



www.eposta.hr
HP - Hrvatska pošta d.d.
Jurišićeva 13, 10 000 Zagreb,
Kontakt telefon 072 500 501
E-mail adresa: podrska@eposta.hr

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA SERVISA ePošta

Zagreb, siječanj 2018.

SADRŽAJ

1. PREDMET OPĆIH UVJETA	1	7. PROCES SLANJA ELEKTRONIČKIH DOKUMENATA OD IZDAVATELJA DO SERVISIA ePošta	6
2. ZNAČENJE POJMOVA.....	1	8. ODGOVORNOST I OBVEZE DAVATELJA USLUGE	6
3. OPIS USLUGE	2	9. OBVEZE KORISNIKA	7
4. SKLAPANJE, TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA.....	3	10. PLAĆANJE USLUGA.....	7
4.1. SKLAPANJE UGOVORA	3	11. PODNOŠENJE PRIGOVORA.....	8
4.2. TRAJANJE UGOVORA.....	4	12. NAKNADA ŠTETE.....	8
4.3. PRESTANAK UGOVORA.....	4	13. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA	8
5. UVJETI KORIŠTENJA USLUGE	4	14. BLOKADA USLUGE	9
6. NAČIN AKTIVIRANJA I DEAKTIVIRANJA USLUGE PRIMANJA DOKUMENATA.....	5	15. RJEŠAVANJE SPOROVA	9
		16. ZAVRŠNE ODREDBE	9

1. PREDMET OPĆIH UVJETA

Članak 1.

(1) Ovim Općim uvjetima za korištenje usluga servisa ePošta (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između trgovačkog društva HP-Hrvatska pošta d.d., sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13, OIB: 87311810356, upisanog u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080266264 (u daljnjem tekstu: Davatelj usluge), kao davatelja usluge servisa ePošta, s jedne strane i Korisnika s druge strane.

2. ZNAČENJE POJMOVA

Članak 2.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1. **Davatelj usluge:** društvo HP-Hrvatska pošta d.d. Zagreb, Jurišićeva 13, OIB: 87311810356 kao informacijski posrednik između Korisnika.
2. **Dokument:** strukturirani podaci u elektroničkom obliku koji izdaje Izdavalatelj kao pošiljatelj, a koji obavezno sadrži elektronički (digitalni) potpis Izdavalatelja i elektronički vremenski žig čime je osigurana autentičnost izvora i cjelovitost sadržaja u vremenu nastanka. Vrste Dokumenta su:
 - **dokument s HUB-om:** vrsta dokumenta koji uz sve elemente koje sadrži dokument sadrži i jedan ili više HUB naloga za plaćanje;
 - **račun:** vrsta dokumenta, predstavlja pravovaljan račun u elektroničkom obliku. Izrađen je prema Tehničkoj dokumentaciji Davatelja usluga za povezivanje Izdavalatelja sa sustavom ePošta za izdavanje računa u elektroničkom obliku i usklađen s pozitivnim zakonskim propisima;
 - **elektronički sadržaj:** zajednički naziv koji podrazumijeva sve preostale vrste Dokumenta koji se mogu koristiti u okviru servisa ePošta (npr. obavijest, ponuda, rješenje, izvod i sl.)
3. **drugi opći uvjeti poslovanja na koje se pozivaju Opći uvjeti:** u smislu ovih Općih uvjeta obuhvaćaju Opće uvjete za obavljanje univerzalne usluge Davatelja usluga, Uvjete korištenja usluga sustava elektroničke prijame knjige (e-PK) Davatelja usluge te Opće uvjete društva HPB d.d. za izvršenje jednokratnih platnih transakcija.
4. **eBox:** elektronički poštanski kovčević u sklopu servisa ePošta u koji Korisnik prima Dokumente, elektronička pisma, poruke i promotivne poruke te iz kojega Korisnik može slati poruke, elektronička pisma, registrirane poruke i druge dokumente sukladno ovim Općim uvjetima.
5. **ECC:** trgovačko društvo Erste Card Club d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Praška 5, OIB: 85941596441, upisan u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MB: 03289737, koji obavlja uslugu autorizacije platnih kartica.
6. **elektroničko pismo:** pisano priopćenje u elektroničkom obliku koje Korisnici mogu slati drugim Korisnicima.
7. **elektronička preporučena pošiljka (u daljnjem tekstu: preporučena ePošiljka):** pošiljka poslana u elektroničkom obliku Korisniku servisa ePošta, uz koju Korisnik dobiva *kod* za njezino otvaranje, unosom kojeg potvrđuje njezino zaprimanje i za koju se pošiljatelju izdaje elektroničkim putem potvrda o primitku.
8. **HPB d.d.:** trgovačko društvo Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 4, OIB: 87939104217, upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, koja je pružatelj usluga platnog prometa za platne naloge koji se u servisu ePošta podnose kao HUB nalog, a u čije ime i za čiji račun Davatelj usluge zaprima od Izdavalatelja e-HUB naloge za plaćanje, elektronički prosljeđuje društvu HPB d.d. podatke s e-HUB naloga čije je plaćanje autorizirano, obračunava i naplaćuje naknadu od Korisnika prema važećem cjeniku društva HPB d.d. te arhivira podatke s HUB naloga.
9. **HUB nalog:** elektronička inačica naloga za plaćanje koja ima propisani format i sadržaj.
10. **IPG (Internet payment gateway):** usluga servisa ePošta koja omogućuje provedbu plaćanja HUB naloga platnim karticama.
11. **Izdavalatelj** - Poslovni korisnik koji pored usluga dostupnih svim Korisnicima servisom ePošta može slati i Dokumente.
12. **ključni podatak (atribut):** podatak pomoću kojeg određeni Izdavalatelj identificira Korisnika u svojem sustavu. To može biti OIB, broj računa, broj brojila i slično.
13. **Korisnik:** se u ovim općim uvjetima koristi kao zajednički naziv za Privatne i Poslovne korisnike.
14. **mPošta:** aplikativno rješenje namijenjeno Korisnicima za korištenje servisa ePošta na tzv. pametnim mobilnim uređajima (smartphone, tablet).
15. **neradni dan:** subota, nedjelja i blagdani u Republici Hrvatskoj određeni Zakonom o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj.
16. **obavijest o prijehu Zahtjeva (u daljnjem tekstu: Obavijest o prijehu):** obavijest u pisanom obliku kojom Davatelj usluge prihvaća Zahtjev Privatnog korisnika za korištenjem servisa ePošta.
17. **pismo:** pismovna pošiljka koja sadrži pisano priopćenje u zatvorenom omotu bez označene vrijednosti te svaka pošiljka koja, u pogledu dimenzija i mase, odgovara uvjetima predviđenim za pismo iako ne sadrži pisano priopćenje, u skladu s važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.
18. **poruka:** elektronička poruka koju može slati jedan Korisnik drugome.
19. **Poslovni korisnik:** pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost u Republici Hrvatskoj, a koja je s Davateljem

usluge sklopila Ugovor o poslovnoj suradnji i uključenju u informacijski sustav ePošta za elektroničku razmjenu podataka.

