



**www.eposta.hr**

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

## **OPĆI UVJETI**

**ZA KORIŠTENJE USLUGA SERVISA  
EPOŠTA**

**Zagreb, travanj 2017.**

# OPĆI UVJETI

## ZA KORIŠTENJE USLUGA SERVISA EPOŠTA

### Sadržaj

1. Predmet Općih uvjeta	2	7. Odgovornost i obveze davatelja usluge	6
2. Značenje pojmova	2	8. Obveze korisnika	6
3. Opis usluge	3	9. Plaćanje usluga	6
4. Sklapanje, trajanje i prestanak ugovora	3	10. Podnošenje prigovora	7
4.1. Sklapanje ugovora	3	11. Naknada štete	7
4.2. Trajanje ugovora	4	12. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija	7
4.3. Prestanak ugovora	4	13. Blokada usluge	8
5. Uvjeti korištenja usluge	4	14. Rješavanje sporova	8
6. Punomoć	5	15. Završne odredbe	8

### 1. PREDMET OPĆIH UVJETA

#### Članak 1.

(1) Ovim Općim uvjetima korištenja 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 Privatnih korisnika i Poslovnih korisnika s druge strane.

(2) Pojam „Korisnici“ se u ovim općim uvjetima koristi kao zajednički naziv za Privatne korisnike i Poslovne korisnike.

### 2. ZNAČENJE POJMOVA

#### Članak 2.

(1) 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 Poslovnih korisnika i Privatnih korisnika.

**2. dokument:** strukturirani podaci u elektroničkom obliku koji izdaje Poslovni korisnik kao pošiljatelj i prima Privatni korisnik, a koji obavezno sadrži elektronički (digitalni) potpis Poslovnog korisnika 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 Izdavatelja sa sustavom ePošta za izdavanje računa u elektroničkom obliku i usklađen s pozitivnim zakonskim propisima;
- **elektronički sadržaj:** zajednički naziv koji podrazumijeva sve preostale vrste dokumenata 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 te Opće uvjete društva HPB d.d. za izvršenje jednokratnih platnih transakcija.

**4. eBox:** elektronički poštanski kovčević u sklopu servisa ePošta u koji Privatni korisnik prima dokumente, elektronička pisma, poruke i promotivne poruke te iz kojega Privatni korisnik može slati poruke, elektronička pisma i registrirane poruke.

**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 Poslovni korisnik i Privatni korisnik mogu slati Privatnom korisniku i to samo kao pojedinačnu pošiljku u sustavno strukturiranom pdf formatu.

**7. 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 Poslovnog korisnika 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 Privatnog korisnika prema važećem cjeniku društva HPB d.d., te arhivira podatke s HUB naloga.

**8. HUB nalog:** elektronička inačica naloga za plaćanje koja ima propisani format i sadržaj.

**9. IPG (Internet payment gateway):** usluga servisa ePošta koja omogućuje provedbu plaćanja HUB naloga platnim karticama.

**10. ključni podatak:** podatak pomoću kojeg određeni Poslovni korisnik identificira Privatnog korisnika u svojem sustavu. To može biti OIB, broj računa, broj brojlila i slično.

**11. mPošta:** aplikativno rješenje namijenjeno Privatnim korisnicima za korištenje servisa ePošta na tzv. pametnim mobilnim uređajima (smartphone, tablet).

**12. neradni dan:** subota, nedjelja i praznici.

**13. obavijest o prihvatu Zahtjeva (u daljnjem tekstu: Obavijest o prihvatu):** obavijest u pisanom obliku kojom Davatelj usluge prihvata Zahtjev Privatnog korisnika za korištenjem servisa ePošta.

**14. 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.

**15. poruka:** elektronička poruka koju može slati Poslovni korisnik i Privatni korisnik Privatnom korisniku.

**16. Poslovni korisnik:** pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost u Republici Hrvatskoj, a koja je s Davateljem usluge sklopila posebni pisani ugovor o korištenju servisa ePošta.

