševanje reklamacije).....	20
(roki za rešitev reklamacije)	20

(višine odškodnin)	21
(način izplačila odškodnine)	22
VIII. REŠEVANJE UGOVOROV	22
(pravica do ugovora)	22
(rok za vložitev ugovora in način njegove vložitve)	22
(reševanje ugovora)	23
(rok za rešitev ugovora)	23
(organ, na katerega se lahko uporabnik pritoži)	23
IX. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE	23
(razveljavitev)	23
(objava in dokumenti)	23
(veljavnost pogodb)	23
(dostop do poštnega omrežja)	24
(začetek veljavnosti)	24
(priloga)	24
(seznam obrazcev, pogodb in ostalih dokumentov)	24

Na podlagi 37. člena Zakona o poštini storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014 (ZIN-B) in 81/2015 – v nadaljevanju: zakon) in 27. člena Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d. o. o. ter na podlagi odločb o izdaji soglasja Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije številka 3831-6/2012/5 z dne 13. aprila 2012, številka 0611-8/2012/4 z dne 27. decembra 2012, številka 3831-43/2013/2 z dne 2. avgusta 2013 oziroma Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije številka 3831-43/2014/6 z dne 1. septembra 2014, številka 3831-16/2016/2 z dne 13. aprila 2016, številka 3831-71/2016/15 z dne 12. decembra 2016 in številka 3831-32/2017/9 z dne 7. septembra 2017 izdajamo

SPLOŠNE POGOJE IZVAJANJA UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen (vsebina)

Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo splošna določila o izvajanju univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: univerzalna storitev), podatke o izvajalcu univerzalne storitve (v nadaljevanju: izvajalec), vrste univerzalne storitve, pogoje za sprejem, dostavo in vročanje poštnih pošilk, kakovost izvajanja univerzalne storitve, podatke v zvezi s cenami, popusti in plačilom univerzalne storitve, reševanje reklamacij, reševanje ugovorov, pravice in obveznosti uporabnikov univerzalne storitve ter druge zadeve, pomembne za izvajanje univerzalne storitve.

2. člen (izvajanje univerzalne storitve)

- (1) Univerzalna storitev se v notranjem poštnem prometu (v nadaljevanju: notranji promet) izvaja v skladu z določili zakona, predpisov, sprejetih na podlagi zakona (podzakonski predpisi), posamičnih upravnih aktov Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) in teh splošnih pogojev, v čezmejnem poštnem prometu (v nadaljevanju: mednarodni promet) pa tudi v skladu z akti Svetovne poštne zveze, veljavnimi v Republiki Sloveniji, in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori.
- (2) Ti splošni pogoji veljajo za vse uporabnike univerzalne storitve, ki jo izvaja Pošta Slovenije d.o.o.

3. člen (izrazi)

- (1) V teh splošnih pogojih uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:
 1. Izvajalec univerzalne storitve je Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: izvajalec).
 2. Uporabnik univerzalne storitve (v nadaljevanju: uporabnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja univerzalno storitev ali kot pošiljatelj ali kot naslovnik.
 3. Univerzalna storitev je trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več poštnih storitev, določenih z zakonom, s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije po cenah, dostopnih za vse uporabnike.Kot univerzalna storitev se izvajajo naslednje poštne storitve:
 - sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava poštnih pošilk do mase 2 kg,
 - sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava poštnih paketov do mase 10 kg,
 - storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke in
 - prenos poštnih pošilk za slepe in slabovidne.

V ceniku univerzalne storitve je naveden nabor storitev, ki se izvajajo kot univerzalna storitev v notranjem in mednarodnem prometu, in sicer: navadno pismo, standardno pismo, priporočeno pismo, vrednostno pismo, dopisnica, tiskovina, pošiljka za slepe in slabovidne, paket ter navadni paket (navadni paket samo v notranjem prometu).

4. Poštna pošiljka (v nadaljevanju: pošiljka) je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, v kakršni jo bo prenesel izvajalec. Poleg pošiljk korespondence lahko take pošiljke vključujejo še na primer knjige, kataloge, časopise, periodični tisk, poštno pakete, ki vsebujejo blago s komercialno vrednostjo ali brez nje.
 5. Pošiljka korespondence je vrsta komunikacije v pisni obliki na kakršnemkoli fizičnem mediju, ki ga je treba prenesti in dostaviti 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. Dostava pomeni prenos pošiljk od dostavne točke do predaje pošiljk naslovnikom in zajema dostavo na poštni naslov ali vročitev pošiljk.
 7. Vročitev pomeni izročitev pošiljke naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar je treba potrditi prevzem.
 8. Poštno ležeče pomeni, da se pošiljka, ki je naslovljena na oznako »*Poštno ležeče*«, dostavlja na pošti.
 9. 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 vpisan v register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov.
- (2) 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 STORITVE

4. člen

(naziv oziroma firma in sedež izvajalca univerzalne storitve)

Naziv oziroma firma pravne osebe: Pošta Slovenije d. o. o.

Sedež izvajalca: Slomškov trg 10, Maribor.

III. UNIVERZALNA STORITEV

5. člen

(izbira univerzalne storitve)

- (1) Uporabnik ima pravico in dolžnost, da izbere univerzalno 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 pravokotne oblike, 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.
- (6) Standardno pismo ne sme vsebovati izbočenih in trdih predmetov, ki onemogočajo strojno usmerjanje. Ni ga dovoljeno zapirati s spenjačem ali z drugimi sredstvi, ki bi lahko poškodovala druge pošiljke in naprave.
- (7) Navadno pismo, ki ne ustreza pogojem za standardno pismo, se šteje za navadno pismo, če ustreza pogojem za navadno pismo.