- 20. Privatni korisnik:** punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba koja se prema posebnim propisima smatra potrošačem, bez obzira na državljanstvo, a koja je s Davateljem usluge sklopila ugovor o korištenju servisa ePošta sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
- 21. preporučena pošiljka:** pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje primatelju uz potpis u skladu s važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge Davatelja usluga.
- 22. promotivna poruka:** vrsta poruke čiji se sadržaj odnosi na marketinške, promotivne, prodajne i promidžbene aktivnosti Poslovnog korisnika. Promotivnu poruku Poslovni korisnik šalje Korisnicima koji su u korisničkim postavkama dali privolu za primanje obavijesti Davatelja usluge i ugovornih partnera Davatelja usluge.
- 23. pravo pregleda:** ovlaštenje koje putem postavki servisa ePošta jedan Korisnik daje drugom Korisniku servisa ePošta za primanje, pregledavanje i upravljanje pojedinim Dokumentima te plaćanje računa za koje je dano pravo pregleda.
- 24. radni dan:** ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak i petak ako u te dane ne pada blagdan u Republici Hrvatskoj određen Zakonom o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj.
- 25. registrirana poruka:** vrsta poruke koju šalje Korisnik iz servisa ePošta na adresu elektroničke pošte primatelju, a potpisana je elektroničkim potpisom Davatelja usluge kojim je osigurana autentičnost izvora (pošiljatelja) i cjelovitost sadržaja.
- 26. servis ePošta:** internetski servis pomoću kojeg se distribuiraju i razmjenjuju Dokumenti, elektronička pisma, poruke i promotivne poruke između Korisnika.
- 27. sistemska obavijest:** obavijest kojom servis ePošta obavještava Korisnika o dostupnosti servisa, promjenama na servisu, nepodmirenom dugovanju i sl.
- 28. terminski plan:** vrijeme izvršenja elektroničkog naloga za plaćanje u odnosu na vrijeme njegovog primitka.
- 29. ugovor o korištenju servisa ePošta (u daljnjem tekstu: Ugovor za privatne korisnike):** ugovor kojim se reguliraju prava i obveze između Davatelja usluge i Privatnih korisnika, a čini ga Zahtjev za korištenjem servisa ePošta za fizičke osobe kojeg podnosi Privatni korisnik (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Obavijest o prihvatu, Opći uvjeti, Uvjeti korištenja/Predugovorna obavijest te važeći Cjenik usluga servisa ePošta. Sastavni dio Ugovora su i drugi opći uvjeti poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti.
- 30. Ugovor o poslovnoj suradnji i uključenju u informacijski sustav ePošta za elektroničku razmjenu podataka (u daljnjem tekstu: Ugovor za poslovne korisnike):** ugovor kojim se reguliraju prava i obveze između Davatelja usluge i Poslovnih korisnika, a čini ga Ugovor za poslovne korisnike i svi njegovi prilozi, Opći uvjeti te važeći Cjenik usluga servisa ePošta. Sastavni dio Ugovora za poslovne korisnike su i drugi opći uvjeti poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti.
- 31. Ugovor:** Ugovor za Poslovne i Privatne korisnike
- 32. Usluga arhiviranja:** usluga koja uključuje pohranu u elektroničkom obliku i omogućavanje Korisniku uvida u sve dokumente Korisnika koje je kreirao u sustavu ili primio putem ePošte.
- 33. Usluge servisa ePošta:** sve usluge dostupne Korisnicima servisom ePošta, definirane u članku 3. ovih Općih uvjeta.
- 34. Uvjeti korištenja/Predugovorna obavijest:** obavijest koja, uz ove Opće uvjete, sadrži sve informacije potrebne prema važećem Zakonu o zaštiti potrošača, a o kojima Davatelj usluge mora jasno i razumljivo obavijestiti Privatnog korisnika prije sklapanja Ugovora za privatne korisnike odnosno prije sklapanja istog izvan poslovnih prostorija Davatelja usluga.

35. vrijeme primitka elektroničkog naloga: vremenski trenutak u kojem je sustav IPG odobrio terećenje platne kartice korisnika i servisu ePošta dostavio obavijest o kartičnoj transakciji.

36. xml Datoteka: baza podataka Poslovnog korisnika usluga koja sadrži podatke o korisnicima Poslovnog korisnika. Podaci sadržani u Evidenciji primatelja smatraju se osobnim podacima u smislu važećih propisa, te se mogu koristiti isključivo i samo u svrhu pružanja Usluge pod uvjetima i na način predviđen ovim Općim uvjetima.

37. zahtjev za korištenjem servisa ePošta za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Zahtjev): standardizirani obrazac Davatelja usluge kojim Privatni korisnik podnosi zahtjev za sklapanjem Ugovora u fizičkom ili elektroničkom obliku.

Pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima za osobe u muškom rodu neutralni su i odnose se jednako na muške i na ženske osobe.

3. OPIS USLUGE

Članak 3.

(1) Usluga servisa ePošta omogućuje Korisniku sljedeće:

- primanje Dokumentata, elektroničkih pisama, poruka i promotivnih poruka
- slanje poruka i registriranih poruka
- plaćanje HUB naloga putem IPG-a Davatelja usluge
- slanje pojedinačnih elektroničkih pisama
- slanje preporučenih ePošiljaka
- ispis i kuvertiranje sadržaja elektroničkog pisma, kao i dostavu tog sadržaja u obliku pisma i/ ili preporučene pošiljke do 50g na jednog ili više primatelja, u skladu s važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge
- arhiviranje odnosno pohranu sve dokumentacije u eBox-u
- slanje brzojava putem mobilne aplikacije mPošta

(2) Usluga servisa ePošta, omogućuje Privatnom korisniku da pomoću svojih korisničkih postavki pristupi i koristi usluge Internet portala e-Građani.

(3) Usluga servisa ePošta, omogućuje Poslovnom korisniku da pored usluga navedenih u prvom stavku ovog članka koristi i sljedeće usluge:

- slanje promotivnih poruka prema različitim kategorijama (sport, tehnika, ekonomija...), dobnim skupinama, spolu i geografskom području Korisnicima koji su u postavkama korisničkog računa dali privolu za primanje promotivnih obavijesti, prema sadržaju opisanom u privoli.
- slanje većeg broja elektroničkih pisama na ispis i kuvertiranje učitavanjem xml datoteke kroz formu za unos pisama. Poslovni korisnik xml datoteku može digitalno potpisati putem certifikata, čime osigurava integritet sadržaja ili poslati xml datoteku bez digitalnog potpisa u kojem slučaju Davatelj usluge ne odgovara za točnost sadržaja.
- slanje Dokumentata Korisnicima u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta.

Članak 4.

(1) Odabirom usluge ispisa i kuvertiranja sadržaja elektroničkog pisma Korisnik može koristiti i osnovne dopunske usluge sukladno važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge:

- dopunsku uslugu „PLUS“ za preporučenu pošiljku u unutarnjem prometu
- dopunsku uslugu „POVRATNICA“ za preporučenu pošiljku u unutarnjem prometu i prioritetnu preporučenu pošiljku u međunarodnom prometu.

(2) Smatra se da je Davatelju usluge pismo i/ili preporučena pošiljka predano na prijam u trenutku zaprimanja elektroničkog pisma na poslužitelju (serveru).

- (3) Sva pisma i/ili preporučene pošiljke zaprimljene do 14:00:00 (četnaest sati, nula minuta, nula sekundi) radnim danom biti će otpremljene istog dana. Pisma i/ili preporučene pošiljke zaprimljene radnim danom poslije 14:00:00 sati, i neradnim danom bit će otpremljene slijedeći radni dan.

Članak 5.

- (1) Odabirom usluge slanje pojedinačnog elektroničkog pisma drugom Korisniku ePošte, Korisnik može odabrati slanje preporučene ePošiljke.
- (2) Pošiljatelj kroz sučelje za slanje pisama može poslati preporučenu ePošiljku pojedinačno na jednog Korisnika ili kao grupu pisama na više Korisnika.
- (3) Trenutkom zaprimanja preporučene ePošiljke u eBox, Korisnik na svoj broj mobilnog telefona dobiva SMS poruku koja sadrži *kod* koji Korisnik unosi u sustav da bi otvorio pošiljku. Unosom *koda* Korisnik potvrđuje primitak pošiljke.
- (4) U statusu pisama poslanih u elektroničkom obliku pošiljatelj može vidjeti koja pošiljka je uručena Korisniku pomoću *koda*, kao i vrijeme preuzimanja iste.
- (5) Ako Korisnik registriranu pošiljku ne otvori u roku 48 sati, pošiljka se šalje na ispis i kuvertiranje i Korisniku se uručuje u fizičkom obliku na kućnu adresu te se pošiljatelju naplaćuje cijena usluge slanja registrirane pošiljke na kućnu adresu sukladno članku 17. ovih Općih uvjeta.

4. SKLAPANJE, TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

4.1. SKLAPANJE UGOVORA

Članak 6.

- (1) Ugovorni odnos između Davatelja usluge i Privatnog korisnika zasniva se Ugovorom. Ugovor se sklapa tako da Davatelj usluge prihvati Zahtjev Privatnog korisnika koji je podnesen na važećem obrascu Davatelja usluge u fizičkom obliku.
- (2) Podnošenjem Zahtjeva, Privatni korisnik zahtijeva otvaranje korisničkog računa servisa ePošta te mogućnost korištenja svih usluga servisa ePošta namijenjenih Privatnim korisnicima, sukladno ovim Općim uvjetima.
- (3) Ugovorni odnos između Davatelja usluge i Poslovnog korisnika zasniva se potpisom Ugovora za poslovne korisnike od strane ovlaštenih predstavnika obiju ugovornih strana.
- (4) Potpisivanjem Zahtjeva Privatni korisnik prihvaća uvjete korištenja Usluge servisa ePošta sadržane u Zahtjevu, važećim Općim uvjetima, važećem Cjeniku usluga servisa ePošta te drugim općim uvjetima poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti, Uvjetima korištenja/Predugovornoj obavijesti, a koji svi zajedno čine Ugovor te potvrđuje da su mu ti dokumenti uručeni i da je s istima upoznat odnosno da je navedenim dokumentima prethodno pristupio na internetskoj stranici www.eposta.hr putem koje se upoznao sa sadržajem navedene dokumentacije. Uvjeti korištenja Internet portala e-Građani Privatnom korisniku su dostupni na Internet stranicama navedenog portala.
- (5) Sklapanjem Ugovora za poslovne korisnike Poslovni korisnik prihvaća uvjete korištenja usluge sadržane u istom te u važećim Općim uvjetima, važećem Cjeniku usluga servisa ePošta te drugim općim uvjetima poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti, a koji svi zajedno čine Ugovor za poslovne korisnike te potvrđuje da su mu ti dokumenti uručeni i da je s istima upoznat odnosno da je navedenim dokumentima prethodno pristupio na internetskoj stranici www.eposta.hr putem koje se upoznao sa sadržajem navedene dokumentacije.