**17. posebni pisani ugovor:** ugovor u pisanom obliku kojim se reguliraju prava i obveze između Davatelja usluge i Poslovnog korisnika.

**18. 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.

**19. 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.

**20. promotivna poruka:** vrsta poruke čiji se sadržaj odnosi na marketinške, promotivne, prodajne i promidžbene aktivnosti Poslovnog korisnika. Promotivnu poruku Poslovni korisnik šalje Privatnom korisniku koji je u korisničkim postavkama odobrio primanje promotivnih poruka.

**21. punomoć:** pisani dokument kojim Privatni korisnik servisa ePošta opunomoćuje drugoga Privatnog korisnika servisa ePošta – Punomoćnika – da se, na način i prema uvjetima iz ovih Općih uvjeta, u njegovo ime i za njegov račun koristi uslugom servisa ePošta.

**22. radni dan:** ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak i petak.

**23. registrirana poruka:** vrsta poruke koju šalju Privatni korisnik i Poslovni 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.

**24. servis ePošta:** internetski servis pomoću kojeg se distribuiraju i razmjenjuju elektronički dokumenti, elektronička pisma, poruke i promotivne poruke između Korisnika.

**25. sistemska obavijest:** obavijest kojom servis ePošta obavještava Korisnika o dostupnosti servisa, promjenama na servisu, nepodmirenom dugovanju i sl.

**26. terminski plan:** vrijeme izvršenja elektroničkog naloga za plaćanje u odnosu na vrijeme njegovog primitka.

**27. ugovor o korištenju servisa ePošta (u daljnjem tekstu: Ugovor):** 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 prijehu, 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.

**28. 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 potrošača prije sklapanja Ugovora odnosno prije sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija Davatelja usluga.

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

**30. 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.

(2) 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 Privatnom korisniku korištenje sljedećih usluga:

- primanje dokumenata, elektroničkih pisama, poruka i promotivnih poruka
- slanje poruka i registriranih poruka
- plaćanje HUB naloga putem IPG-a Davatelja usluge
- slanje pojedinačnih elektroničkih pisama
- spis i kuvertiranje sadržaja elektroničkog pisma do četiri A4 stranice i dostavu tog sadržaja u obliku pisma i/ ili

preporučene pošiljke na adresu primatelja, a u skladu s važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge

- arhiviranje odnosno pohranu sve dokumentacije u eBoxu
- dohvat dokumentacije Privatnom korisniku koji ne plaća arhivu.

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

#### Članak 4.

(1) Usluga servisa ePošta, omogućuje Poslovnom korisniku korištenje sljedećih usluga:

- slanje dokumenta i promotivnih poruka Privatnim korisnicima koji su u postavkama korisničkog računa odabrali ove usluge.
- slanje poruka i registriranih poruka
- slanje pojedinačnih elektroničkih pisama i spis i kuvertiranje sadržaja elektroničkog pisma do četiri A4 stranice i dostavu tog sadržaja u obliku pisma i/ili preporučene pošiljke na adresu primatelja, a u skladu s važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

(2) Davatelj usluge i Poslovni korisnik će posebnim pisanim ugovorom kojim se reguliraju međusobna prava i obveze definirati opseg korištenja usluga iz stavka 1. ovog članka.

#### Članak 5.

(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 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 biti će otpremljene sljedeći radni dan.

### 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 ili popunjen na internetskoj stranici servisa [www.eposta.hr](http://www.eposta.hr) u elektroničkom 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) Podnošenjem Zahtjeva, Privatni korisnik prihvaća uvjete korištenja usluge sadržane u važećim Općim uvjetima, Uvjetima korištenja / Predugovornoj obavijesti, Zahtjevu, važećem Cjeniku usluga servisa ePošta te drugim općim uvjetima poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti, a koji svi 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](http://www.eposta.hr) putem koje se upoznao sa sadržajem navedene dokumentacije. Uvjeti korištenja Internet portala eGračani Privatnom korisniku su dostupni na Internet stranicama navedenog portala.