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) Vsebina pošiljke mora biti ustrezno zaščiten. Tiskovina je lahko ustrezno ovita s folijo, kuverto, kartonsko embalažo ipd. Vrsta in način zapiranja ovojnine mora izvajalcu omogočati preveritev ustreznosti vsebine pošiljke glede na navedene karakteristike tiskovine.
- (3) V zgornji levi kot naslovne strani tiskovine mora pošiljatelj napisati ali odtisniti oznako »*Tiskovina*« oziroma »*Printed papers*« v mednarodnem prometu.

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 pravokotne oblike, izdelana iz kartona ali dovolj trdega papirja.
- (2) Velikosti in masa dopisnice so:
 - najmanjša velikost: 90 x 140 mm,
 - največja velikost: 120 x 235 mm,
 - največja masa: 20 g.
- (3) Na naslovni strani dopisnice mora biti tiskana oznaka »*Dopisnica*«, v mednarodnem prometu oznaka »*Postal card*«, in poštna znamka oziroma druga oznaka o plačilu poštna storitve (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 pravokotne oblike, izdelana je iz kartona ali dovolj trdnega papirja in ustreza masi in velikostim dopisnice. Če tem pogojem ne ustreza, se šteje za navadno pismo.

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

- (1) *Pošiljka za slepe in slabovidne* je odprta pošiljka, ki vsebuje literaturo za slepe in slabovidne osebe.
- (2) Velikosti pošiljke morajo ustrezati velikostim navadnega pisma. Izjemoma je lahko najmanjša velikost pošiljke 90 x 100 mm.
- (3) Največja masa pošiljke za slepe in slabovidne je 7 kg.
- (4) Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »*Pošiljka za slepe in slabovidne*« oziroma v mednarodnem prometu »*Literature for the blind*«. Kot oznaka se lahko uporabi tudi nalepka z znakom za slepe in slabovidne.
- (5) Pošiljke za slepe in slabovidne so oproščene plačila poštnine.
- (6) Če je literatura za slepe in slabovidne osebe poslana kot priporočeno pismo, kot vrednostno pismo, kot paket ali kot navadni paket, takšna pošiljka ni oproščena plačila poštnine.

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: 10 kg.
- (2) Navadni paket ne sme vsebovati lomljivih predmetov.

14. člen **(paket)**

Paket je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi ter 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 IN PRENOS POŠILJK

15. člen

(določbe o opremljenosti in zapiranju pošilk)

- (1) Ovojna mora zagotavljati varnost vsebine pošiljke ter ostalih pošilk, poštnega osebja, naprav in objektov pred morebitnimi poškodbami in okvarami. Za ovojnino pošiljke se uporablja pisemska ovojna, škatla, zaboj ali druga primerna ovojna, ki zagotavlja, da je vsebina pošiljke v celoti zaščitena.
- (2) Uporaba pisemskih ovojnic, oblazinjenih ovojnic in vreč iz blaga za pakete in navadne pakete ni dovoljena.
- (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 oznako tako, da so deli oznake vidni na traku in ovitku.
- (4) Za zapiranje vrednostnega pisma in paketa z označeno vrednostjo je treba uporabiti varnostno zapiranje, in sicer varnostno nalepko, 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 stampiljko 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 ovojno, ki ni izdelana iz papirja s črtami in nima barvastih robov niti prosojnega okna. 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 ovojna.
- (8) Standardnega pisma, navadnega pisma, priporočenega pisma in vrednostnega pisma ni dovoljeno zapirati s spenjačem.
- (9) Na pošiljkah, ki vsebujejo žive živali, mora biti izpisana oznaka »ŽIVE ŽIVALI«.
- (10) Notranja zaščita vsebine pošiljke mora biti takšna, da zagotavlja varnost vsebine pošiljke ter ostalih pošilk, poštnega osebja, naprav in objektov pred morebitnimi poškodbami in okvarami. 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.

16. člen
(naslovníkov naslov)

- (1) Na pošiljki mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovníkov naslov. Priporočljivo je, da se na paketih v notranjem in mednarodnem prometu poleg naslova naslovníka zapiše tudi telefonska številka naslovníka.
- (2) Naslovníkov naslov je pravilno napisan, kadar so podatki na pošiljki navedeni v naslednjem vrstnem redu:
 - naslovníkovo ime in priimek ali naziv družbe, ustanove ipd.,
 - ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka,
 - pri uporabnikih poštnih predalov kratica p. p. s številko poštnega predala,
 - pri pošto ležečih pošiljkah oznaka »*Pošto ležeče*« oziroma za pošiljke v mednarodnem prometu oznaka »*Poste restante*«,
 - uradna kratica naslovne države – koda ISO Alpha (za pošiljke v mednarodnem prometu), poštna številka in naziv naslovne pošte,
 - pri naslovníkih, ki jim je določena posebna poštna številka, posebna poštna številka in naziv naslovne pošte,
 - ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).

Če na območju posamezne pošte obstaja več ulic z enakim nazivom, se v isti vrstici pred navedbo ulice in hišne številke vpiše naziv naselja.
- (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 naslovníka.
- (5) Pošiljke, ki se ne evidentirajo pri sprejemu in vročitvi, so lahko naslovljene na več naslovníkov, pri čemer morajo biti vsi naslovníki na istem naslovu.