- (6) Privatni korisnik može potpisani Zahtjev u fizičkom obliku predati poštaru ili osobno radniku Davatelja usluge u poštanskom uredu ili drugoj osobi koju je Davatelj usluge ovlastio da u njegovo ime i za njegov račun zaprima zahtjeve i/ili ugovara korištenje neke od usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta. Popis pravnih osoba koje je Davatelj usluge ovlastio za zaprimanje Zahtjeva i/ili ugovaranje pojedinih usluga, s popisom usluga, dostupan je na internetskoj stranici www.eposta.hr.
- (7) Poslovni korisnik može Ugovor za poslovne korisnike potpisan s njegove strane, u fizičkom obliku predati prodajnom predstavniku Davatelja usluge, poštaru ili osobno radniku Davatelja usluge u poštanskom uredu ili drugoj osobi koju je Davatelj usluge ovlastio da u njegovo ime i za njegov račun ugovara korištenje određene usluge.
- (8) Davatelj usluge će o prihvaćanju ili odbijanju Zahtjeva Privatnog korisnika odlučiti najkasnije u roku od deset (10) dana od dana primitka Zahtjeva u fizičkom obliku, o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanom obliku (Obavijest o prijehu), te će u daljnjem roku od najviše petnaest (15) dana nakon prijeha Zahtjeva Davatelj usluge aktivirati uslugu.
- (9) Davatelj usluge će odlučiti o prihvaćanju ili odbijanju prijedloga Ugovora za poslovne korisnike u roku od deset (10) dana od dana primitka tog prijedloga te će u slučaju odbijanja prijedloga u istom roku o tome obavijestiti Poslovnog korisnika u pisanom obliku (elektroničkom poštom).
- (10) Davatelj usluge će, ako prihvati prijedlog Ugovora za poslovne korisnike, isti potpisati u roku iz stavka 9. ovog članka te će ga u daljnjem roku od deset (10) dana vratiti Korisniku. U roku od najviše petnaest (15) dana od dana potpisa Ugovora za poslovne korisnike Davatelj usluge će aktivirati uslugu.
- (11) Davatelj usluge prihvatit će Zahtjev ako postoje tehnički preduvjeti za aktiviranje zahtijevane usluge te ako ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva.
- (12) Ugovor za privatne korisnike se smatra sklopljenim s datumom koji je naznačen u Obavijesti o prijehu Zahtjeva Privatnog korisnika. Ugovor za poslovne korisnike smatra se sklopljenim danom potpisa Ugovora za poslovne korisnike od strane ovlaštenih predstavnika obiju ugovornih strana.
- (13) Davatelj usluge ima pravo odbiti Zahtjev:
 - ako obrazac Zahtjeva nije potpuno i/ili točno popunjen ili potpisan;
 - ako je podnositelj Zahtjeva poslovno nesposobna osoba ili nije potpuno poslovno sposobna osoba, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ako Zahtjev nije predala osoba ovlaštena za zastupanje podnositelja Zahtjeva;
 - ako Privatni korisnik na traženje Davatelja usluge ne dostavi potrebne podatke nužne za sklapanje Ugovora za privatne korisnike;
 - ako ne postoje tehnički preduvjeti za pružanje usluge (npr. računalo s Internet preglednikom i Internet vezu);
- (14) Davatelj usluge ima pravo odbiti prijedlog Ugovora za Poslovne korisnike:
 - ako prijedlog Ugovora za poslovne korisnike nije potpuno i/ili točno popunjen ili potpisan od strane ovlaštene osobe
 - u slučaju stečaja ili likvidacije te ako Poslovni korisnik nije solventan
 - ako Poslovni korisnik na traženje Davatelja usluge ne dostavi potrebne podatke nužne za sklapanje Ugovora za poslovne korisnike;
 - ako ne postoje tehnički preduvjeti za pružanje Usluge servisa ePošta (npr. računalo s Internet preglednikom i Internet veza);

Članak 7.

- (1) Prilikom predaje Zahtjeva u fizičkom obliku Privatni korisnik je dužan radniku Davatelja usluge ili drugoj osobi koju je Davatelj usluge ovlastio da u njegovo ime i za njegov račun zaprima zahtjeve i/ili ugovara korištenje određene usluge predočiti osobnu iskaznicu.
- (2) Ako radnik Davatelja usluga ili druga osoba koju je Davatelj usluge ovlastio da u njegovo ime i za njegov račun zaprima zahtjeve i/ili ugovara korištenje određene usluge posumnja u valjanost ili zakonitost posjedovanja osobne iskaznice, odbit će preuzimanje Zahtjeva odnosno sklapanje Ugovora za poslovne korisnike.
- (3) Prilikom podnošenja Zahtjeva Privatni korisnik dužan je unijeti sve podatke koji su označeni kao obavezni, a osobito podatke o broju osobne iskaznice i OIB-u.
- (4) Prilikom predaje prijedloga Ugovora za poslovne korisnike Poslovni korisnik je dužan unijeti sve podatke koji su označeni kao obavezni, a na zahtjev Davatelja usluga i dostaviti dokumentaciju kojom dokazuje točnost podataka navedenih u Ugovoru za poslovne korisnike.
- (5) Potpisom na Zahtjevu odnosno Ugovoru za poslovne korisnike Korisnik jamči točnost upisanih podataka. Davatelj usluga ne odgovara za posljedice uzrokovane davanjem netočnih i/ili nepotpunih podataka od strane Korisnika.

4.2. TRAJANJE UGOVORA

Članak 8.

- (1) Ugovor s Korisnikom sklapa se na neodređeno vrijeme osim ako odredbama Ugovora za poslovne korisnike nije drugačije određeno u kojem slučaju će se primjenjivati odredbe tog ugovora.

4.3. PRESTANAK UGOVORA

Članak 9.

- (1) Korisnik može otkazati Ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva za otkazom usluge na važećem obrascu Davatelja usluge ili na drugi način u pisanom obliku, a u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.
- (2) Zahtjev za otkazom usluge Korisnik može uručiti radniku Davatelja usluge u poštanskom uredu ili poslati poštom u preporučenoj pošiljci na adresu HP-Hrvatska pošta d.d., Sektor za korisnike, Branimirova 4, 10000 Zagreb i elektroničkom poštom na adresu: podrska@eposta.hr.
- (3) Da bi usluga korištenja servisa ePošta bila otkazana, Korisnik je obavezan za tekuće razdoblje izdavanja, na korisničkom portalu i putem osobnih postavki, objavit korištenje svih usluga servisa ePošta, s time da je primanje Dokumentata od svih Izdavatelja obavezan objavit najkasnije do roka definiranog u postavkama servisa ePošta. Ako se odjava usluge primanja Dokumenta od strane Korisnika izvrši nakon proteka navedenog roka, odjava primanja Dokumenta odnosit će se na Dokument od sljedećeg razdoblja izdavanja.
- (4) Nakon podnošenja zahtjeva za otkazom usluge i nakon što je Korisnik objavio primanje Dokumentata od svih Izdavatelja, na način i u roku navedenom u st. 3. ovog članka, Korisniku prestaje mogućnost korištenja usluga servisa ePošta osim korištenja usluge zaprimanja Dokumentata te će isti moći zaprimati Dokumente do kraja kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je podnesen zahtjev za raskid/otkaz Ugovora.
- (5) U razdoblju od dana zaprimanja zahtjeva za otkazom usluge od strane Davatelja usluge pa do trenutka deaktivacije (brisanja) korisničkog računa Korisnik će moći primati u eBox samo dokumente objavljene nakon proteka roka za odjavu te obavljati jednokratne platne transakcije putem IPG-a. Korisnik se neće moći koristiti ostalim uslugama servisa ePošta.