(4) 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 određene usluge. 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](http://www.eposta.hr).

(5) Davatelj usluge će o prihvatanju ili odbijanju Zahtjeva odlučiti najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana primitka Zahtjeva u fizičkom obliku, odnosno u roku od trideset (30) od dana kada je podnesen Zahtjev u elektroničkom obliku, o čemu će Privatni 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. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu (podnošenjem Zahtjeva u elektroničkom obliku) Obavijest o prijehu predstavljati će ujedno i potvrdu o sklopljenom ugovoru sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača.

(6) U slučaju bilo kakvih tehničkih teškoća u vezi s aktivacijom usluge koje bi dovele do odgađanja aktivacije usluge, Davatelj usluge o tome će bez odlaganja obavijestiti Privatnog korisnika, kao i o novom terminu aktivacije usluge.

(7) Davatelj usluge prihvatit će Zahtjev ako postoje tehnički preduvjeti za aktiviranje zahtijevane usluge te ako ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva.

(8) Ugovor se smatra sklopljenim s datumom koji je naznačen u Obavijesti o prijehu Zahtjeva Privatnog korisnika.

(9) 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;
- ako ne postoje tehnički preduvjeti za pružanje usluge;

#### 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.

(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) Privatni korisnik svojim potpisom na Zahtjevu, jamči točnost upisanih podataka.

## 4.2. TRAJANJE UGOVORA

#### Članak 8.

Ugovor s Privatnim korisnikom sklapa se na neodređeno vrijeme.

## 4.3. PRESTANAK UGOVORA

#### Članak 9.

(1) Privatni 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 Privatni 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](mailto:podrska@eposta.hr).

(3) Da bi usluga korištenja servisa ePošta bila otkazana, Privatni korisnik je obavezan za tekuće razdoblje izdavanja, na korisničkom portalu i putem osobnih postavki, odjaviti korištenje svih usluga servisa ePošta, s time da je primanje dokumenata od svih Poslovnih korisnika obavezan odjaviti najkasnije do roka definiranog u postavkama servisa ePošta. Ako se odjava usluge primanja dokumenta od strane Privatnog 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 Privatni korisnik odjavio primanje dokumenata od svih Poslovnih korisnika, na način i u roku navedenom u st. 3. ovog članka, Privatnom korisniku prestaje mogućnost korištenja usluga servisa ePošta osim korištenja usluge zaprimanja dokumenata te će isti moći zaprimati dokumente do kraja sljedećega kalendarskog mjeseca, a najkasnije do proteka roka od trideset (30) dana od dana primitka posljednjeg dokumenta za koji je učinjena odjava.

(5) U razdoblju od dana zaprimanja zahtjeva za otkazom usluge od strane Davatelja usluge pa do trenutka deaktivacije (brisanja) korisničkog računa Privatni korisnik će moći primati u eBox samo dokumente objavljen nakon proteka roka za odjavu te obavljati jednokratne platne transakcije putem IPG-a. Privatni korisnik se neće moći koristiti ostalim uslugama servisa ePošta.

(6) U slučaju otkaza Ugovora Privatni korisnik je dužan platiti sve račune Davatelja usluge za usluge korištene do dana brisanja korisničkog računa.

(7) Davatelj usluge može otkazati Ugovor o čemu će obavijestiti Privatnog korisnika dostavom obavijesti na adresu navedenu u Zahtjevu. U slučaju otkaza Ugovora, Davatelj usluge blokirat će Privatnom korisniku korištenje usluge i deaktivirati 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 Privatni korisnik ne podmiruje ili neuredno podmiruje račune za pružene usluge Davatelja usluga
- ako je Privatni korisnik prezadužen ili ako prema razumnoj procjeni Davatelja usluga usluge 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 prestanka postojanja Davatelja usluge ili u slučaju da Davatelj usluge prestane pružati uslugu, prestaje i Ugovor, o čemu će Davatelj usluge obavijestiti Privatnog korisnika najmanje trideset (30) dana unaprijed.