17. člen
(pošiljateljev naslov)

- (1) Pošiljateljev naslov mora biti čitljivo napisan na priporočenih pismih, vrednostnih pismih, paketih in navadnih paketih. Priporočljivo je, da se na paketih v notranjem in mednarodnem prometu poleg naslova pošiljatelja zapiše tudi telefonska številka pošiljatelja.
- (2) Pošiljateljev naslov mora biti napisan tudi na pošiljkah v notranjem prometu z oznako »*Poština plačana pri pošti*«, na pošiljkah v mednarodnem prometu z oznako »*Postage paid*« ter na pošiljkah, zavezanih carinski kontroli.
- (3) Za pošiljateljev naslov ne šteje oznaka »*Pošto 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 pošiljatelju posebej zaračuna v skladu s cenikom izvajalca, veljavnim na dan opravljene storitve.
- (2) Izvajalec lahko sprejem pošiljke zavrne, če ni opremljena tako, kot to določajo ti splošni pogoji.

19. člen
(razpolaganje s pošiljko)

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

20. člen
(prepovedana vsebina)

- (1) V pošiljkah ni dovoljeno pošiljati snovi ali predmetov, katerih prenos je z zakonom ali drugimi predpisi prepovedan.
- (2) Pošiljatelj z oddajo pošiljke izvajalcu jamči, da se v njej ne nahajajo prepovedane vsebine.
- (3) Če pride med prenosom pošiljke, v kateri se nahaja prepovedana vsebina, do škode, je pošiljatelj zavezan izvajalcu povrniti vso škodo, ki mu je zaradi tega nastala. Povrnitev škode obsega tudi škodo v katerikoli obliki, ki bi jo izvajalec moral poravnati tretjim osebam, in stroške, ki so posledica posebnega ravnanja s takšno pošiljko.
- (4) Pošiljatelj izrecno soglaša, da lahko izvajalec pošiljko v mednarodnem zračnem prometu iz Republike Slovenije, ki vsebuje blago, odpre, če se v katerikoli fazi prenosa pojavi sum, da vsebuje droge ali psihotropne snovi iz prve točke, nevarne snovi iz druge točke ali snovi oziroma predmete, ki lahko ogrožajo življenje ali zdravje ljudi iz šeste točke prvega odstavka 48. člena zakona, ki se jih ne sme prevažati v zračnem prometu.
- (5) Sum iz prejšnjega odstavka se lahko pojavi predvsem v naslednjih primerih:
 - kadar je iz opisa vsebine pošiljke na prevoznici listini razvidno, da se v njej nahajajo snovi ali predmeti, ki bi lahko – sami ali njihovi sestavni deli – vsebovali prepovedane vsebine,
 - kadar je zunanja zaščita pošiljke tako poškodovana, da se iz nje vidi vsebina pošiljke, ki vsebuje ali bi lahko vsebovala prepovedane vsebine,
 - kadar se med rentgenskim pregledom ugotovi, da se v pošiljki nahaja ali bi se lahko nahajala prepovedana vsebina iz prejšnjega odstavka tega člena.
- (6) Pošiljka iz četrtega odstavka tega člena se odpre v navzočnosti dveh, od izvajalca pooblaščenih oseb, ki o odpiranju sestavita zapisnik. Zapisnik vsebuje naslednje podatke: vrsto poštne storitve, številko pošiljke (če jo pošiljka ima), pošiljatelja in naslovnika, označeno in dejansko vsebino pošiljke, označeno in dejansko maso pošiljke, razlog za sum, na podlagi katerega je bila pošiljka odprta, ugotovitve v zvezi z vsebino pošiljke, nadaljnje ravnanje s pošiljko in podpis pooblaščenih oseb. Izvajalec hrani zapisnik 18 mesecev od odpiranja pošiljke.
- (7) Če je v pošiljki prepovedana vsebina iz 48. člena zakona, se pošiljka ne dostavi naslovniku, o čemer izvajalec obvesti pošiljatelja, ki lahko pošiljko prevzame, razen če jo je treba izročiti pristojnim organom. Če se v pošiljki ne nahaja prepovedana vsebina, se pošiljka ponovno zapre in se preda v dostavo naslovniku, na pošiljko pa se nalepi obvestilo o tem, da je bila pregledana in da ne vsebuje prepovedanih vsebin.
- (8) Če se pri odpiranju pošiljke ugotovi, da se v njej nahaja prepovedana vsebina iz 48. člena zakona, je pošiljatelj dolžan izvajalcu povrniti stroške ravnanja s takšno pošiljko.
- (9) Če se v primerih iz četrtega odstavka tega člena med rentgenskim pregledom pojavi sum, da se v pošiljki nahaja prepovedana vsebina, ki bi ob odpiranju lahko predstavljala neposredno nevarnost za življenje in telo osebe, ki bi takšno pošiljko odprla, izvajalec v takšno pošiljko

kljub soglasju pošiljatelja ne posega, temveč k navedenemu pozove pristojne organe po postopku, določenem s predpisi.

- (10) Pošiljatelj lahko na pošiljki iz četrtega odstavka posebej navede, da ne daje soglasja za njeno odpiranje. V tem primeru izvajalec takšne pošiljke, za katero se pojavi sum, da bi lahko vsebovala prepovedane vsebine, ne dostavi naslovniku. O tem izvajalec obvesti pošiljatelja, ki lahko pošiljko prevzame, razen če jo je treba izročiti pristojnim organom, oziroma lahko naknadno soglaša z odprtjem pošiljke v njegovi navzočnosti ali brez njegove navzočnosti.

IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK

21. člen

(splošne določbe o dostavi in vročanju pošiljk)

- (1) Pošiljke se dostavljajo v hišni predalčnik ali izpostavljen predalčnik ali v poštni predal v poslovnih prostorih izvajalca ali tako, kot se dogovorita uporabnik in izvajalec, če to ni mogoče, pa neposredno v poslovnih prostorih izvajalca. Če je potrebna vročitev, se pošiljke vročajo osebno naslovniku ali osebi, pooblaščen za prevzem pošiljk, ali odraslemu članu gospodinjstva ali osebi, ki je zaposlena v gospodinjstvu naslovnika ali v njegovem poslovnem prostoru.
- (2) Priporočene in vrednostne pošiljke se vročajo naslovniku osebno na naslovu ali prek poštne predala v poslovnih prostorih izvajalca ali tako, kot se dogovorita uporabnik in izvajalec. Če to ni mogoče, se priporočena in vrednostna pošiljka vroči pooblaščen osebi za prevzem poštne pošiljke, na naslovu naslovnika pa lahko tudi enemu od odraslih članov gospodinjstva.
- (3) Če pošiljka iz prejšnjega odstavka zaradi odsotnosti ni mogoče vročiti osebam iz prejšnjega odstavka, pusti izvajalec v hišnem predalčniku ali izpostavljenem predalčniku ali poštnem predalu obvestilo, v katerem navede kraj prevzema in rok, v katerem se pošiljka lahko prevzame.
- (4) Za pošiljke, ki se zaradi svoje velikosti, zaradi zapolnjenega hišnega predalčnika ali izpostavljenega predalčnika, zaradi poškodbe pošiljke ali zato, ker naslovnik nima ustreznega hišnega predalčnika, ne dostavijo v hišni predalčnik, pusti izvajalec v hišnem predalčniku ali izpostavljenem predalčniku oziroma na ustreznem mestu (npr. nalepi na vrata) obvestilo, v katerem navede kraj in rok, v katerem se pošiljka lahko prevzame.
- (5) Pošiljke, za katere je bilo naslovniku puščeno obvestilo, se vročajo na pošti osebno naslovniku.
- (6) Dostava pošiljke zakonitemu zastopniku, skrbniku oziroma pooblaščenцу se šteje za dostavo osebno naslovniku.
- (7) Če naslovnik pošiljke ne prevzame v roku, določenem v obvestilu iz tretjega odstavka tega člena, se pošiljka vrne pošiljatelju.
- (8) Če naslovnik ali osebe iz drugega odstavka tega člena priporočene in vrednostne pošiljke nočejo sprejeti, napiše izvajalec na pošiljko datum in razlog zavrnitve sprejema in pošiljko vrne pošiljatelju.

- (9) Če pošiljke ni mogoče dostaviti naslovniku in tudi ni mogoče ugotoviti, kdo je pošiljatelj, izvajalec na pošiljko o tem napiše uradni zaznamek in jo shrani za dobo enega leta od dneva zaznambe (neizročljiva pošiljka). Po preteku navedenega roka se taka pošiljka zaprta komisijsko uniči.
- (10) Če je prejemnik nepismen ali če se ne more podpisati, izvajalec zapiše njegovo ime in priimek ter datum dostave s pripombo, zakaj se prejemnik ni podpisal.
- (11) Izvajalec določi pošto, ki uporabniku dostavlja pošiljke.
- (12) Vročanje na naslovu naslovnika, v hišni predalčnik ali dostava na naslov naslovnika ali v hišni predalčnik se trajno ali začasno ne izvaja v primeru oteženega dostopa do naslovnika ali skrbi za varnost in zdravje dostavljavca (v nadaljevanju: izjema pri izvajanju univerzalne storitve). V primeru izjeme pri izvajanju univerzalne storitve se pošiljke naslovniku dostavljajo v izpostavljeni predalčnik, po dogovoru z naslovnikom pa tudi na pošti. Podrobneje so primeri in pogoji izjem pri izvajanju univerzalne storitve urejeni v Splošnem aktu o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve.
- (13) Dostava v izpostavljeni predalčnik se ne izvaja v primerih višje sile ali v okoliščinah, ki predstavljajo nevarnost za izvajalca, in sicer dokler višja sila ne preneha.
- (14) Odrasli član gospodinjstva je oseba, starejša od 15 let, ki je razsodna in živi z naslovnikom v istem gospodinjstvu.
- (15) Če je naslovnik pravna oseba oziroma ustanova, se pošiljka dostavi zakonitemu zastopniku pravne osebe oziroma ustanove ali osebi, ki je pooblaščen za prevzem pošiljk.
- (16) Pošiljke, ki so naslovljene na osebe pod skrbništvom, na osebe v priporu ali na osebe v zavodu, se praviloma dostavljajo:
- skrbniku – za osebe pod skrbništvom,
 - preiskovalnemu organu – za osebe v priporu,
 - kazensko-poboljševalnemu zavodu – za osebe v zavodu.