- (6) Svi primljeni i poslani dokumenti koje je korisnik primio i poslao u posljednjih 12 mjeseci bit će dostupni korisniku do kraja kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je podnesen zahtjev za raskid/otkaz Ugovora te će u tom roku korisnik biti u mogućnosti preuzeti sve dokumente i potvrde plaćanja na svoje računalo. Isto će biti omogućeno i za sve dokumente i potvrde plaćanja starije od godinu dana, ako korisnik ima plaćenu arhivu.
- (7) Davatelj usluge može otkazati Ugovor o čemu će obavijestiti Korisnika dostavom obavijesti na adresu navedenu u Zahtjevu/Ugovoru za poslovne korisnike. U slučaju otkaza Ugovora, Davatelj usluge blokirat će Korisniku korištenje usluge i deaktivirati (brisati) korisnički račun.
- (8) U slučaju otkaza Ugovora od strane Davatelja usluge Ugovor prestaje s danom naznačenim u obavijesti o otkazu.
- (9) Davatelj usluga ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor s trenutačnim učinkom i to u sljedećim slučajevima:
 - Ako Korisnik ne podmiruje ili neuredno podmiruje račune za pružene usluge Davatelja usluga
 - Ako je Korisnik prezadužen ili ako prema razumnoj procjeni Davatelja usluga neće moći podmirivati troškove pružanja usluge
 - Ako se utvrdi ili postoji osnovana sumnja da su dokumenti dostavljeni radi zasnivanja Ugovora lažni ili nevaljani
 - U svim ostalim slučajevima u kojima Davatelj usluga ima pravo raskida Ugovora, a koji slučajevi su navedeni u preostalom dijelu teksta ovih Općih uvjeta.
- (10) U slučaju otkaza/raskida Ugovora Korisnik je dužan platiti sve račune Davatelja usluge za usluge korištene do dana deaktiviranja (brisanja) korisničkog računa.
- (11) U slučaju prestanka postojanja Davatelja usluge ili u slučaju da Davatelj usluge prestane pružati uslugu, prestaje i Ugovor, o čemu će Davatelj usluge obavijestiti Korisnika najmanje 30 (trideset) dana unaprijed.

5. UVJETI KORIŠTENJA USLUGE

Članak 10.

- (1) Nakon ugovaranja usluge Korisnik od Davatelja usluge zaprima na adresu elektroničke pošte navedene u Zahtjevu/Ugovoru za poslovne korisnike, obavijest o aktivaciji usluge servisa ePošta s korisničkim imenom, kojom ga Davatelj usluge obavještava da mu je odobreno korištenje servisa ePošta. Poslovni korisnik u istoj elektroničkoj poruci dobiva i zaporku.
- (2) Privatnom korisniku se zaporka za pristup servisu nakon sklapanja Ugovora dostavlja SMS porukom na broj mobilnog telefona navedenog u Zahtjevu, a Obavijesti o prihvatu se dostavlja na adresu elektroničke pošte Privatnog korisnika navedene u Zahtjevu. Ako SMS poruka sa zaporkom nije isporučena, korisniku se zaporka zajedno s Obavijesti o prihvatu šalje na kućnu adresu navedenu kao dostavna adresa u Zahtjevu.
- (3) Kako bi mogao koristiti servis ePošta, Korisnik se mora prijaviti unošenjem dobivenoga korisničkog imena i zaporke na portalu servisa na adresi www.eposta.hr.
- (4) Korisnik se obvezuje zaštititi tajnost zaporke kako bi se spriječilo njeno otkrivanje i neovlašteno korištenje.
- (5) Korisnik može nakon prijave u sustav urediti svoje osobne postavke.
- (6) Korisnik može na korisničkom portalu odabrati jednu ili više usluga servisa ePošta koje pružaju Izdavatelji, a na način i prema uvjetima definiranim ovim Općim uvjetima.
- (7) Korisnik servisa ePošta sklapanjem Ugovora i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta potvrđuje da je sporazuman da mu Davatelj usluge dostavlja u eBox račun za sve naplative usluge Davatelja usluge

te sve ostale Dokumente, poruke i obavijesti vezane za pružanje usluge servisa ePošta.

- (8) Račun za korištenje usluge servisa Korisniku će mjesečno stizati u eBox, i to najkasnije desetog (10.) dana u mjesecu za prethodni mjesec.
- (9) Za uslugu plaćanja računa, odnosno provođenja HUB naloga koji se plaćaju korištenjem platnih kartica (Plaćanje eHUB naloga putem eBox portala), naknada će se naplatiti istovremeno s obavljanjem te usluge, a potvrda za izvršenu uslugu bit će dostupna Korisniku odmah nakon odobrene autorizacije (izvršenja plaćanja).
- (10) Unos HUB naloga podnesenih od strane Korisnika servisa ePošta obavlja se isključivo u korist transakcijskih računa pravnih osoba (dozvoljeni prefiksi partije računa primatelja plaćanja su „11“, „13“, „14“, „15“, „17“ i „18“).
- (11) Usluga servisa ePošta je, između ostalog, usluga namijenjena plaćanju računa režijskih troškova zbog čega su kreirane su 3 vrste lista s popisom IBAN brojeva: bijela, siva i crna.
 - Bijela lista predstavlja popis transakcijskih računa na koje je dozvoljena uplata kreditnim i debitnim karticama servisom ePošta
 - Siva lista predstavlja popis transakcijskih računa na koje je dozvoljena uplata samo debitnim karticama servisom ePošta
 - Na transakcijske račune koji se nalaze na crnoj listi ili se ne nalaze na listama IBAN-ova ePošte nije dozvoljena uplata servisom ePošta.
- (12) Popis primatelja koji se nalaze na bijeloj, sivoj i crnoj listi i njihovih transakcijskih računa dostupan je na internetskoj stranici www.eposta.hr/cjenik.
- (13) Maksimalan iznos svih transakcija provedenih servisom ePošta unutar jednog dana je 10.000 kn po korisniku, bez obzira na broj računa koji se plaćaju.
- (14) Terminski plan:
 - HUB nalozi zadani radnim danom do 14:00 sati (četnaest sati, nula minuta, nula sekundi), tj. s vremenom primitka do 14:00 sati (četnaest sati, nula minuta, nula sekundi) provode se u sustavu platnog prometa s istim datumom.
 - HUB nalozi zadani radnim danom nakon 14:00 sati (četnaest sati, nula minuta, nula sekundi) provode se u sustavu platnog prometa s datumom sljedećeg radnog dana, odnosno sljedećeg dana za naloge u korist primatelja čiji je žiroračun, naveden na nalogu, otvoren u HPB-u d.d.
 - HUB nalozi zadani neradnim danom provode se u sustavu platnog prometa s datumom sljedećeg radnog dana, odnosno sljedećeg dana za naloge u korist primatelja čiji je žiroračun, naveden na nalogu, otvoren u HPB-u d.d.
- (15) HUB nalozi inicirani na temelju izdanih Dokumenta provode se u skladu s mjerodavnim općim uvjetima poslovanja HPB-a d.d.
- (16) Korisnik je isključivo odgovoran za sadržaj te za prirodu i obilježja sadržaja koje šalje drugom Korisniku. Zabranjeno je slanje Dokumenta, elektroničkih pisama, poruka ili promotivnih poruka koji se u smislu posebnih propisa koji uređuju područje elektroničkih komunikacija i/ili elektroničke trgovine smatraju neželjenim elektroničkim komunikacijama u svrhu izravne promidžbe i prodaje, kao i slanje Dokumenta, elektroničkih pisama, poruka ili promotivnih poruka uvredljivog ili drugog sadržaja koji je suprotan zakonskim propisima. Davatelj usluge ne odgovara za sadržaj poruka, elektroničkih pisama, promotivnih poruka, Dokumenta i obavijesti te ne provjerava čini li se sadržajem povreda nekog zakonom zaštićenog prava uključujući, ali ne ograničavajući se na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima te propisima o zaštiti potrošača. Davatelj usluge nije odgovoran za štetu koja bi nastala slanjem sadržaja kojim se čini povreda nekog zakonom zaštićenog prava. U slučaju kršenja obveza iz ovog stavka,

uključujući i slučaj kada je do kršenja obveza došlo radnjom treće strane, Davatelj usluge ima pravo zatražiti od Korisnika poduzimanje odgovarajućih mjera radi sprječavanja zlouporaba te može Korisniku raskinuti Ugovor, deaktivirati korisnički račun te potraživati od njega naknadu štete.

