Hrvatska pošta

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA SERVISA ePošta

Primjena od 1.11.2022. godine

ePošta

SADRŽAJ

1. PREDMET OPĆIH UVJETA 2

2. ZNAČENJE POJMOVA 2

3. OPIS USLUGE 5

4. SKLAPANJE, TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA 6

4.1. SKLAPANJE UGOVORA 6

4.2. TRAJANJE UGOVORA 9

4.3. PRESTANAK UGOVORA 9

5. UVJETI KORIŠTENJA USLUGE 11

6. NAČIN AKTIVIRANJA I DEAKTIVIRANJA USLUGE PRIMANJA DOKUMENATA 12

7. PROCES SLANJA ELEKTRONIČKIH DOKUMENATA OD IZDAVATELJA DO SERVISA E-POŠTA 14

8. ODGOVORNOST I OBVEZE DAVATELJA USLUGE 14

9. ODGOVORNOST I OBVEZE KORISNIKA I PRIMATELJA 15

10. PLAĆANJE USLUGA 16

11. PODNOŠENJE PRIGOVORA 17

12. NAKNADA ŠTETE 18

13. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA 18

14. BLOKADA USLUGE 20

15. RJEŠAVANJE SPOROVA 21

16. ZAVRŠNE ODREDBE 21

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 ulica 13, OIB: 87311810356, upisanog u registarTrgovačkog 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.

(1) Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1. Cjenik: odnosi se na važeće cjenike u kojima su sadržane cijene usluga koje se mogu koristiti putem ePošte i to: Cjenik ostalih usluga, Cjenik poštanskih usluga u unutarnjem prometu, Cjenik poštanskih usluga u međunarodnom prometu, Izvadak iz odluke o naknadama u poslovanju s fizičkim osobama HPB-a, kao i Izvadak iz cjenika usluga servisa ePošta u kojem su izdvojeno prikazane cijene usluga ePošte izvorno sadržane u prethodno navedenim cjenicima.

2. Davatelj usluge: društvo HP-Hrvatska pošta d.d. Zagreb, Jurišićeva ulica 13, OIB: 87311810356 kao informacijski posrednik između Korisnika.

3. Dodatni zahtjev: zahtjev za korištenjem usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave, kojeg postojeći Korisnik podnosi na standardiziranom obrascu Davatelja usluge, ili u fizičkom obliku potpisanom vlastoručno, ili u elektroničkom (online) obliku potpisanom kvalificiranim elektroničkim potpisom, a radi ugovaranja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave.

4. Dokument: strukturirani podaci u elektroničkom obliku koji izdaje Izdavatelj kao pošiljatelj, a koji obavezno sadrži elektronički (digitalni) potpis Izdavatelja i elektronički vremenski žig čime je osigurana autentičnost izvora i cjelovitost sadržaja u vremenu nastanka. Vrste Dokumenata su:

- dokument s HUB-om: vrsta dokumenta koji uz sve elemente dokumenta 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 elektronič kom obliku i usklađen s pozitivnim zakonskim propisima, osim Poslovnog eRačuna i Poslovnog web eRačuna koji su zasebno regulirani;
- 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.)

5. 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 prijamne knjige (e-PK) Davatelja usluge, Uvjete pružanja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave i s njima povezane dokumente (Politika pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave, Pravila postupanja kvalificirane usluge elektroničke prepo-ručene dostave) te Opće uvjete društva HPB d.d. za izvršenje jednokratnih platnih transakcija.

6. eBox: elektronički poštanski kovčežić u sklopu servisa ePošta u koji Korisnik prima Dokumente, elektronička pisma, poruke i promotivne poruke te iz kojega Korisnik može slati poruke, elektronička pisma, i druge dokumente sukladno ovim Općim uvjetima, a Poslovni korisnik pored navedenog i Poslovne eRačune i Poslovne web eRačune, a u koji Primatelj prima račune i prateće isprave te Poslovne eRačune i Poslovne web eRačune, u elektroničkom obliku sukladno ovim Općim uvjetima.

7. eBox Plus : elektronički poštanski kovčežić u sklopu servisa ePošta za korištenje ePreporuke .

8. ECC: trgovačko društvo Erste Card Club d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Ulica Frana Folnegovića 6, OIB: 85941596441, upisan u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080027357, koji obavlja uslugu autorizacije platnih kartica.

9. eIDAS: Uredba (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, uključujući i njezine naknadne verzije.