22. člen

(uporaba poštnega predala)

- (1) Poštni predal se lahko dodeli uporabniku, ki v povprečju dnevno prejme več kot deset (10) pošiljk.
- (2) Z uporabnikom se sklene pisni dogovor o uporabi poštnega predala, ki vsebuje določbe o:
- prevzemanju pošiljk v rokih, navedenih v splošnih pogojih izvajalca;
 - opozorilu pošiljatelj, da na pošiljkah, ki bodo naslovljene na njihov naslov, označijo številko poštnega predala;
 - odpovedi uporabe poštnega predala v primeru prenehanja potrebe po njegovi uporabi;
 - veljavnosti dogovora o uporabi poštnega predala do preklica in pravici izvajalca in uporabnika do odpovedi s 30-dnevnim odpovednim rokom, ki prične teči z dnem vročitve pisne odpovedi drugi stranki oziroma z dnem vložitve odpovedi izvajalca v poštni predal, če vročitev uporabniku ni mogoča ali se tej izogiba;
 - pravici izvajalca do odpovedi dogovora o uporabi poštnega predala s 30-dnevnim odpovednim rokom, če uporabnik ne prevzema pošiljk v dogovorjenih rokih oziroma če ne prevzema vseh prispelih pošiljk. Odpovedni rok prične teči z dnem vročitve pisne

odpovedi uporabniku oziroma z dnem vložitve odpovedi v poštni predal, če vročitev uporabniku ni mogoča ali se tej izogiba.

- (3) Uporabnik poštnega predala lahko dovoli souporabo poštnega predala. Z uporabnikom in souporabnikom poštnega predala se sklene dogovor o souporabi poštnega predala, ki vsebuje določbe o:
- soglasju uporabnika poštnega predala za souporabo poštnega predala;
 - soglasju souporabnika, da v njegovem imenu prevzemajo vse pošiljke pooblaščenca uporabnika poštnega predala;
 - prenehanju souporabe sočasno s prenehanjem uporabe poštnega predala s strani uporabnika;
 - morebitnem soglasju uporabnika poštnega predala, da v njegovem imenu prevzemajo vse pošiljke pooblaščenca souporabnika poštnega predala.
- (4) Poštni predal lahko uporabnik odpre tudi na šifro ali geslo. Uporabnik mora tudi v tem primeru v dogovoru o uporabi poštnega predala navesti svoj naslov (ime in priimek oziroma naziv, ulica in hišna številka oziroma naselje in hišna številka ter poštna številka in naziv naslovne pošte).
- (5) Uporabnik in souporabnik poštnega predala morata pošiljke prevzemati neposredno na pošti, na kateri je sklenjen dogovor o uporabi poštnega predala.

23. člen (pooblastilo)

- (1) Naslovnik (pooblastitelj) lahko s pisnim pooblastilom pooblasti drugo osebo (pooblaščenca) za prevzem pošiljk. Pooblaščenec je lahko oseba s popolno poslovno sposobnostjo. Popolno poslovno sposobnost pridobi oseba z dopolnjenim 18. letom starosti ter oseba, stara nad 15 let, ki je sklenila zakonsko zvezo, oziroma oseba, stara nad 15 let, ki je postala roditelj in ji je sodišče s sklepom dodelilo popolno poslovno sposobnost. Pooblaščenec, ki še ni star 18 let, izkaže svojo popolno poslovno sposobnost s poročnim listom (dokazilo o sklenjeni zakonski zvezi) oziroma s sklepom sodišča o pridobljeni popolni poslovni sposobnosti (roditeljstvo).
- (2) 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 osebnega 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 osebnega 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 osebnega dokumenta pooblaščenca(ev), namen izstavitve pooblastila, veljavnost pooblastila, podpis pooblastitelja, naziv in številko osebnega 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) Overjeno pooblastilo se izroči pošti, pri kateri bo pooblaščenec prevzemal pošiljke.
- (7) Overjeno oziroma neoverjeno pooblastilo se sme izdati za prevzem vseh pošilk, za posamezne vrste pošilk ali za posamezno pošiljko, prav tako se lahko pooblastilo izda za opravljanje vseh drugih storitev v zvezi s prenosom pošilk, katerih naslovnik ali pošiljatelj je pooblastitelj. V primeru pooblastila za posamezno pošiljko je treba v pooblastilu navesti vrsto in sprejemno številko pošiljke, na katero se pooblastilo nanaša.
- (8) Uporabnik poštne predala in pravna oseba oziroma ustanova lahko izdata pooblastilo samo za prevzem vseh vrst pošilk, lahko pa izdata tudi pooblastilo za posamezno pošiljko v skladu s prejšnjim odstavkom.
- (9) V primeru souporabe poštne predala morata uporabnik oziroma souporabnik poštne predala, če želita, da pošiljke prevzemajo tudi pooblaščenca uporabnika oziroma pooblaščenca souporabnika, te osebe pooblastiti v skladu z določili tega člena.
- (10) Če želi pooblastitelj preklicati izdano overjeno pooblastilo v celoti ali deloma, mora o tem pisno obvestiti pošto, pri kateri je overjeno pooblastilo shranjeno.