(11) Ako se Privatni korisnik koristi uslugama servisa ePošta preko Punomoćnika, prestankom punomoći Punomoćniku prestaju biti dostupni svi podatci koji se odnose na Privatnog korisnika.

## 5. UVJETI KORIŠTENJA USLUGE

#### Članak 10.

(1) Nakon ugovaranja usluge Privatni korisnik od Davatelja usluge zaprima na adresu elektroničke pošte navedene u Zahtjevu, obavijest o aktivaciji usluge servisa ePošta s korisničkim imenom, kojom ga Davatelj usluge obavještava da mu je odobreno korištenje servisa ePošta.

(2) Zaporka za pristup servisu nakon sklapanja Ugovora temeljem podnesenog Zahtjeva dostavlja se Privatnom korisniku poštom zajedno s Obavijesti o prijehu.

(3) Kako bi mogao koristiti servis ePošta, Privatni korisnik se mora prijaviti unošenjem dobivenoga korisničkog imena i zaporka na portalu servisa na adresi [www.eposta.hr](http://www.eposta.hr).

(4) Privatni korisnik se obvezuje zaštititi tajnost zaporka kako bi se spriječilo njeno otkrivanje i neovlašteno korištenje.

(5) Privatni korisnik može nakon prijave u sustav urediti svoje osobne postavke.

(6) Privatni korisnik može na korisničkom portalu odabrati jednu ili više usluga servisa ePošta koje pružaju Poslovni korisnici, a na način i prema uvjetima definiranim na korisničkom portalu i ovim Općim uvjetima.

(7) Privatni korisnik servisa ePošta podnošenjem Zahtjeva 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 Privatnom korisniku će mjesečno stizati u eBox, i to najkasnije desetog (10.) dana u mjesecu za prethodni mjesec.

(9) Za usluge plaćanja računa, odnosno provođenja HUB naloga koji se plaćaju korištenjem platnih kartica, potvrda za izvršenu uslugu platnog prometa bit će dostupna Privatnom korisniku odmah nakon odobrene autorizacije (izvršenja plaćanja).

(10) Unos HUB naloga podnesenih od strane Privatnih 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) Popis primatelja s ograničenjem uplata kreditnim karticama dostupan je na internetskoj stranici [www.eposta.hr/cjenik](http://www.eposta.hr/cjenik).

(12) Terminski plan:

1.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.

2.HUB nalozi zadani radnim danom nakon 14:00 sati (četnaest sati, nula minuta, nula sekundi), tj. s vremenom primitka 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.

3.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.

(13) HUB nalozi inicirani na temelju izdanih dokumenata provode se u skladu s mjerodavnim općim uvjetima poslovanja HPB-a d.d.

(14) Korisnik je isključivo odgovoran za sadržaj te za prirodu i obilježja sadržaja koje šalje drugom Korisniku. Zabranjeno je slanje dokumenata, 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 dokumenata, 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, dokumenata 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. Posebnim pisanim ugovorom uređen je odnos između Davatelja usluge i Poslovnog korisnika, a koji uključuje i odredbe koje se odnose na neželjene elektroničke komunikacije.

(15)Odgovarajućim odabirom u postavkama korisničkog računa, Privatni korisnik daje svoj pristanak za prihvrat i zaprimanje dokumenta Poslovnog korisnika – računa u elektroničkom obliku – u eBox te se odriče prava na račun u pisanom obliku i prava na zaprimanje detaljnog ispisa računa u papirnatom obliku sve do trenutka deaktivacije odabrane usluge Poslovnog korisnika, kako je definirano ovim Općim uvjetima.

## 6. PUNOMOĆ

### Članak 11.

(1) Privatni korisnik (dalje u ovom članku: Opunomoćitelj) može dati punomoć drugom Privatnom korisniku (dalje u ovom članku: Punomoćnik) kojom ga ovlašćuje da u njegovo ime i za njegov račun koristi usluge servisa ePošta.