6. NAČIN AKTIVIRANJA I DEAKTIVIRANJA USLUGE PRIMANJA DOKUMENATA

Članak 11.

- (1) Usluga slanja Dokumenta od strane Izdavatelja, odnosno primanja Dokumenta od strane Korisnika aktivira se tako da Korisnik šalje zahtjev putem servisa ePošta i unosi, za usluge Izdavatelja za koje je to potrebno, relevantne ključne podatke. Korisnik može podnijeti zahtjev za usluge Izdavatelja samo ako je korisnik usluga Izdavatelja i ako je ista omogućena kroz sustav ePošta. Svaki takav zahtjev Korisnika Izdavatelj odobrava na temelju dostavljenih ključnih podataka (atributa).

- (2) Aktivacijom usluge sukladno prethodnom stavku ovog članka Korisnik daje svoj pristanak na zaprimanje Dokumenta u elektroničkom obliku te se odriče prava na Dokument u pisanom obliku i prava na zaprimanje detaljnog ispisa Dokumenta u papirnatom obliku.

Članak 12.

- (1) Korisnik može poslati zahtjev iz članka 11., st.1. ovih Općih uvjeta ili odjaviti uslugu primanja Dokumenta Izdavatelja u bilo kojem trenutku.
- (2) U okviru usluge ePošta, Korisnik s liste ponuđenih usluga Izdavatelja može označiti za koje usluge želi primiti Dokumente te za navedene usluge za koje je isto potrebno unosi relevantne ključne podatke.
- (3) Korisnik može dati suglasnost da mu se omogući primanje elektroničkih računa svih Izdavatelja čiji je korisnik prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu ePošte, kao i naknadnom aktivacijom u postavkama ePošte, bez unošenja relevantnog ključnog podatka.
- (4) U slučaju da Korisnik odjavi uslugu primanja Dokumenta, bez obzira je li u konkretnom slučaju otkazao i ugovor o korištenju usluga servisa ePošta ili ne, a nakon proteka roka koji je u postavkama servisa ePošta definiran kao rok za odjavu primanja Dokumenta, odjava primanja Dokumenta odnosit će se na Dokument od sljedećeg razdoblja izdavanja te je Izdavatelj dužan osigurati alternativni način dostave Dokumenta od sljedećeg razdoblja izdavanja.
- (5) U slučaju da Korisnik odjavi uslugu primanja Dokumenta, bez obzira je li u konkretnom slučaju otkazao i ugovor o korištenju usluga servisa ePošta, a prije proteka roka koji je u postavkama servisa ePošta definiran kao rok za odjavu primanja Dokumenta, odjava primanja Dokumenta odnosit će se na Dokument od tekućeg razdoblja izdavanja te je Izdavatelj dužan osigurati alternativni način dostave Dokumenta od tekućeg razdoblja izdavanja.
- (6) U slučaju da Privatni korisnik raskine ugovor o korištenju usluga servisa ePošta sklopljen izvan poslovnih prostorija Davatelja usluge u roku 14 dana od dana sklapanja ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača, Davatelj usluga će u najkraćem mogućem roku za račun Privatnog korisnika odjaviti uslugu primanja Dokumenta Izdavatelja, ako Privatni korisnik nije sam to učinio, kako bi Izdavatelj na alternativni način dostavio Dokument.
- (7) U slučaju da Davatelj usluga otkáže ili raskine ugovor o korištenju usluga servisa ePošta sklopljen s Korisnikom, Davatelj usluga će u najkraćem mogućem roku za račun Korisnika odjaviti uslugu primanja Dokumenta Izdavatelja, ako Korisnik nije sam to učinio, kako bi Izdavatelj na alternativni način dostavio Dokument.
- (8) Izdavatelju koji je s ePoštom povezan web servisom automatski se u postavkama ažuriraju podaci o Korisnicima koji Dokumente žele primiti u elektroničkom obliku, ovisno o tome kako se koji Korisnik prijavi ili odjavi za uslugu Izdavatelja. Za razliku od toga, Izdavatelj

koji šalje Dokumente učitavanjem xml datoteke, kod prijave ili odjave Korisnika zaprima xml datoteku s podacima koje prije idućeg ciklusa slanja Dokumentata treba upariti sa svojom bazom Korisnika.

- (9) Vežano za prethodni stavak ovoga članka Izdavatelj je u obvezi i odgovoran je za redovito praćenje i ažuriranje podataka o Korisnicima koji su poslali zahtjev za primanje Dokumentata u elektroničkom obliku u okviru usluge ePošta. U slučaju odjave usluge primanja Dokumentata, smatra se da je u trenutku ažuriranja podataka o Korisnicima i/ili u trenutku zaprimanja xml datoteke s podacima sukladno prethodnom stavku ovoga članka Izdavatelj uredno obaviješten o otkazanim uslugama. Nakon zaprimanja obavijesti na navedeni način Izdavatelj je dužan osigurati alternativni način dostave Dokumentata Korisniku u skladu s odredbama stavaka 4. do 7. ovog članka, pri čemu se pod alternativnim načinom dostave smatra dostava Dokumentata u fizičkom obliku, u pismovnoj pošiljci ili na drugi odgovarajući način.

Članak 13.

- (1) Davatelj usluga potpisom ugovora izjavljuje i jamči Poslovnom korisniku da će dostavljati promotivne poruke samo onim Privatnim Korisnicima koji su dali privolu za primanje obavijesti od ugovornih partnera Davatelja usluge, i/ili privolu za primanje obavijesti od Davatelja usluge, i/ili privolu za slanje promotivnih poruka i ponuda koje se temelje na automatiziranom donošenju odluka (uključujući profiliranje) sukladno različitim kategorijama osobnih podataka Privatnog korisnika (uključujući i kategorije spola, dobne skupine i geografsko područje). Takva privola nalazi se na obrascu Zahtjeva i korisnik je mora izričito i nedvosmisleno prihvatiti za svaku od navedenih svrha obrade osobnih podataka.
- (2) Korisnik može u svakom trenutku u postavkama svog korisničkog računa opozvati privolu iz stavka 1. ovog članka podnošenjem pisanog zahtjeva Davatelju usluga preporučenom pošiljkom s povratnicom ili na e-mail adresu: podrska@eposta.hr zatražiti da za njega to učini Davatelj usluga.

7. PROCES SLANJA ELEKTRONIČKIH DOKUMENATA OD IZDAVATELJA DO SERVISA EPOŠTA

Članak 14.

- (1) Izdavatelj je obvezan sljedeće:
- dozvoliti i omogućiti Davatelju usluga da putem integratora implementira potrebne prilagodbe na njegovom sustavu kako bi mogao koristiti servis ePošta
 - omogućiti Davatelju usluga povezivanje Izdavatelja sa servisom ePošta na jedan od sljedećih načina:
 - ◊ web servisom što podrazumijeva potpunu automatizaciju procesa slanja Dokumentata iz sustava izdavatelja u servis ePošta.
 - ◊ učitavanjem xml datoteke u kojem se slučaju Dokumenti šalju direktnim učitavanjem xml datoteke kroz sučelje.
 - u slučaju nemogućnosti dostave Dokumentata Korisnicima (na primjer iz tehničkih razloga), Izdavatelj će na alternativan način dostaviti Dokumente, pri čemu se pod alternativnim načinom dostave smatra dostava Dokumentata u fizičkom obliku, u pismovnoj pošiljci ili na drugi odgovarajući način.
- (2) Izdavatelji mogu uslugu servisa ePošta koristiti za slanje Dokumentata na nekoliko načina:
- Korisnicima koji su podnijeli zahtjev za usluge tog Izdavatelja šalje u njihov eBox;
 - Korisnicima koji su dali suglasnost za primanje elektroničkih računa svih Izdavatelja čiji su korisnici također šalje u eBox;
 - Slanje Dokumentata koji su namijenjeni svim korisnicima Izdavatelja provodi se na način da Izdavatelj preda xml Datoteku primatelja koja sadrži podatke za dostavu prema uputama Davatelja usluge, u servis ePošta, a servis Dokumente dostavlja elektroničkim putem Korisnicima servisa ePošta, a onima koji nisu ujedno Korisnici ePošte ili nisu dali suglasnost za primanje

elektroničkih računa svih Izdavatelja čiji su korisnici šalje na ispis i kuvertiranje te uručenje na kućne adrese.

8. ODGOVORNOST I OBEVEZE DAVATELJA USLUGE

Članak 15.