10. elektroničko pismo: pisano priopćenje u elektroničkom obliku koje Korisnici mogu slati drugim Korisnicima u njihov eBox.

11. HPB d.d.: trgovačko društvo Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva ulica 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 Izdavatelja 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.

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

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

14. Izdavatelj - Poslovni korisnik koji pored usluga dostupnih svim Korisnicima servisom ePošta može slati i Dokumente te Poslovne eRačune i Poslovne web eRačune.

15. ključni podatak (atribut): podatak pomoću kojeg određeni Izdavatelj identificira Korisnika u svojem sustavu. To može biti OIB, broj računa, broj brojila i slično.

16. Korisnik: se u ovim Općim uvjetima koristi kao zajednički naziv za Privatne i Poslovne korisnike.

17. ePreporuka: usluga kvalificirane elektroničke preporučene dostave (engl: qualified electronic registered delivery service – QERDS) koja omogućava prijenos podataka među trećim stranama pomoću elektroničkih sredstava i pruža dokaz o postupanju s prenesenim podacima, uključujući dokaz o slanju i primanju podataka, čime se preneseni podaci štite od rizika gubitka, krađe, oštećenja ili bilo kakvih neovlaštenih preinaka, a koja ispunjava zahtjeve utvrđene u članku 44. eIDAS uredbe. Za podatke poslane i/ili primljene korištenjem ove usluge predmnijeva se cjelovitost podataka, slanje tih podataka od strane identificiranog pošiljatelja, njihov primitak od strane identificiranog primatelja te točnost datuma i vremena slanja i primitka podataka kako su naznačeni kvalificiranom uslugom elektroničke preporučene dostave.

18. mobilna aplikacija ePošta: aplikativno rješenje namijenjeno Korisnicima za korištenje servisa ePošta na tzv. pametnim mobilnim uređajima (smartphone, tablet).

19. neradni dan: subota, nedjelja i blagdani u Republici Hrvatskoj određeni Zakonom o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj.

20. obavijest o prihvatu Zahtjeva za korištenjem servisa ePošta (u daljnjem tekstu: Obavijest o prihvatu): obavijest u pisanom obliku kojom Davatelj usluge prihvaća Zahtjev Privatnog korisnika za korištenjem servisa ePošta. Obavijest o prihvatu ujedno će predstavljati potvrdu o sklopljenom ugovoru u smislu odredaba Zakona o zaštiti potrošača, te će u tom slučaju sadržavati sve propisane podatke. U slučajevima prihvata Dodatnog zahtjeva za korištenjem usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave Obavijest o prihvatu dostavlja se i Privatnom korisniku i Poslovnom korisniku, u kojem slučaju zajedno s Dodatnim zahtjevom i drugim sastavnim dijelovima predviđenima ovim Općim uvjetima predstavlja Dodatak ugovora za privatne korisnike odnosno Dodatak ugovora za poslovne korisnike, kojim se obuhvaća usluga kvalificirane elektroničke preporučene dostave.

21. 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.

22. poruka: elektronička poruka koju može slati jedan Korisnik drugome.

23. **Poslovni eRačun:** račun poslan od Izdavatelja prema Poslovnom korisniku ili Primatelju u elektroničkom obliku, koji omogućuje njegovu automatsku i elektroničku obradu, a koji je poslan putem ePošte u strukturi definiranoj Zakonom o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi, pravilnikom ili drugim propisom donesenim temeljem tog zakona, odnosno Tehničkom uputom za povezivanje izdavatelja s eBox sustavom, koju Davatelj usluge isporučuje Izdavatelju po potpisu Ugovora.

24. Poslovni web eRačun: račun za koji Poslovni korisnik u za to predviđen obrazac, kojem ima pristup u ePošti, kao izdavatelj računa unosi sve potrebne parametre, odnosno podatke, a informacijski sustav Davatelja usluga ga pretvara u strukturu računa definiranu Zakonom o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi, koja omogućuje njegovu automatsku i elektroničku obradu te u za to predviđenom formatu prosljeđuje drugom Poslovnom korisniku ili Primatelju.

25. 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.

26. Primatelj: pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost u Republici Hrvatskoj, koja se na način predviđen ovim Općim uvjetima registrirala u ePoštu putem interneta samo za potrebe primanja računa i pratećih dokumenata u elektroničkom obliku te Poslovnih eRačuna i Poslovnih web eRačuna,.

27. 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 (Ugovor za privatne korisnike) sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

28. preporučena pošiljka: pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje u fizičkom obliku primatelju uz potpis u skladu s važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge Davatelja usluga.

