Uvjeti pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave

Velika Gorica, studeni 2025.

Povijest izmjena

Verzija	Datum	Pripremio	Opis izmjene
1.0	01.10.2021.	Igor Ivaštanin	Inicijalna verzija
1.1	01.01.2022.	Igor Ivaštanin	Unesena dodatna pojašnjenja uvjeta pružanja usluge
1.2	15.12.2023.	Marina Zečević	Promjena sjedišta društva
1.3	11.11.2025.	Marina Zečević	Ažuriranje nadležne organizacijske jedinice

1. Opće odredbe

Ovim uvjetima pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: Uvjeti pružanja ili ovi Uvjeti) uređuju se odnosi između trgovačkog društva HP - Hrvatska pošta d.d., sa sjedištem u Velikoj Gorici, Poštanska 9, OIB: 87311810356, upisanog u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080266264, kao davatelja usluge, s jedne strane (u daljnjem tekstu: Davatelj usluge) i fizičke ili pravne osobe koja koristi uslugu povjerenja kao korisnika s druge strane (u daljnjem tekstu: Korisnik).

Ovi Uvjeti dodatak su Općim uvjetima korištenja servisa ePošta i odnose se na pružanje kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: QERDS).

Detaljne informacije o pružanju QERDS usluge nalaze se u dokumentima Politika pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave i Pravila postupanja za pružanje kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave (u daljnjem tekstu: Politika i Pravila postupanja), te ostalim dokumentima javno dostupnim na https://www.eposta.hr/info.

2. Kontakt podaci

Informacije o pružanju usluge mogu se dobiti na email ePreporuka@posta.hr ili na:

HP - Hrvatska pošta d.d.
Upravljanje proizvodima
Poštanska 9
10410 Velika Gorica

3. Obveze Davatelja usluge

Davatelj usluge je kvalificirani pružatelj usluga povjerenja koji uslugu pruža u skladu s Uredbom (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ (u nastavku teksta: eIDAS Uredba, prema akronimu izvedenom od riječi: electronic IDentification, Authentication and trust Services), važećim Zakonom o provedbi eIDAS Uredbe te podzakonskim aktima i standardizacijskim dokumentima.
Davatelj usluge ima obvezu osigurati dostupnost, integritet i povjerljivost pošiljke (uključuje korisnički sadržaj i metapodatke) tijekom cijelog pružanja QERDS i to kroz:

- ispravnu identifikaciju korisnika kod ugovaranja usluge,
- pouzdanu autentifikaciju pošiljatelja i primatelja prilikom pristupanja QERDS,
- propisnu zaštitu osobnih podataka,
- provođenje interne i vanjske provjere sukladnosti,
- sukladnost svim propisanim obvezama.

Elektronički dokumenti se štite elektroničkim potpisom/pečatom, podržanim certifikatom izdanim po najmanje ETSI 319 411-1 NCP politici izdanim od kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja, generiranim na takav način da se onemogući neotkrivena izmjena podataka.

Duljine su ključeva i algoritmi korišteni u sustavu za pružanje QERDS:

- HP QERDS – duljina ključa = 2048 bitova, algoritam=sha256WithRSA

Rok valjanosti HP QERDS certifikata za napredni/kvalificirani elektronički pečat i para ključeva iznosi dvije (2) godine.

Pružatelj QERDS za pohranu privatnih ključeva koristi kriptografske uređaje sukladno standardu FIPS PUB 140-2, level 3 i/ili CC EAL 4+.

HP d.d. u pružanju QERDS koristi usluge drugih kvalificiranih pružatelja usluga povjerenja prema Popisu koji se nalazi u Prilogu Pravila postupanja dostupnih na https://www.eposta.hr/info.

4. Dokazi o pruženoj usluzi

Davatelj usluge prikuplja dokaze za sve ključne događaje u korištenju QERDS. Korisnici mogu pristupiti QERDS dokazima korištenjem aplikacije za QERDS sukladno svojoj ulozi pošiljatelj/primatelj i tipu pošiljke.