24. člen

(dokazovanje istovetnosti)

- (1) Če naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka dostavlja, ni znana vročevalcu, jo ta dostavi le, če prejemnik dokaže svojo istovetnost.
- (2) Istovetnost državljan Republike Slovenije dokazuje z veljavnim osebnim dokumentom, ki po predpisih šteje za javno listino, izdano s strani državnega organa, katere sestavni del je fotografija, kamor štejemo naslednje dokumente: osebno izkaznico, potno listino, vozniško dovoljenje, obmejno prepustnico, orožni list in potrdilo o usposobljenosti za voditelja čolna. Istovetnost tujec dokazuje s tujo potno listino, osebno izkaznico ali drugo ustrezno listino, ki je v državi tujca predpisana in s katero lahko dokazuje istovetnost, s potno listino za tujca, z dovoljenjem za prebivanje, izdanem v obliki samostojne listine, ali z drugo javno listino, ki jo je izdal državni organ Republike Slovenije, v kateri je fotografija, na podlagi katere je mogoče ugotoviti njegovo istovetnost. 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 poslovnega registra, ki se nahaja na spletni strani Agencije za javnopravne evidence in storitve, sklep o začetku stečajnega postopka, izpisek iz registra društev). Istovetnost samostojnega podjetnika, notarja in odvetnika se dokazuje tudi na podlagi ustrezne listine, iz katere je razvidno, da je ta oseba nosilec dejavnosti (npr. izpis iz poslovnega registra, ki se nahaja na spletni strani Agencije za javnopravne evidence in storitve, odločba ministra o imenovanju notarja, odločba o vpisu v imenik odvetnikov).

- (3) Oseba, ki nima veljavnega osebnega dokumenta iz drugega odstavka tega člena, dokaže istovetnost s pričo. V tem primeru priča dokaže istovetnost z veljavnim osebnim dokumentom, katerega sestavni del je fotografija, v skladu z drugim odstavkom tega člena.
- (4) Pošiljke, ki so naslovljene na osebe, stare do 18 let, se dostavljajo zakonitemu zastopniku. Ta dokaže svojo istovetnost z veljavnim osebnim dokumentom, katerega sestavni del je fotografija, in ustrezno listino, ki dokazuje, da je oseba zakoniti zastopnik naslovnika (roditelj, skrbnik, rejnik) in jo je izdal državni organ (npr. rojstni list, odločba centra za socialno delo). Ne glede na navedeno lahko naslovnik, ki je dopolnil 15 let, pošiljko, naslovljeno na svoje ime, prevzame tudi osebno; izkaže se z veljavnim osebnim dokumentom, katerega sestavni del je fotografija, v skladu z drugim odstavkom tega člena.
- (5) Istovetnost pooblaščenca, ki ima overjeno pooblastilo, se ugotavlja s primerjavo podpisov na pooblastilu in listinah za potrditev prevzema pošiljk. Po potrebi se lahko istovetnost preveri dodatno tudi z osebnim dokumentom, katerega sestavni del je fotografija, v skladu z drugim odstavkom tega člena.
- (6) 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.

25. člen

(načini potrjevanja prevzema pošiljk)

- (1) Prejemnik pošiljke mora potrditi prevzem tistih pošiljk, ki se pri dostavi evidentirajo. Če prejemnik sam ne more potrditi prevzema pošiljke, prevzem pošiljke potrdi priča, ki mora dokazati istovetnost.
- (2) Naslovnik oziroma oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v listinah za potrditev prevzema pošiljk. Če prejemnik ni naslovnik pošiljke, mora v primeru dostave poleg podpisa napisati še razmerje do naslovnika.
- (3) Pooblaščenec, ki se mu pošiljka dostavi na podlagi overjenega pooblastila, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v listinah za potrditev prevzema pošiljk.
- (4) Pooblaščenec, ki se mu pošiljka dostavi na podlagi neoverjenega pooblastila, potrdi prevzem pošiljke s podpisom v listinah za potrditev prevzema pošiljk, poleg podpisa pa čitljivo napiše svoje ime in priimek ter vrsto in številko osebnega dokumenta.
- (5) Podpis prejemnika pošiljke mora biti sestavljen iz vsaj dveh črk priimka ali imena.

26. člen

(zavrnitev prevzema pošiljk)

- (1) Naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, lahko zavrne prevzem pošiljke.
- (2) Izvajalec pošiljke, ki je že bila dostavljena naslovníku ali osebi, ki se ji pošiljka lahko dostavi, ne sme prevzeti nazaj, razen če je bila napačno dostavljena.

27. člen
(vračanje pošilk)

- (1) Pošiljka, na kateri je označen pošiljateljov naslov, se vrne pošiljatelju, če:
- je naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, noče sprejeti,
 - je naslovnik neznan,
 - je naslovnik odpotoval ali se je odselil,
 - je naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka lahko dostavi, ne prevzame v roku za prevzem,
 - je naslovnik umrl.
- (2) Če je na pošiljki, oddani v prenos na poštah v Sloveniji, označen naslov pošiljatelja iz tujine, se pošiljka vrne sprejemni pošti, kjer jo lahko pošiljatelj prevzame v rokih za prevzem pošilk, po preteku tega roka se pošiljka preda med neizročljive pošiljke.

28. člen
(roki za prevzem pošilk na pošti)

- (1) Pošiljka se lahko prevzame na pošti v 15 dneh od dneva, ko je bil naslovnik obveščen o njenem prispetju. Izjema so paketi, prispeli iz mednarodnega prometa, na katerih je pošiljatelj ob oddaji označil rok, krajši od 15 dni.
- (2) Roki za prevzem pošilk se računajo koledarsko, z naslednjim dnevom po dnevu, ko je bil naslovnik obveščen o prispeli pošiljki. Pri pošilkah, ki se hranijo na pošti kot poštno ležeče, in pošilkah za uporabnike poštних predalov, se roki računajo koledarsko, z naslednjim dnevom po dnevu, ko je pošiljka prispela na pošto.