- (1) Davatelj usluge je obvezan:
- objaviti na svojoj internetskoj stranici www.eposta.hr i u poštanskim uredima sve informacije o korištenju usluge, korisničke upute za korištenje servisa ePošta, nove funkcionalnosti i druge promjene koje utječu na rukovanje i korištenje portala;
 - prije početka primjene objaviti na internetskoj stranici www.eposta.hr i u poštanskim uredima sve izmjene Općih uvjeta, Uvjeta korištenja/ Predugovorne obavijesti te Cjenika usluga servisa ePošta;
 - osigurati odgovarajuću infrastrukturu za nesmetano funkcioniranje servisa ePošta – zaštititi objekte, hardver, softver i drugu opremu kako bi se spriječio neovlašten pristup podacima tijekom prijenosa unutar servisa ePošta;
 - dostavljati Korisnicima u eBox samo Dokumente od prethodno odabranih Izdavatelja, kao i promotivne poruke od drugih Korisnika, a za koje Korisnik nije odjavio primanje;
 - osigurati dostupnost servisa ePošta osim u slučaju više sile i okolnosti koje nisu pod kontrolom Davatelja usluge;
 - izdati Korisniku potvrdu o primitku za preporučenu pošiljku koju Korisnik generira u servisu ePošta. Potvrda o primitku se izdaje u elektroničkom obliku u eBox Korisnika.
- (2) Davatelj usluge jamči sljedeće:
- da posjeduje odgovarajuća prava korištenja programskog rješenja servisa ePošta, a koja su potrebna za pružanje Usluga servisa ePošta,
 - da ima sve potrebne dozvole, odobrenja, stručni kadar i ostale tehničke mogućnosti za uredno pružanje Usluga servisa ePošta,
- (3) U odnosu na postupanje Davatelja usluge s osobnim podacima korisnika Poslovnog korisnika, Davatelj usluge postupa kao izvršitelj obrade osobnih podataka čiji je voditelj obrade Poslovni korisnik, te se u odnosu na iste obvezuje:
- da će osobne podatke koristiti i s istima postupati samo sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, naloga Poslovnog korisnika i u svrhu ispunjenja ovih Općih uvjeta, te sukladno važećim propisima;
 - da su se osobe Davatelja usluga koje postupaju s osobnim podacima obvezale na poštovanje povjerljivosti osobnih podataka;
 - da poduzima odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurao odgovarajuću razinu sigurnosti podataka;
 - da će pomagati Poslovnom korisniku, kao voditelju obrade, uzimajući u obzir prirodu obrade, da ispuni svoju obvezu odgovaranja na zahtjeve za ostvarivanjem prava ispitanika;
 - pomoći Poslovnom korisniku u ostvarivanju njegovih obveza kao voditelja obrade utvrđenih važećim propisima;
 - brisati ili vratiti voditelju obrade sve osobne podatke na način utvrđen ovim Općim uvjetima;
 - staviti na raspolaganje Poslovnom korisniku sve informacije koje su neophodne za dokazivanje poštovanja obveza iz važećih propisa.
- (4) Davatelj usluge ne odgovara za nedostupnost pojedine usluge servisa ePošta zbog razloga koji su posljedica više sile ili djelovanja trećih osoba (štrajkovi, ratovi, neredi, teroristička djelovanja, odluke javnih tijela ili tijela s javnim ovlastima i sl.), prestanka isporuke električne energije, smetnji u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greškama nastalim u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak

se ne može pripisati Davatelju usluge, a zbog kojih je onemogućen pristup servisu ePošta.

- (5) Davatelj usluge nije odgovoran za nemogućnost izvršenja usluge koja je posljedica grešaka i problema u radu Korisnikove opreme i internetske mreže.
- (6) Davatelj usluge ne odgovara Korisniku za štetu bilo koje vrste koja može nastati zbog zaprimanja Dokumentata, promotivnih poruka, elektroničkih pisama i poruka, a što se osobito odnosi na štete nastale u slučaju da treće osobe neovlašteno izvrše uvid u Dokumente, promotivne poruke, elektronička pisma i poruke Korisnika.
- (7) Davatelj usluge neće odgovarati Korisniku za štetu bilo koje vrste koja bi istom mogla nastati zbog korištenja usluge iz čl. 3. st. 2. ovih Općih uvjeta.
- (8) Prilikom redovnih održavanja servisa Korisniku će djelomično ili potpuno biti onemogućeno korištenje usluge.
- (9) Davatelj usluga će Izdavatelju, za vrijeme trajanja Ugovora za poslovne korisnike, omogućiti pristup programskim rješenjima servisa ePošta i njegovim pripadajućim komponentama, u mjeri u kojoj je to potrebno za pružanje usluga koje su predmet Ugovora za poslovne korisnike.
- (10) Programsko rješenje podrazumijeva komponente potrebne za siguran pristup servisu ePošta, sigurnu komunikaciju i prijenos elektroničkih dokumenata u servis ePošta sukladno standardima, funkcionalnostima i tehničkim uvjetima Davatelja usluga.
- (11) U slučaju promjene strukture dokumenata, uvjetovanih primjenjivim propisima, Davatelj usluga se obvezuje o promjenama obavijestiti Izdavatelja, a Izdavatelj se obvezuje provesti prilagodbe vezane za strukturu računa, vrstu podataka kao i ostale potrebne prilagodbe, sve sukladno primjenjivim propisima.

9. OBVEZE KORISNIKA

Članak 16.

- (1) Korisnik je obavezan:
 - upoznati se sa svim uvjetima korištenja servisa ePošta i svim relevantnim dokumentima i njihovim promjenama koje Davatelj usluge objavljuje u skladu s čl. 15. st. 1. ovih Općih uvjeta;
 - čuvati tajnost korisničkih postavki za pristup uslugama, kao i povjerljivost podataka u vezi s korištenjem usluga;
 - koristiti se uslugom u skladu s korisničkim uputama Davatelja usluge;
 - pravodobno obavijestiti Davatelja usluge o svim promjenama osobnih ili drugih podataka koji utječu ili mogu utjecati na korištenje usluga;
 - platiti naknadu za sve izvršene usluge servisa ePošta iskazane na elektroničkom računu Davatelja usluge do datuma dospijeća naznačenog na elektroničkom računu;
 - obavijestiti Davatelja usluge o svim okolnostima koje mu onemogućuju prijam i/ili vizualni prikaz Dokumenta, promotivne poruke, elektroničkog pisma ili poruke, i to odmah kada je to moguće po prirodi stvari (tehničke smetnje i/ili smanjenje kakvoće usluge);
 - osigurati minimalne tehničke uvjete za korištenje usluga, uključujući računalo s internetskim preglednikom, pristup internetu ili mobilni uređaj;
 - kontrolirati i održavati svoju opremu i softver, potrebne za pružanje usluga sukladno ovim Općim uvjetima;
 - primati systemske obavijesti servisa ePošta.
- (2) Poslovni korisnik je obavezan obavijestiti svoje korisnike o mogućnosti primanja Dokumentata, elektroničkih pisama, poruka i promotivnih poruka putem servisa ePošta.

10. PLAĆANJE USLUGA

Članak 17.