(2) Punomoćniku su dostupne sve usluge servisa ePošta kojima se koristi Opunomoćitelj.

(3) Opunomoćitelj može izdati najviše jednu punomoć, a jednom punomoći može ovlastiti najviše jednu osobu.

(4) Punomoć ovjerava mjerodavno državno tijelo ili javni bilježnik te istu Davatelju usluga predaje Opunomoćitelj u poštanskom uredu zaposleniku Davatelja usluga. U slučaju da se ne dostavlja punomoć ovjerena od strane mjerodavnog državnog tijela ili javnog bilježnika, Davatelj usluga potvrđuje primitak punomoći tako da Opunomoćitelj i Punomoćnik osobno dođu u poštanski ured te zaposleniku Davatelja usluge:

- predaju obrazac punomoći koji su potpisali Opunomoćitelj i Punomoćnik;
- i daju na uvid identifikacijske dokumente.

(5) Prijaviti/odjaviti dokumente za Opunomoćitelja može samo Punomoćnik čija je punomoć prethodno evidentirana u servisu ePošta.

(6) Opunomoćitelj može u svakom trenutku otkazati punomoć Punomoćniku:

- podnošenjem potpisanog zahtjeva za otkazom punomoći u poštanskom uredu na odgovarajućem obrascu Davatelja usluge. Sva prava dana Punomoćniku na temelju punomoći ukidaju se idućeg dana nakon dana zaprimanja zahtjeva za otkazom punomoći;
- pomoću korisničkih postavki servisa ePošta; u tom slučaju Punomoćniku se ukidaju prava dana na temelju punomoći od trenutka otkazivanja punomoći.

(7) Servis ePošta obavijestit će Opunomoćitelja i Punomoćnika o otkazu punomoći dostavom obavijesti u eBox.

(8) Ako Opunomoćitelj nije prijavio primanje dokumenata u servisu ePošta nakon otkazivanja punomoći, dokumenti će mu stizati u fizičkom obliku.



## 7. ODGOVORNOST I OBVEZE DAVATELJA USLUGE

### Članak 12.

(1) Davatelj usluge je obavezan:

- objaviti na svojoj internetskoj stranici [www.eposta.hr](http://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](http://www.eposta.hr) i u poštanskim uredima sve izmjene Općih uvjeta, Uvjeta korištenja / Predugovorne obavijesti, Cjenika usluga servisa ePošta te drugih općih uvjeta poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti;
- 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;
- zaštititi osobne podatke Privatnih korisnika i njihovih Punomoćnika u skladu s pozitivnim zakonskim propisima;
- dostavljati Privatnim korisnicima u eBox samo dokumente, promotivne poruke, elektronička pisma i poruke poslane od prethodno odabranih Poslovnih korisnika, kao i elektronička pisma i poruke od drugih Privatnih i Poslovnih korisnika, a za koje Privatni korisnik nije odredio zabranu primanja;
- osigurati pristup servisu 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 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.

(3) Davatelj usluge nije odgovoran za nemogućnost izvršenja usluge koja je posljedica grešaka i problema u radu Korisnikove opreme i internetske mreže.

(4) Davatelj usluge ne odgovara Korisniku za štetu bilo koje vrste koja može nastati zbog zaprimanja dokumenata, 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.

(5) Davatelj usluge nije odgovoran za provođenje elektroničkog HUB naloga za plaćanje koji Privatni korisnik potvrđuje u vlastitom internetskom bankarstvu.

(6) 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.

(7) Prilikom redovnih održavanja servisa Korisniku će djelomično ili potpuno biti onemogućeno korištenje usluge.

## 8. OBVEZE KORISNIKA

### Članak 13.

(1) Privatni 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. 12. 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 dospijeca 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;
- primiti sistemske obavijesti servisa ePošta.

(2) Prava i obveze Poslovnog korisnika regulirane su posebnim pisanim ugovorom.