V. KAKOVOST IZVAJANJA UNIVERZALNE STORITVE

29. člen
(roki prenosa pošilk v notranjem prometu)

- (1) Pošiljke bodo praviloma prenesene v roku enega dne ($D + 1$) oziroma najkasneje v roku treh dni ($D + 3$).
- (2) V enem mesecu mora biti vsaj 95 odstotkov pošilk korespondence prenesenih v enem delovnem dnevu ($D + 1$), vsaj 99,5 odstotka pošilk korespondence v dveh delovnih dneh ($D + 2$) in 100 odstotkov pošilk korespondence v treh delovnih dneh ($D + 3$).
- (3) V enem mesecu mora biti vsaj 80 odstotkov paketov prenesenih v dveh delovnih dneh ($D + 2$) in vsaj 95 odstotkov paketov v treh delovnih dneh ($D + 3$).
- (4) 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 pošilk na pošti, oziroma po času, predvidenem za izpraznjevanje poštne nabiralnika.
- (5) Izvajalec svojo obveznost glede roka prenosa pošiljke izpolni, ko pošiljko dostavi oziroma naslovnika obvesti o prispeli pošiljki v rokih, navedenih v tem členu.

30. člen

(roki prenosa pošilk v mednarodnem prometu)

- (1) Roki prenosa pošilk v mednarodnem prometu so odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti tujih izvajalcev poštних storitev.
- (2) V mednarodnem prometu z državami članicami Evropske unije mora biti v enem mesecu vsaj 85 odstotkov pošilk korespondence prenesenih v največ treh delovnih dneh (D + 3) in vsaj 97 odstotkov pošilk korespondence v petih delovnih dneh (D + 5).
- (3) V poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki, in na spletnih straneh izvajalca so objavljeni okvirni roki prenosa pošilk v mednarodnem prometu.
- (4) Pri štetju roka prenosa se upoštevajo določila prejšnjega člena, pri čemer se v rok prenosa ne šteje čas, ko je pošiljka na carini.

VI. CENE, POPUSTI IN PLAČILO UNIVERZALNE STORITVE

31. člen

(cene univerzalne storitve)

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

32. člen

(pogoji za pridobitev popusta)

- (1) Pogoji za odobritev popusta so sestavni del cenika.
- (2) Na pošiljke, za katere se uveljavlja popust, mora pošiljatelj v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke napisati ali odtisniti oznako o plačani poštini (*»Poštnina plačan pri pošti...«*) oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje in jih oddati skupaj z ustrezno sprejemno in spremljajočo dokumentacijo.

33. člen

(načini in roki plačila univerzalne storitve)

- (1) Poštnino plača uporabnik v gotovini ali z zamenjavo mednarodnega kupona za odgovor ali z drugimi zakonitimi plačilnimi sredstvi.
- (2) Univerzalna storitev se praviloma plača ob oddaji pošiljke.

34. člen

(načini označevanja poštne)

- (1) Poštnina se na pošiljki označi z:
 - veljavnimi poštnimi znamkami,
 - odtisi strojev za frankiranje,
 - odtisi tiskarskih strojev ali drugimi načini tiskanja,
 - oznako, da je poštnina plačana (*»Poštnina plačana pri pošti ...«*, v mednarodnem prometu pa *»Postage paid«*).

- (2) Če se poštnina označi z veljavnimi poštnimi znamkami, jih mora pošiljatelj nalepiti v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke. Na pošiljke, za katere se poštnina plača po posebnem dogovoru, mora pošiljatelj v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke napisati ali odtisniti oznako o plačani poštini (*»Poštnina plačana pri pošti ...«*, v mednarodnem prometu pa *»Postage paid«*) oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje.
- (3) Plačilo poštnine za prenos paketa in navadnega paketa označi na paketu izvajalec.

35. člen

(pošiljke, zavezane carinski kontroli)

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

VII. REŠEVANJE REKLAMACIJ

36. člen

(vrste škod, za katere odgovarja izvajalec)

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

37. člen

(roki za vložitev reklamacije)

- (1) Uporabnik ima pravico na pošti vložiti reklamacijo v treh mesecih po oddaji pošiljke v notranjem prometu in v šestih mesecih po oddaji pošiljke v mednarodnem prometu.
- (2) Uporabnik ima pravico vložiti reklamacijo takoj ob vročitvi oziroma najkasneje v 30 dneh od vročitve pošiljke, če pomanjkljivosti niso takoj vidne.
- (3) Če uporabnik ne vloži reklamacije v roku, določenem v teh splošnih pogojih, nima pravice do izplačila odškodnine.
- (4) Uporabnik lahko vloži reklamacijo tudi v roku dvanajstih mesecev po oddaji pošiljke v notranjem prometu, vendar brez pravice do izplačila odškodnine.
- (5) Reklamacija, vložena po navedenih rokih, se kot prepozno vložena zavrže.

38. člen

(nepoškodovana pošiljka)

Če se ob vročitvi pošiljke, za katero se zahteva potrditev prevzema, 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.

39. 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 oziroma pri tujem izvajalcu poštних storitev, če gre za pošiljko v mednarodnem prometu.
- (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 poštne storitve prenosa priporočenega pisma, vrednostnega pisma ter paketa.
- (3) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke ob dostavi pošiljke, mora pošta pošiljko komisijsko pregledati in o tem sestaviti zapisnik.
- (4) Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke po dostavi, 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 o poškodovani pošiljki, poizvednico, dobavnico, račun, potrdilo o oddaji pošiljke),
 - predložiti na vpogled poškodovano pošiljko (ovojnino in vsebino oziroma ovojnino in del poškodovane vsebine), če se zahtevek nanaša na poškodbo vsebine pošiljke.