- (1) Usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta obračunavaju se i naplaćuju prema važećem Cjeniku usluga servisa ePošta te važećem Cjeniku poštanskih usluga u unutarnjem prometu i važećem Cjeniku poštanskih usluga u međunarodnom prometu. Davatelj usluge jednom mjesečno ispostavlja i dostavlja u eBox Korisnika elektronički račun za sve usluge izvršene u prethodnom mjesecu, osim za usluge iz stavaka 2. i 3. ovog članka.
- (2) U slučaju korištenja usluge ispisa, kuvertiranja i dostave tog sadržaja u obliku pisma i/ ili preporučene pošiljke na adresu primatelja u okviru usluge elektroničko pismo, Davatelj usluga će za usluge ispisa i kuvertiranja Korisniku obračunati cijenu sukladno cijenama definiranim Cjenikom usluga servisa ePošta važećim na dan obavljene usluge, dok će mu za uslugu dostave obračunati cijenu sukladno cijenama iz Cjenika poštanskih usluga u unutarnjem prometu i Cjenika poštanskih usluga u međunarodnom prometu važećih na dan prijma pošiljke. Na pružanje usluge dostave pošiljaka primjenjuju se važeći Opći uvjeti Davatelja usluga za obavljanje univerzalne usluge.
- (3) Usluga provedbe plaćanja HUB naloga platnim karticama naplaćuje se odmah prilikom autorizacije izvršenoga kartičnog plaćanja nakon čega se Korisniku isporučuje obavijest u eBox, a Korisnik može za svaki HUB nalog kreirati potvrdu u formatu pdf za izvršenu uslugu platnog prometa.
- (4) Usluga arhiviranja za Privatne korisnike dokumenata do 12 mjeseci starosti je besplatna, a uvid u dokumente starije od 12 mjeseci Privatni korisnik može ostvariti plaćanjem produljenja usluge arhiviranja, čime tijekom narednih 12 mjeseci ima pristup svim dokumentima starijima od 12 mjeseci. Starost dokumenta računa se od trenutka njegovog kreiranja ili primitka u eBox korisnika.
- (5) Naknada za produljenje usluge arhiviranja obračunava se jednom godišnje za razdoblje od narednih 12 mjeseci, Privatnom korisniku koji je zatražio produljenje usluge arhiviranja te se iskazuje na računu koji je izdan za mjesec u kojem je produljenje zatraženo. U slučaju prestanka Ugovora Privatni korisnik nema pravo tražiti vraćanje nominalnog iznosa ostatka unaprijed plaćenog iznosa za uslugu. U slučaju da do raskida Ugovora ili do nemogućnosti izvršavanja usluge arhiviranja dođe krivnjom Davatelja usluge, Davatelj usluge vratit će Privatnom korisniku nominalni iznos ostatka unaprijed uplaćenog iznosa te obračunati i isplatiti kamate u skladu s važećim propisima.
- (6) Usluga arhiviranja za Poslovne korisnike naplaćuje se prema Cjeniku usluga servisa ePošta, različito za pojedinačne poslane i primljene dokumente (pisma, poruke, nalozi za plaćanje, računi i dr.) i one poslane odjednom u većem broju. Usluga arhiviranja za Poslovne korisnike dokumenata do 12 mjeseci starosti je besplatna, a uvid u dokumente starije od 12 mjeseci Poslovni korisnik može ostvariti plaćanjem usluge arhiviranja. Poslovni korisnik može uključiti u postavkama automatsko produljenje usluge arhiviranja, čime će mu se naplaćivati mjesečna naknada za uslugu arhiviranja i to do isključenja opcije automatskog produljenja usluge arhiviranja. Usluga arhiviranja Dokumentata poslanih servisom ePošta odjednom u većem broju naplaćuje se samo za Dokumente koje Poslovni korisnik preuzme iz ePošte, i to prema broju Dokumentata.
- (7) Korisnik će zaprimljeni elektronički račun Davatelja usluge platiti u roku dospijeća, navedenom na elektroničkom računu. U slučaju kašnjenja plaćanja računa Korisniku se zaračunava kamata za kašnjenje s plaćanjem.
- (8) U slučaju kašnjenja plaćanja računa ili ne podmirenja duga po računu Davatelj usluge zadržava pravo privremeno Korisniku usluga obustaviti pružanje svih ili pojedinačnih usluga i to sve do podmirenja duga Davatelj usluge prethodno će obavijestiti Korisnika o obustavi pružanja usluga slanjem obavijesti u eBox.

- (9) U slučaju da Korisnik usluga unutar roka dospijeća ne podmiri dug po računu, Davatelj usluga ima pravo iskoristiti sve mjere prisilne naplate za podmirenje istoga dozvoljene relevantnim propisima.
- (10) U slučaju podmirjenja dijela duga Korisniku se zatvara najstariji dug u redosljedu podmirjenja.

11. PODNOŠENJE PRIGOVORA

Članak 18.

- (1) Korisnik može podnijeti Davatelju usluge prigovor ako smatra da se Davatelj usluge ne pridržava odredaba Ugovora, odnosno ako smatra da mu usluga nije pružena na ugovoreni način i/ili u ugovorenim rokovima. Navedeni prigovori se podnose u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust Davatelja usluge, a najkasnije u roku 30 (trideset) dana od povrede odredbi Ugovora. Odredbe ovog članka ne odnose se na prigovore Privatnih korisnika na obradu osobnih podataka, koji se podnose sukladno članku 20. ovih Općih uvjeta.
- (2) Prigovor na iznos računa Korisnik može podnijeti Davatelju usluga u roku od 15 (petnaest) dana od dana dospijeća računa.
- (3) U svrhu rješavanja prigovora Korisnik je dužan priložiti odgovarajuće dokaze koji se odnose na povredu pružanja usluge.
- (4) Prigovor se može podnijeti na jedan od sljedećih načina:
 - slanjem na adresu: HP-Hrvatska pošta d.d., Sektor za korisnike, Branimirova 4, 10000 Zagreb,
 - slanjem na adresu elektroničke pošte: podrska@eposta.hr
 - pozivom na telefonski broj: 072 500 501.
 - predajom u bilo kojem poštanskom uredu.
- (5) U slučaju pravovremenog podnošenja prigovora na iznos računa Korisnik je do rješenja prigovora obvezan platiti samo nesporni dio računa.
- (6) Na podneseni prigovor Davatelj usluge dostavit će Korisniku na adresu elektroničke pošte odgovor u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora.
- (7) Prigovore u vezi sa sadržajem ispostavljenog Dokumenta i sadržajem HUB naloga Korisnik rješava izravno s Izdavateljem.
- (8) Davatelj usluga će rješavati prigovore Korisnika koje se odnose na plaćanje eHUB naloga putem Internet Payment Gatewaya Davatelja usluga.
- (9) Prigovore vezane uz sadržaj elektroničkog dokumenta, te razloge odbijanja ili djelomičnog odobrenja prijave za aktiviranje usluga Izdavatelja koje su omogućene kroz sustav ePošta, Korisnik rješava izravno s Izdavateljem.
- (10) Prigovore u vezi s uslugama internet portala e-Građani Privatni korisnik rješava izravno s Ministarstvom uprave Republike Hrvatske.
- (11) Ako se prigovor Korisnika odnosi na dostavu sadržaja u obliku pisma i/ili preporučene pošiljke na adresu primatelja, Korisnik podnosi prigovor u skladu s odredbama važećeg Zakona o poštanskim uslugama i važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.
- (12) Korisnik ima pravo temeljem Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, pokrenuti postupak rješavanja potrošačkog spora pred tijelom za alternativno rješavanje sporova na adresi <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

12. NAKNADA ŠTETE

Članak 19.

- (1) Davatelj usluge neće biti odgovoran za kašnjenje, nepotpuno izvršavanje ili neizvršavanje svojih obveza definiranih ovim Općim uvjetima kada je takvo kašnjenje, nepotpuno izvršavanje ili neizvršavanje prouzročeno nekim vanjskim događajem koji se nije mogao predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti (viša sila).
- (2) Na odgovornost Davatelja usluge za štetu nastalu dostavom sadržaja u obliku pisma i/ili preporučene pošiljke na adresu primatelja primjenjuju se odredbe važećeg Zakona o poštanskim uslugama i važeći Opći uvjeti za obavljanje univerzalne usluge.
- (3) Davatelj usluge nije odgovoran za štetu proizašlu iz obične nepažnje, uključujući običnu štetu, izmaklu korist i/ili neimovinsku štetu.

13. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Članak 20.

- (1) Davatelj usluge ima pravo prilikom preuzimanja Zahtjeva zatražiti od Privatnog korisnika osobnu iskaznicu radi identifikacije Privatnog korisnika te sklapanja i izvršenja Ugovora, kao i za druge odgovarajuće svrhe koje će biti u skladu s važećim zakonskim propisima i o kojima će Privatni korisnik biti obaviješten prilikom davanja osobne iskaznice na uvid radniku Davatelja usluge ili ovlaštenog partnera.
- (2) Podnošenjem Zahtjeva Privatni korisnik potvrđuje svoju suglasnost:
 - da Davatelj usluge prikupi, pohrani i obrađuje osobne podatke Privatnog korisnika sadržane u tom Zahtjevu te druge zakonito prikupljene podatke za svrhe i u opsegu navedenom u Zahtjevu ili drugom zahtjevu, a posebno radi provjere identiteta Privatnog korisnika, evidencije Davatelja usluge i pružanja Usluge servisa ePošta, naplate potraživanja i upravljanja politikom rizika;
 - da Davatelj usluge usporedi (upari) njegove osobne podatke s podacima Poslovnog korisnika iz xml Datoteke u svrhu dostave Dokumenta Izdavatelja, odnosno u slučaju da je Privatni korisnik odabrao mogućnost zaprimanja računa svih Izdavatelja da njegove osobne podatke usporedi (upari) s podacima Izdavatelja, na način opisan u članku 14. stavak 2. ovih Općih uvjeta;
 - da Davatelj usluge koristi broj mobilnog telefona Korisnika za slanje SMS poruke s inicijalnom zaporkom Korisnika, prilikom obrade zahtjeva za korištenjem servisa ePošta;
 - da Davatelj usluge koristi broj mobilnog telefona Korisnika za slanje SMS poruke s kodom za preuzimanje preporučenih ePošiljaka;
 - da Davatelj usluge ustupi svoja nenaplaćena dospjela potraživanja trećim osobama – kreditnim institucijama i trgovačkim društvima koja obavljaju djelatnost otkupa i naplate potraživanja – na način i u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske pri čemu je Davatelj usluge ovlašten ustupiti i uz potraživanje vezane podatke o osobi dužnika;
 - da Davatelj usluge za potrebe pristupa i korištenja usluga internet portala e-Građani prikuplja, pohranjuje, obrađuje i prosljeđuje osobne podatke Privatnog korisnika;
 - da Davatelj usluge dostavi njegove osobne podatke koji su nužni za realizaciju usluge ispisa i kuvertiranja sadržaja elektroničkog pisma, kao i dostavu tog sadržaja u obliku pisma i/ili preporučene pošiljke do 50 g na jednog ili više primatelja u skladu s Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge Davatelja usluge;
 - da njegovi telefonski pozivi službi za korisnike mogu biti snimani i obrađivani radi internog praćenja i poboljšanja kakvoće usluge te rješavanja prigovora, o čemu će Privatni korisnik biti obaviješten najavnom porukom pri pozivanju službe za korisnike. Predmetne se snimke uništavaju nakon ispunjenja svrhe zbog koje su snimljene.