29. 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.

30. 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.

31. radni dan: ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak i petak ako u te dane ne pada blagdan u Republici Hrvatskoj određen važećim Zakonom o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj.

32. servis ePošta: internetski servis pomoću kojeg se distribuiraju i razmjenjuju Dokumenti, elektronička pisma, Poslovni eRačuni, Poslovni web eRačuni, ePreporuka, poruke i promotivne poruke između Korisnika.

33. sistemska obavijest: obavijest kojom servis ePošta obavještava Korisnika o dostupnosti servisa, problemima u radu, promjenama na servisu, nepodmirenom dugovanju i sl.

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

35. ugovor o korištenju servisa ePošta (u daljnjem tekstu: Ugovor za privatne korisnike): ugovor kojim se reguliraju pravai obveze između Davatelja usluge i Privatnih korisnika, a čini ga Zahtjev, Dodatni zahtjev (u slučajevima kad je podnesen), Obavijest o prihvatu, ovi Opći uvjeti, Uvjeti korištenja/Predugovorna obavijest te važeći Cjenik. Sastavni dio Ugovora su i drugi opći uvjeti poslovanja Davatelja usluge na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti.

36. 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 Poslovnihkorisnika, a čini ga Ugovor za poslovne korisnike, s eventualnim aneksima/dodacima (među koje ulazi i Dodatni zahtjev, u slučajevima kad je podnesen) i svi njegovi prilozi, Opći uvjeti te važeći Cjenik. Sastavni dio Ugovora za poslovne korisnike su i drugi opći uvjeti poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti te Obavijest o prihvatu izdana povodom Dodatnog zahtjeva.

37. Ugovor za primanje računa: Ugovorni odnos Davatelja usluga i Primatelja koji se zasniva na način predviđen člankom 6. st. 15. ovih Općih uvjeta, a kojim se reguliraju prava i obveze predviđene ovim Općim uvjetima samo za potrebe primanja računa i pratećih dokumenata u elektroničkom obliku te Poslovnog eRačuna i Poslovnog web eRačuna. Na Ugovor za primanje računa primjenjuju se samo oni dijelovi ovih Općih uvjeta iz kojih to izrijekom proizlazi.

38. Ugovor: Zajednički naziv za Ugovor za poslovne korisnike i Ugovor za privatne korisnike.
39. Usluga arhiviranja: usluga koju pruža Davatelj usluga, a koja uključuje pohranu u elektroničkom obliku i omogućivanje Korisniku uvida u sve dokumente Korisnika koje je kreirao u sustavu, učitao u sustav ili primio putem ePošte.

40. sluge servisa ePošta: sve usluge dostupne Korisnicima servisom ePošta, definirane u članku 3. ovih Općih uvjeta.

41. 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, ili pak korištenjem sredstava daljinske komunikacije.

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

43. xml Datoteka: skup podataka koje Poslovni korisnik šalje ePoštom, a koja sadrži podatke o njegovim korisnicima, strukturirane prema uputama Davatelja usluge. Podaci 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.

44. 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 obliku, ili online registracijski obrazac zajedno s Posebnim uvjetima Zahtjeva kojima Privatni korisnik podnosi zahtjev za sklapanjem Ugovora u 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 Primateljima sljedeće:
• primanje računa i pratećih dokumenata te Poslovnih eRačuna i Poslovnih web eRačuna.

(2) Usluga servisa ePošta omogućuje Korisniku sljedeće:

- primanje Dokumenata, elektroničkih pisama, poruka i promotivnih poruka,
- slanje poruka,
- slanje pojedinačnih elektroničkih pisama,
- slanje i primanje ePreporuka ,
- ispis i kuvertiranje sadržaja elektroničkog pisma, kao i dostavu tog sadržaja u obliku pisma i/ ili preporučene pošiljke do 50 g. za jednog ili više primatelja, u skladu s važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge,
- arhiviranje odnosno pohranu sve dokumentacije u eBox-u, a za korisnike ePreporuke, arhiviranje odnosno pohranu ePreporuka u eBox Plus ,
- slanje brzojava putem mobilne aplikacije ePošta,
- pristup arhivi

(3) Usluga servisa ePošta, omogućuje Privatnom korisniku plaćanje HUB naloga putem IPG-a Davatelja usluge i da pomoću svojih korisničkih postavki pristupi i koristi usluge Internet portala e-Građani. Uvjeti korištenja Internet portala e-Građani Privatnom korisniku su dostupni na Internet stranicama navedenog portala.