Ključni događaji:

a) prijam pošiljke – dokaz se sprema nakon što je Davatelj usluge zaprimio pošiljku za slanje,
b) isporuka pošiljke – dokaz se sprema nakon što je Davatelj usluge isporučio pošiljku unutar pretinca primatelja,
c) uručenje pošiljke – dokaz se sprema nakon pouzdane autentifikacije primatelja, i uručenja ili odbijanja pošiljke kroz aplikaciju za QERDS od strane primatelja.

Primatelj pošiljke za svaku pošiljku dobiva obavijest na odabrani kanal za slanje obavijesti. Obavijest obavezno sadrži rok dostupnosti pošiljke.

Ako unutar predviđenog roka korisnik pristupi aplikaciji za QERDS, i uruči mu se pošiljka nastaje događaj “Uspješno uručenje pošiljke”. Ovisno o tipu pošiljke moguće je eksplicitno odbiti uručenje pošiljke i to je događaj “Odbijanje uručenja pošiljke”.

Ako unutar predviđenog roka korisnik ne pristupi aplikaciji za QERDS ili ne prihvati/odbije uručenje pošiljke, nastaje događaj “Isteklo vrijeme za uručenje pošiljke”.

Rok čuvanja arhiviranih QERDS dokaza je deset (10) godina i nakon toga nisu dostupni.

5. Obveze korisnika

Korisni/korisnici jest/su obvezan/obvezni:

- navesti točne i potpune podatke u zahtjevu za ugovaranjem usluge,
- prihvatiti Uvjete pružanja i druge s njima povezane dokumente,
- čuvati autentifikacijske elemente od gubitka, krađe, oštećenja ili neovlaštene upotrebe,
- dojaviti Davatelju usluge slučaj nastupanja događaja koji su kompromitirali sigurnost autentifikacijskih elemenata ili u slučaju kada postoji sumnja da je takav događaj nastupio,

- suzdržati se od iskorištavanja eventualnih sigurnosnih propusta ili nepravilnosti u radu sustava Davatelja usluge koje će odmah po utvrđivanju dojaviti Davatelju usluge, te
- suzdržati se od prenošenja svojih odgovornosti u radu s QERDS na treće osobe.
- koristiti se uslugom na zakonit način, u skladu s njezinom dopuštenom svrhom te uz poštivanje primjenjivih propisa.

6. Obveze pouzdajućih strana

Razumno pouzdanje u QERDS za pouzdajuću stranu je postignuto ako u trenutku korištenja:

- poduzima neophodne preventivne sigurnosne mjere,
- provjerava napredni/kvalificirani elektronički pečat i kvalificirani elektronički vremenski žig Davatelja usluge korištenjem vjerodostojnih sustava,
- koristi pouzdane aplikacije u sigurnom IT okruženju.

Pouzdajuća strana koja ne postupa sukladno ovim zahtjevima je sama odgovorna za rizike kod pouzdavanja u napredni/kvalificirani elektronički pečat i kvalificirani elektronički vremenski žig Davatelja usluge.

Sve promjene koje utječu na pružanje QERDS usluge, pouzdajuća strana obvezna je prijaviti HP-u d.d.

7. Ograničenja kod pružanja usluge

Ograničenja kod pružanja QERDS usluge su:
a) obzirom je QERDS sastavni dio servisa ePošta, korisnik je prije ugovaranja QERDS usluge obvezan ugovoriti korištenje servisa ePošta na način propisan Općim uvjetima servisa ePošta. Registracijom u servis ePošta, korisnik će dobiti korisničko ime i lozinku kojom pristupa servisu, a što je preduvjet za pristup QERDS usluzi;
b) korisnik QERDS uslugu može ugovoriti udaljenom elektroničkom registracijom na način propisan točkom 3.1. Politike pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, koristeći digitalni potpis podržan osobnim certifikatom izdanim od Agencije za komercijalnu djelatnost proizvodno, uslužno i trgovačko d.o.o., OIB: 58843087891.
Osim udaljene registracije elektroničkim putem, korisnik QERDS uslugu može ugovoriti u bilo kojem poštanskom uredu.