Sve ovdje opisane svrhe obrade predstavljaju ugovornu obvezu i bez opisane obrade Ugovor nije moguće realizirati. Osobni podaci prikupljeni temeljem ispunjenog Zahtjeva u svrhu sklapanja i realizacije

Ugovora, na način opisan ovim Općim uvjetima, bit će obrađivani i pohranjeni za vrijeme trajanja Ugovora, odnosno do rokova utvrđenih u članku 9. ovih Općih uvjeta.

- (3) Adresni podatci Korisnika koji se odnose na adresu prebivališta/ boravišta bit će vidljivi drugim Korisnicima u svrhu lakšeg raspoznavanja i unosa podataka o primateljima pisama i poruka, ako Korisnik na to pristane putem zahtjeva ili u korisničkim postavkama ePošte.
- (4) Privatni korisnik potvrđuje točnost unesenih podataka podnošenjem Zahtjeva.
- (5) Privatni korisnik je obavezan bez odlaganja, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana promjene osobnih podataka sadržanih u Zahtjevu prijaviti Davatelju usluge navedene promjene i to pomoću zahtjeva za promjenom korisničkih podataka predanog u poštanskom uredu ili izravno poštaru, ili poslanog na adresu elektroničke pošte podrska@eposta.hr. Privatni korisnik će biti odgovoran za svaku štetu koja bi nastala Davatelju usluge zbog propusta u obavještanju.
- (6) Korisnik je obavezan čuvati tajnost svih korisničkih postavki za pristup uslugama, kao i povjerljivost svih podataka u vezi s korisničkim uslugama koji su mu dodijeljeni ili ih je odabrao u vezi s izvršenjem Ugovora i usluge. Ako Korisnik posumnja ili utvrdi da je s korisničkim postavkama nezakonito upoznata druga osoba, dužan ih je promijeniti pomoću zahtjeva za promjenom korisničkih podataka (ako se radi o korisničkom imenu) ili u osobnim korisničkim postavkama (ako se radi o zaporci). Davatelj usluge neće zbog odgovornosti Korisnika snositi nikakvu odgovornost za štete koje bi Korisnik ili treća osoba pretrpjeli zbog povrede obveze čuvanja tajnosti/povjerljivosti iz ovog članka, odnosno štete koje bi nastale korištenjem servisa od strane druge osobe.
- (7) Davatelj usluge može obavještavati Korisnika o ponudama usluga i proizvoda, sve sukladno prethodno pribavljenoj privoli Privatnog korisnika za dostavu takvih obavijesti. Privatni korisnik daje navedenu privolu u okviru Zahtjeva za korištenjem servisa ePošta za fizičke osobe ili u postavkama servisa ePošta. Pružanje usluge ePošta nije uvjetovano davanjem navedene privole.
- (8) Pod uvjetom davanja privole iz prethodnog stavka, Davatelj usluge redovito će obavještavati Korisnika o Izdavateljima na području njegove županije koji račune za komunalne i druge usluge svojim korisnicima šalju kroz servis ePošta.
- (9) Privatni korisnik koji je ugovorio uslugu ePošta, a čiji se osobni podaci obrađuju sukladno Ugovoru, ovim Općim uvjetima i eventualno danim privolama, ima slijedeća prava utvrđena i važećim propisima:
 - pravo da se od Davatelja usluge zatraži pristup osobnim podacima i ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničavanje obrade koji se odnose na Privatnog korisnika, i to na slijedeće kontakte: podrska@eposta.hr,
 - pravo na ulaganje prigovora Davatelju usluge na slijedeće kontakte zastitaosobnihpodataka@posta.hr, te pravo na prenosivost podataka;
 - pravo na podnošenje prigovora nadležnom tijelu, Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Članak 21.

- (1) Poslovni korisnik je kao voditelj obrade osobnih podataka koje dostavlja u okviru xml Datoteke jamči slijedeće:
 - da su svi osobni podaci sadržani u xml Datoteci točni, potpuni te da su prikupljeni na valjanoj pravnoj osnovi obrade (ugovor, privola ili zakonska osnova);
 - da svrha obrade u koju su prikupljeni osobni podaci uključuje i razmjenu osobnih podataka s Davateljem usluge, u svrhu realizacije ugovora s Poslovnim korisnikom;
 - da je Poslovni korisnik valjano i transparentno upoznao primatelje s pravima ispitanika utvrđenih važećim propisima;

- da provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi mogao dokazati da se obrada osobnih podataka iz xml Datoteke provodi sukladno važećim propisima.

14. BLOKADA USLUGE

Članak 22.

- (1) Privatni korisnik može zatražiti blokadu usluge pozivom na telefonski broj Kontaktnog centra: **072 500 501** ako posumnja da postoji zloupotreba podataka za njegovu identifikaciju ili da će ona nastupiti te u slučaju saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba saznala za njegovu zaporku.
- (2) Ako Davatelj usluge posumnja da je došlo do zloupotrebe korisničkog računa, blokirat će korisnički račun i o tome obavijestiti Korisnika.

15. RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 23.

- (1) Za rješavanje svih sporova proisteklih iz Ugovora ili u svezi s Ugovorom mjerodavni su propisi Republike Hrvatske.
- (2) Davatelj usluge i Korisnik će pokušati sporazumno riješiti sve sporove proizašle iz Ugovora ili u vezi s Ugovorom. U slučaju neuspjeha za rješavanje bit će nadležan sud u Zagrebu.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 24.

- (1) Opći uvjeti, drugi opći uvje ti poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti te Cjenik usluga servisa ePošta, dostupni su u poštanskim uredima te na internetskoj stranici Davatelja usluge www.eposta.hr.
- (2) U slučaju izmjena Općih uvjeta i Cjenika usluga servisa ePošta Davatelj usluge obavijestiti će Korisnika o izmjenama dostavom obavijesti u eBox i to najmanje osam dana prije dana početka primjene izmjena. Korisnik može, ako nije suglasan s izmjenama, otkazati Ugovor do dana početka primjene izmjena u skladu s uvjetima iz čl. 9. ovih Općih uvjeta. Ako Korisnik do dana početka primjene izmjena ne otkáže Ugovor, smatra se da je sporazuman s izmjenama, koje postaju sastavni dio Ugovora.
- (3) Drugi Opći uvjeti na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti kao i njihove izmjene objavljuju se i dostupni su na Internet stranicama <https://www.posta.hr/pravilnici-i-cjenici-271/271>, <https://www.hpb.hr/opci-uvjeti-poslovanja> te je Korisnik obavezan o istima se informirati uvidom u navedene internetske stranice. Izmjene drugih općih uvjeta poslovanja na koje se pozivaju Opći uvjeti obavljaju se u skladu s njihovim odredbama i odredbama posebnih propisa.
- (4) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 04. siječnja 2018. godine te s istim datumom prestaju vrijediti Opći uvjeti za korištenje servisa ePošta od 15. travnja 2017. godine.

Broj: HP-08-025224/17
HP-Hrvatska pošta d.d.

Predsjednik Uprave
Ivan Čulo