(4) Usluga servisa ePošta, omogućuje Poslovnom korisniku da pored usluga navedenih u drugom 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 većeg broja ePreporuka putem web servisa.
- slanje Dokumenata Korisnicima u skladu s člankom 16. ovih Općih uvjeta,
- slanje Poslovnog eRačuna i Poslovnog web eRačuna.

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 uključivo 14:00:00 (četrnaest 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) Korisnici s ugovorenom uslugom ePreporuka mogu razmjenjivati ePreporuke . Ugovaranje usluge definirano je člankom 6. ovih Općih uvjeta.

(2) Usluga ePreporuka , osim ovim Općim uvjetima, definirana je:
- Uvjetima pružanja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave
- Politikom pružanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave
- Pravilima postupanja kvalificirane usluge elektroničke preporučene dostave

4. SKLAPANJE, TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

4.1. SKLAPANJE UGOVORA

Članak 6.

(1) Ugovorni odnos između Davatelja usluge i Privatnog korisnika zasniva se Ugovorom za privatne korisnike. Ugovor se sklapa tako da Davatelj usluge, putem Obavijesti o prihvatu, prihvati Zahtjev koji je podnesen na važećem obrascu Davatelja usluge u fizičkom ili elektroničkom obliku, a Privatni korisnik prethodno prihvati Uvjete korištenja/Predugovornu obavijest, ove Opće uvjete, važeći Cjenik te druge opće uvjete poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti, koji zajedno sa Zahtjevom i Obavijesti o prihvatu čine Ugovor za privatne korisnike. Ugovor za privatne korisnike sklopljen je u trenutku kada Privatni korisnik primi elektroničku poruku na e-mail adresu navedenu u Zahtjevu, a u kojoj je sadržana Obavijest o prihvatu, pri čemu se ta poruka smatra primljenom kada joj Privatni korisnik može pristupiti.

(2) Podnošenjem Zahtjeva, Privatni korisnik zahtijeva otvaranje korisničkog računa servisa ePošta te mogućnost korištenja usluga servisa ePošta namijenjenih Privatnim korisnicima, sukladno ovim Općim uvjetima.

(3) Privatni korisnik može potpisani Zahtjev u fizičkom obliku predati na šalteru u poštanskom uredu Davatelja usluge. Privatni korisnik može Zahtjev u elektroničkom obliku podnijeti putem internetske stranice www.eposta.hr pri čemu Zahtjev ne mora biti elektronički potpisan, već registracija Privatnog korisnika zamjenjuje potpisivanjeZahtjeva. Prigodom podnošenja Zahtjeva u elektroničkom obliku Davatelj usluge ima pravo provjere iz članka 22. stavak 4. ovih Općih uvjeta.

(4) Ako je Zahtjev od strane Privatnog korisnika podnesen u fizičkom obliku, Davatelj usluge će o Zahtjevu odlučiti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana primitka Zahtjeva. Ako je Zahtjev od strane Privatnog korisnika podnesen u elektroničkom obliku, Davatelj usluge će o istome odlučiti bez odgode, a najkasnije u roku od 24 (dvadesetčetiri) sata od podnošenja Zahtjeva. Ako Zahtjev bude prihvaćen, Privatni korisnik od Davatelja usluge zaprima na adresu elektroničke pošte navedene u Zahtjevu obavijest o načinu aktivacije korisničkog računa servisa ePošta s korisničkim imenom, drugim podacima, linkom potrebnim za aktivaciju i ovim Općim uvjetima. Odabirom linka za aktivaciju korisničkog računa Privatni korisnik dodatno potvrđuje prihvaćanje ovih Općih uvjeta i aktivira korisnički račun. Nakon toga sustav ePošte dostavlja zaporku SMS porukom na broj mobilnog telefona navedenog u Zahtjevu, a Obavijest o prihvatu zahtjeva, iz stavka 1. ovog članka se dostavlja na adresu elektroničke pošte Privatnog korisnika navedene u Zahtjevu.
(5) Ako SMS poruka sa zaporkom nije isporučena, Privatnom korisniku se zaporka šalje na kućnu adresu navedenu kao

dostavna adresa u Zahtjevu.

(6) Ugovorni odnos između Davatelja usluge i Poslovnog korisnika zasniva se potpisom Ugovora za poslovne korisnike od strane ovlaštenih predstavnika obiju ugovornih strana.

(7) Sklapanjem Ugovora za poslovne korisnike Poslovni korisnik prihvaća uvjete korištenja usluge sadržane u istom te u važećim Općim uvjetima, važećem Cjeniku 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.

