

ZAHTJEV ZA KORIŠTENJEM KVALIFICIRANE USLUGE ELEKTRONIČKE PREPORUČENE DOSTAVE ZA FIZIČKE OSOBE

(DODATNI ZAHTJEV)



OSOBNİ PODACI

*Ime *Prezime
*ISO kod države + OIB² Datum rođenja
*Broj mobitela *E-mail

ADRESA (s osobne iskaznice)

*Ulica *Kućni broj Naselje
*Grad/općina *Država
*Broj PU *Naziv PU
(PU - poštanski ured)

Podnositelj ovog Zahtjeva za korištenjem usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Dodatni zahtjev), koji je korisnik servisa ePošta u skladu sa sklopljenim Ugovorom za privatne korisnike, Općim uvjetima korištenja servisa ePošta (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti), Cjenikom usluga servisa ePošta i drugim općim uvjetima poslovanja na koje se pozivaju Opći uvjeti korištenja servisa ePošta, svojim potpisom** na ovom Dodatnom zahtjevu potvrđuje da je upoznat s Uvjetima pružanja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave i s njima povezanim dokumentima (Politika pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, Pravila postupanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, te ostali dokumenti javno dostupni na internet stranicama Davatelja usluge, a koji se odnose na tu uslugu) te da na iste pristaje.

Uz uvjet da Davatelj usluga prihvati Dodatni zahtjev putem Obavijesti o prihvatu u skladu s Općim uvjetima, ovaj Dodatni zahtjev zajedno s drugim sastavnim dijelovima predviđenima Općim uvjetima, predstavlja Dodatak ugovora o korištenju servisa ePošta koji je korisnik sklopio s HP - Hrvatskom poštom d.d., Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica, OIB: 87311810356, a kojim se obuhvaća usluga kvalificirane elektroničke preporučene dostave.

Potpisom Dodatnog zahtjeva podnositelj:

- potvrđuje da je sporazuman da mu se račun za uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave izdaje zajedno s ostalim naplativim uslugama servisa ePošta u elektroničkom obliku prikazan u PDF formatu te da ih zaprima u elektronički poštanski kovčević servisa ePošta (eBox);
- izjavljuje da su svi osobni podatci koji su navedeni u Dodatnom zahtjevu točni i ispravni te da je obavezan u slučaju njihove promjene o tome neodložno obavijestiti Davatelja usluga, sukladno Općim uvjetima;
- potvrđuje da je upoznat sa svrhama i načinom obrade osobnih podataka kako su opisani u Općim uvjetima, te s tamo opisanim pravima koja ima u odnosu na takvu obradu;
- pristaje da osobni podatci budu vidljivi korisnicima servisa ePošta, u svrhu identifikacije prilikom korištenja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave;
- potvrđuje da će sve promjene osobnih i drugih podataka, a koje će unositi u svoje osobne postavke korisničkog računa sa svojim pristupnim podatcima i zaporkom, biti istinite i točne te da ih Davatelj usluga može rabiti za dostavu i vezi s izvršavanjem prava i obveza iz ugovora;
- pristaje primiti obavijesti o zaprimljenim pošiljkama na e-mail adresu navedenu u sustavu ePošta.

Dodatak ugovora može prestati važiti zajedno s Ugovorom za privatne korisnike, pod uvjetima i na način kako je predviđeno Općim uvjetima, no dodatno tome podnositelj kao korisnik usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave može na način koji je Općim uvjetima predviđen za otkaz Ugovora zasebno otkazati Dodatak ugovora, a time i zasebno otkazati uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave. Dodatak ugovora može zasebno prestati važiti i u slučaju da Davatelj usluga prestane pružati uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave u skladu s pozitivnim propisima i/ili dokumentima navedenima u ovom Dodatnom zahtjevu kojima je ta usluga regulirana.

**Podnositelj Dodatnog zahtjeva, ako ga podnosi u fizičkom obliku, potpisuje isti vlastoručno, a ako ga podnosi u elektroničkom (online) obliku, potpisuje isti elektroničkim potpisom.

*U , godine. *Potpis podnositelja
mjesto datum

POPUNJAVA DJELATNIK UREDA / POSLOVNICE

*Datum zaprimanja *Ime i prezime (potpis djelatnika) *LAUS šifra djelatnika *Broj ureda/poslovnice *Naziv ureda/poslovnice
.....
M.P

¹ Pojmovi upotrijebljeni u ovom Zahtjevu za osobe u muškom rodu neutralni su i odnose se jednako na muške i na ženske osobe

² Osobni identifikacijski broj

³ Za hrvatske državljane unose se podaci s osobne iskaznice, a za strane državljane podaci iz putovnice

*Obavezna polja

UVJETI PRUŽANJA KVALIFICIRANE USLUGE ELEKTRONIČKE PREPORUČENE DOSTAVE

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 ulica 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 Preporuka@posta.hr ili na: HP - Hrvatska pošta d.d., Ured za strategiju i razvoj, Poštanska ulica 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 pruženju 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 uručena 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 uručena 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

Korisnik/korisnici jest/su obavezan/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 poštovanje 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.

Pouzdanja strana koja ne postupaju sukladno ovim zahtjevima je sama odgovorna za rizike kod pouzdanja u napredni/kvalificirani elektronički pečat i kvalificirani elektronički vremenski žig Davatelja usluge. Sve promjene koje utječu na pružanje QERDS usluge, pouzdajuća strana obavezna 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 obavezan 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 1. siječnja 2022. godine.