## 9. PLAĆANJE USLUGA

### Članak 14.

(1) Usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta naplaćuju se prema važećem Cjeniku usluga servisa ePošta te važećem Cjeniku poštanskih usluga u unutarnjem prometu i važećem Cjeniku poštanskih usluga u međunarodnom prometu.

(2) Usluga provedbe plaćanja HUB naloga platnim karticama naplaćuje se odmah prilikom autorizacije izvršenoga kartičnog plaćanja nakon čega se Privatnom korisniku isporučuje obavijest u eBox, a Privatni korisnik može za svaki HUB nalog kreirati potvrdu u formatu pdf za izvršenu uslugu platnog prometa.

(3) Ostale usluge servisa ePošta, osim usluga arhiviranja, naplaćuju se jednom mjesečno za usluge izvršene u prethodnom mjesecu i za njih će Privatnom korisniku biti isporučen račun u pripadajući eBox.

(4) Usluga arhiviranja naplaćuje se nakon isteka roka za pohranu od dvanaest (12) mjeseci bez naknade, a račun za uslugu arhiviranja isporučit će se unaprijed za razdoblje od dvanaest (12) mjeseci. 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 Zakonom o zaštiti potrošača.

(5) Davatelj usluge izdat će elektronički račun na temelju pruženih usluga za proteklo razdoblje (mjesec), koji će Privatni korisnik u roku naznačenom na računu platiti na bankovni račun Davatelja usluge. U slučaju kašnjenja plaćanja računa Privatnom korisniku se zaračunava zakonska zatezna kamata.

(6) U slučaju kašnjenja plaćanja računa Davatelj usluge zadržava pravo privremeno Privatnom Korisniku usluga obustaviti pružanje svih ili pojedinačnih usluga nakon isteka roka od 30 dana od dostavljanja opomene i to sve do podmirenja duga, što znači da će se do trenutka podmirenja obveza Korisnik moći koristiti samo uslugama kojima neće moći proizvesti novi trošak. Davatelj usluge prethodno će obavijestiti Korisnika o obustavi pružanja usluga slanjem obavijesti u e Box.

(7) U slučaju podmirenja dijela duga Korisniku se zatvara najstariji dug u redosljedu podmirenja.

## 10. PODNOŠENJE PRIGOVORA

### Članak 15.

(1) Privatni korisnik može podnijeti Davatelju usluge prigovor ako smatra da se Davatelj usluge ne pridržava odredaba ovih Općih uvjeta, 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.

(2) Prigovor na iznos računa Privatni korisnik može podnijeti Davatelju usluga u roku od 15 (petnaest) dana od dana dospijeca računa .

(3) U svrhu rješavanja prigovora Privatni 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 Privatni korisnik je do rješenja prigovora obvezan platiti samo nesporni dio računa.

(6) Na podneseni prigovor Davatelj usluge dostavit će Privatnom 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 Privatni korisnik rješava izravno s Poslovnim korisnikom.

(8) Prigovore u vezi s uslugama internet portala e-Građani Privatni korisnik rješava izravno s Ministarstvom uprave Republike Hrvatske.

(9) Ako se prigovor Privatnog korisnika odnosi na obavljanje usluge ispisa i kuvertiranje sadržaja pojedinačnog elektroničkog pisma i dostavu tog sadržaja u obliku pisma i/ili preporučene pošiljke na adresu primatelja, Privatni korisnik podnosi prigovor u skladu s odredbama važećeg Zakona o poštanskim uslugama i važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

(10) Postupak rješavanja prigovora Poslovnih korisnika reguliran je posebnim pisanim ugovorom.

## 11. NAKNADA ŠTETE

### Članak 16.

(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 u obavljanju usluga ispisa i kuvertiranje sadržaja pojedinačnog elektroničkog pisma i dostavu tog 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 naknadu štete proizašlu iz obične nepažnje, uključujući i izmaklu dobit, neizravnu štetu ili neimovinsku štetu.