(8) Poslovni korisnik može Ugovor za poslovne korisnike potpisan s njegove strane, u fizičkom obliku predati prodajnom predstavniku Davatelja usluge ili na šalteru u poštanskom uredu Davatelja usluge.

(9) Ugovor za poslovne korisnike smatra se sklopljenim danom potpisa Ugovora za poslovne korisnike od strane ovlaštenih predstavnika obiju ugovornih strana. U roku pet (5) dana od dana sklapanja Ugovora za poslovne korisnike Poslovnom korisniku će biti aktiviran korisnički račun te će Poslovni korisnik zaprimiti na e-mail adresu kontakt osobe navedene u Zahtjevu korisničko ime i lozinku. Usluga će biti aktivirana u roku 10 dana od dana aktivacije korisničkog računa.

(10) Ugovorni odnosi zasnovani sukladno prethodnim stavcima ovog članka ne obuhvaćaju uslugu kvalificirane elektroničke preporučene dostave, već je za korištenje iste potrebno sklapanje dodatka ugovora na način opisan u nastavnim stavcima ovog članka.

(11) Dodatni zahtjev Privatni korisnik može predati u fizičkom obliku na način da ga ispuni, vlastoručno potpiše i preda na šalteru u poštanskom uredu Davatelja usluge ili da ga ispuni elektroničkim putem, potpiše kvalificiranim elektroničkim potpisom Agencije za komercijalnu djelatnost proizvodno, uslužno i trgovačko d.o.o., OIB: 58843087891 (u daljnjem tekstu: AKD) i podnese putem internetske stranice www.eposta.hr. Podnošenjem Dodatnog zahtjeva, Privatni korisnik potvrđuje da je upoznat sa svim aktima kojima je usluga ePreporuka definirana, a koji su navedeni u članku 5. stavak 2. ovih Općih uvjeta i da iste prihvaća. Prigodom podnošenja Dodatnog zahtjeva u elektroničkom obliku Davatelj usluge ima pravo provjere iz članka 22. stavak 4. ovih Općih uvjeta.

(12) Dodatni zahtjev Poslovni korisnik može predati u fizičkom obliku na način da ga ovlaštena osoba ispuni, potpiše i preda na šalteru u poštanskom uredu Davatelja usluge ili da ga ispuni elektroničkim putem, potpiše po ovlaštenoj osobi kvalificiranim elektroničkim potpisom AKD-a i podnese putem internetske stranice www.eposta.hr. Podnošenjem Dodatnog zahtjeva Poslovni korisnik potvrđuje da je upoznat sa svim aktima kojima je usluga ePreporuka definirana, a koji su navedeni u članku 5. stavak 2. i da iste prihvaća.

(13) Dodatak ugovora kojim se obuhvaća usluga ePreporuke sklapa se tako da Davatelj usluge, putem Obavijesti o prihvatu, prihvati Dodatni zahtjev koji je podnesen na važećem obrascu Davatelja usluge u fizičkom ili elektroničkom obliku, a Korisnik prethodno prihvati sve akte kojima je usluga ePreporuka definirana, a koji su navedeni u članku 5. stavak 2. ovih Općih uvjeta, s time da je dodatak ugovora sklopljen u trenutku kada Korisnik primi elektroničku poruku na adresu navedenu u Dodatnom zahtjevu u kojoj je sadržana Obavijest o prihvatu, pri čemu se ta poruka smatra primljenom kada joj Korisnik može pristupiti.

(14) Ako je Dodatni zahtjev Korisnik podnio u fizičkom obliku, Davatelj usluge će o Zahtjevu odlučiti najkasnije u roku od deset (10) dana od dana primitka Dodatnog zahtjeva, a ako ga je podnio u elektroničkom obliku, Davatelj usluge će o istome odlučiti bez odgode, a najkasnije u roku od 24 (dvadesetčetiri) sata od njegovog podnošenja. Ako Dodatni zahtjev bude prihvaćen, Korisnik od Davatelja usluge zaprima na adresu elektroničke pošte navedenu u Dodatnom zahtjevu obavijest o početku korištenja usluge ePreporuka .

(15) Ugovorni odnos između Davatelja usluge i Primatelja zasniva se tako da se Primatelj registrira unoseći putem web sučelja na portalu servisa podatke u za to predviđeni online obrazac i to: naziv tvrtke odnosno registrirane djelatnosti Primatelja, adresu sjedišta Primatelja, OIB Primatelja, broj mobilnog telefona i adresu elektroničke pošte Primatelja te istodobno daje izjavu kako je upoznat s odredbama ovih Općih uvjeta, te da ih prihvaća.