8. Ograničenje odgovornosti

Davatelj usluge raspolaže dostatnim financijskim sredstvima i odgovarajućim osiguranjem od odgovornosti za pružanje QERDS.

Davatelj usluge nije odgovoran za štetu, uključujući i neizravnu štetu ili gubitak prihoda, gubitak podataka ili drugih šteta povezanih s kvalificiranim uslugama povjerenja, uzrokovanih korištenjem QERDS drugih pružatelja usluga ili korištenjem QERDS Davatelja usluge drugačije od dozvoljenog u Politici i Pravilima postupanja.

Detaljnije informacije o Ograničenju odgovornosti su u Politici i Pravilima postupanja na https://www.eposta.hr/info.

9. Politika, Pravilnik postupanja i ostali relevantni dokumenti

Svi relevantni dokumenti za pružanje kvalificiranih usluga povjerenja se nalaze u javnom repozitoriju Davatelja usluge na https://www.eposta.hr/info.

10. Zaštita osobnih podataka

Davatelj usluge je usvojio mjere zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

Davatelj usluge je odgovoran za zaštitu osobnih podataka obrađenih tijekom pružanja kvalificiranih usluga povjerenja na način propisan Općim uvjetima korištenja servisa ePošta.

11. Dostupnost usluge

QERDS usluga je u pravilu dostupna 24 sata dnevno svih dana u godini. HP d.d. ne može garantirati dostupnost ako je došlo do prekida rada ili neispravnog rada infrastrukture koja nije pod nadležnošću ili pod kontrolom HP-a d.d. ili ako su nastupile okolnosti koje se mogu opisati kao viša sila.

HP d.d. zadržava pravo najavljene nedostupnosti QERDS usluge u slučaju redovitog održavanja sustava.

12. Cijena usluge

Korištenje QERDS naplaćuje se sukladno važećem cjeniku Davatelja usluge.

13. Prigovori

Korisnici mogu Davatelju usluge uputiti prigovor u vezi pružanja QERDS na što će Davatelj usluge odgovoriti u roku od 15 dana. Prigovori se podnose i postupak se odvija na način određen Općim uvjetima korištenja servisa ePošta.

Za rješavanje svih sporova mjerodavni su propisi Republike Hrvatske. Davatelj usluge i korisnik će pokušati sporazumno riješiti sve sporove, a u slučaju neuspjeha, za rješavanje će biti nadležan sud u Zagrebu.

14. Oznake povjerenja za Davatelja usluge

Nadzor nad provedbom eIDAS Uredbe u pogledu odredbi kojima se uređuju usluge povjerenja provodi središnje tijelo državne uprave RH nadležno za poslove gospodarstva. Reviziju i provjeru usklađenosti s eIDAS Uredbom provodi neovisno akreditirano tijelo za ocjenjivanje sukladnosti.

Nadzor vezan uz obradu, korištenje i zaštitu osobnih podataka mogu provoditi i državna i druga tijela određena zakonom i drugim propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

Davatelj usluge, kao kvalificirani pružatelj usluga povjerenja, nalazi se na europskoj listi povjerenja (engl. EU Trusted List), što pokazuje sukladnost zakonskoj regulativi i primjenjivim standardima.

15. Stupanje na snagu; početak primjene ovih uvjeta

Ovi Uvjeti na snagu stupaju danom donošenja i primjenjuju se od 20. studenog 2025. godine.

KLASA: 025-02/25-06/20
URBROJ: HP-03-02-25-5

HP-Hrvatska pošta d.d.
Predsjednik Uprave

Ivan Čulo