40. člen **(reševanje reklamacije)**

V postopku reševanja reklamacije lahko izvajalec:

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

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

- (1) 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 komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

- (2) Izvajalec za univerzalno storitev ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

42. 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 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, daljšem od D + 20 dni, se pri določanju najvišje višine odškodnine štejejo kot izgubljene pošiljke.

- (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 pošilk tudi pravico do povrnitve cene, plačane za izvedeno storitev.

Pošiljke, prenesene v roku, daljšem od D + 40 dni, se pri določanju najvišje višine odškodnine štejejo kot izgubljene pošiljke.

- (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 naslovnik. V mednarodnem prometu lahko odškodnino naslovnik uveljavlja le, kadar to ni v nasprotju z določili Konvencije Svetovne poštne zveze in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori.
- (5) Če je bila odškodnina za določeno pošiljko izplačana pošiljatelju, naslovnik ni upravičen do izplačila odškodnine, in obratno.
- (6) Kadar vsebina poškodovane pošiljke ni v celoti poškodovana, se odškodnina izplača v višini škode, ki se nanaša na poškodovani del pošiljke.

43. 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

44. člen

(pravica do ugovora)

- (1) Vsak uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje izvajalca zaradi domnevnih nepravilnih ravnanj izvajalca:
 - v zvezi z dostopom do univerzalne storitve in
 - v zvezi z izvajanjem univerzalne storitve.
- (2) Če se iz vsebine ugovora ugotovi, da se ugovor nanaša na zadeve, navedene v poglavju o reševanju reklamacij, se ugovor obravnava po postopku in pod pogoji za reševanje reklamacij v skladu s temi splošnimi pogoji, o čemer se uporabnika pisno obvesti.

45. 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 po pošti, telefonsko, osebno, z elektronsko pošto 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.

46. člen (reševanje ugovora)

V postopku reševanja ugovora lahko izvajalec:

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

47. člen (rok za rešitev ugovora)

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

48. 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 15 dneh po prejemu odločitve oziroma od poteka roka za odločitev vloži zahtevo za rešitev spora na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.
- (2) Izvajalec za univerzalno storitev ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

IX. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

49. člen (razveljavitev)

Z dnem uveljavitve teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve iz decembra 2016.

50. člen (objava in dokumenti)

- (1) Splošni pogoji se objavijo na spletnih straneh izvajalca ter v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki, najmanj sedem dni pred njihovo uveljavitvijo.
- (2) Obrazce, pogodbe in ostali dokumenti, ki jih uporabniki uporabljajo pri uporabi univerzalne storitve, so sestavni del teh splošnih pogojev in jih lahko uporabniki pridobijo na spletnih straneh izvajalca in na vseh poštah. Prav tako je sestavni del teh splošnih pogojev vzorčna pogodba o opravljanju univerzalne poštne storitve, ki jo izvajalec sklepa z uporabniki univerzalne storitve in jo lahko uporabniki pridobijo na spletnih straneh izvajalca in na vseh poštah.

51. člen (veljavnost pogodb)

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

52. člen
(dostop do poštnega omrežja)

Za izvajalce poštnih storitev, ki so v skladu z veljavnimi predpisi upravičeni opravljati zamenljive poštne storitve in izpolnjujejo tudi vse zakonske zahteve za samo opravljanje zamenljivih storitev ter želijo zamenljive storitve opravljati na podlagi dostopa do poštnega omrežja v skladu z zakonom, veljajo splošni pogoji, ki urejajo dostop do poštnega omrežja.

53. člen
(začetek veljavnosti)

Splošni pogoji začnejo veljati 15. oktobra 2017.

54. člen
(priloga)

Priloga teh splošnih pogojev je vzorčna pogodba o opravljanju univerzalne poštne storitve, ki jo izvajalec sklepa z uporabniki univerzalne storitve.

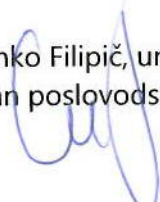
55. člen
(seznam obrazcev, pogodb in ostalih dokumentov)

Obrazci, pogodbe in ostali dokumenti, ki jih uporabniki uporabljajo pri uporabi univerzalne storitve, so zlasti naslednji:

- potrdilo o oddaji pošiljke (obr. P-2),
- popis oddanih pošilk (obr. P-3),
- oddajnica (obr. P-3a),
- spremnica (obr. P-11),
- pooblastilo (obr. P-71),
- pošiljateljevo naročilo (obr. P-73),
- naslovnikovo naročilo (obr. P-74),
- obvestilo o prispeli pošiljki (obr. P-75),
- zahtevek za izdajo fotokopije poštne listine (obr. P-103),
- poizvednica (obr. P-105),
- zahtevek za odškodnino (obr. P-112),
- dogovor o uporabi poštnega predala (obr. P-115),
- dogovor o souporabi poštnega predala (obr. P-115a),
- mednarodna poizvednica (obr. CN-08),
- zahtevek/request (obr. CN-17),
- mednarodna spremnica (obr. CP-72),
- mednarodna spremnica EU (obr. CP-72 EU).


Mag. Boris Novak
generalni direktor


Mag. Andrej Rihter
član posloводства


Vinko Filipič, univ. dipl. ekon.
član posloводства