## 12. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

### Članak 17.

(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 sa 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 daje privolu:

- da Davatelj usluge prikupi, pohrani i obrađuje osobne Privatnog korisnika sadržane u tom Zahtjevu te druge zakonito prikupljene podatke u svrhe i opsegu navedenom u Zahtjevu ili drugom zahtjevu, a posebno radi provjere identiteta Privatnog korisnika, evidencije Davatelja usluge i pružanja usluge, naplate potraživanja i upravljanja politikom rizika, kao i druge, prilikom prikupljanja podataka navedene svrhe u okviru zakonskih mogućnosti;
- 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 zakonima 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 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.

(3) Ako Privatni korisnik za to da pristanak, njegovi adresni podatci koji se odnose na adresu prebivališta/boravišta bit će vidljivi drugim Korisnicima.

(4) Privatni korisnik potvrđuje točnost unesenih podataka podnošenjem Zahtjeva

(5) Privatni korisnik je obvezan 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 predanim u poštanskom uredu ili izravno poštaru. Privatni korisnik će biti odgovoran za svaku štetu koja bi nastala Davatelju usluge zbog propusta u obavještavanju.

(6) Privatni korisnik je obvezan 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 Privatni 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 Privatnog korisnika snositi nikakvu odgovornost za štete koje bi Privatni 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 Privatnog korisnika o uslugama i proizvodima Davatelja usluge i s njim povezanih trgovačkih društava, kao i o uslugama i proizvodima partnera Davatelja usluge, njihovim posebnim ponudama i pogodnostima, novim uslugama i proizvodima, kao i slati Privatnom korisniku obavijesti i upite radi poboljšanja kakvoće usluge i istraživanja tržišta, uključujući i izravne tekstualne i govorne poruke te obavijesti putem elektroničkih komunikacija, elektroničke pošte, eBoxa ili osobnim kontaktom pod uvjetom da je Davatelj usluge pribavio prethodnu privolu Privatnog korisnika za dostavu takvih obavijesti.

(8) Davatelj usluge redovito će obavještavati Privatnog korisnika o Poslovnim korisnicima na području njegove županije koji račune za komunalne i druge usluge svojim korisnicima šalju kroz servis ePošta.

### 13. BLOKADA USLUGE

#### Članak 19.

(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 zloupotrebe korisničkog računa, blokirat će korisnički račun i o tome obavijestiti Privatnog korisnika.

### 14. RJEŠAVANJE SPOROVA

#### Članak 20.

(1) Za rješavanje svih sporova proisteklih iz Ugovora ili u vezi s Ugovorom mjerodavni su propisi Republike Hrvatske.

(2) Davatelj usluge i Privatni 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.

### 15. ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 21.

(1) Opći uvjeti, drugi opći uvjeti 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](http://www.eposta.hr).

(2) U slučaju izmjena Općih uvjeta, drugih općih uvjeta poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti te Cjenika usluga servisa ePošta Davatelj usluge obavijestit će Privatnog korisnika o izmjenama dostavom obavijesti u eBox i to najmanje osam dana prije dana početka primjene izmjena. Privatni korisnik može otkazati Ugovor do dana početka primjene izmjena u skladu s uvjetima iz čl. 9. ovih Općih uvjeta. Ako Privatni korisnik do dana početka primjene izmjena ne otkáže Ugovor, smatra se da je sporazuman s izmjenama, koje postaju sastavni dio Ugovora.

(3) Izmjene Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge te Općih uvjeta HPB d.d. za izvršenje jednokratnih platnih transakcija obavljaju se u skladu s odredbama navedenih akata i posebnih propisa.

(4) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 15. travnja 2017. godine te s istim datumom prestaju vrijediti Opći uvjeti za korištenje servisa ePošta od 01.siječnja 2017. godine.

Broj: HP-08-024667/16  
HP-Hrvatska pošta d.d.

Direktor Društva

Ivan Čulo