(16) Primatelj može postati Poslovni korisnik, u skladu s ovim Općim uvjetima.

Članak 7.

(1) Kako bi mogao koristiti servis ePošta, Korisnik i Primatelj se moraju prijaviti unošenjem dobivenoga korisničkog imena i zaporke na portalu servisa na adresi www.servis.eposta.hr. Za ulazak u dio sustava ePošta u kojem se pruža usluga ePreporuka , Korisnici uz korisničko ime i zaporku moraju unijeti jednokratni PIN dobiven SMS- om ili putem mobilne aplikacije ePošta. Dobiveni PIN ima vremensko trajanje od 60 (šezdeset) sekundi. Unosom korisničkog imena, lozinke i PIN-a, Korisnici se identificiraju i autentificiraju.

(2) Korisnik i Primatelj se obvezuju zaštititi tajnost zaporke kako bi se spriječilo njeno otkrivanje i neovlašteno korištenje.

(3) Korisnik i Primatelj mogu nakon prijave u sustav urediti svoje osobne postavke.

Članak 8.

(1) Davatelj usluge prihvatit će Zahtjev i/ili Dodatni zahtjev odnosno prijedlog Ugovora za Poslovne korisnike ako postoje tehnički preduvjeti za aktiviranje zahtijevane usluge te ako ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva i/ili Dodatnog zahtjeva.

(2) Davatelj usluge ima pravo odbiti Zahtjev i/ili Dodatni zahtjev:

- ako obrazac Zahtjeva i/ili Dodatnog zahtjeva nije potpuno i/ili točno popunjen ili ako Zahtjev i/ili Dodatni zahtjev podnesen u fizičkom obliku nije vlastoručno potpisan i/ili Dodatni zahtjev podnesen u elektroničkom obliku nije digitalno potpisan,
- ako je podnositelj Zahtjeva i/ili Dodatnog zahtjeva poslovno nesposobna osoba ili nije potpuno poslovno sposobna osoba, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ako Zahtjev i/ili Dodatni 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).

(3) Davatelj usluge ima pravo odbiti prijedlog Ugovora za Poslovne korisnike i/ili Dodatni zahtjev:

- ako prijedlog Ugovora za poslovne korisnike i/ili Dodatni zahtjev nije potpuno i/ili točno popunjen i/ili vlastoručno potpisan od strane ovlaštene osobe, i/ili ako Dodatni zahtjev podnesen u elektroničkom obliku nije digitalno 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 i/ili za prihvaćanje Dodatnog zahtjeva;
- ako ne postoje tehnički preduvjeti za pružanje Usluge servisa ePošta (npr. računalo s Internet preglednikom i Internet veza).

Članak 9.

(1) Prilikom predaje Zahtjeva i/ili Dodatnog zahtjeva u fizičkom obliku Privatni korisnik je dužan radniku Davatelja usluge predočiti osobnu iskaznicu, a ako radnik Davatelja usluga posumnja u valjanost ili zakonitost posjedovanja osobne iskaznice, odbit će preuzimanje.

(2) Prilikom podnošenja Zahtjeva i/ili Dodatnog zahtjeva Privatni korisnik dužan je unijeti sve podatke koji su označeni kao obavezni, a osobito osobni identifikacijski broj (OIB) i, u slučaju podnošenja Zahtjeva ili Dodatnog zahtjeva u elektroničkom obliku, broj osobne iskaznice.

(3) Prilikom predaje prijedloga Ugovora za poslovne korisnike i/ili prilikom podnošenja Dodatnog zahtjeva 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 odnosno u Dodatnom zahtjevu.

(4) Korisnik jamči točnost upisanih podataka:

- vlastoručnim potpisom na Zahtjevu i/ili Dodatnom zahtjevu podnesenom u fizičkom obliku,
- registracijom Privatnog korisnika prigodom podnošenja Zahtjeva u elektroničkom obliku,
- vlastoručnim potpisom ovlaštene osobe na Ugovoru za poslovne korisnike,
- kvalificiranim elektroničkim potpisom na Dodatnom zahtjevu podnesenom u elektroničkom obliku.

Davatelj usluga ne odgovara za posljedice uzrokovane davanjem netočnih i/ili nepotpunih podataka od strane Korisnika.

4.2. TRAJANJE UGOVORA

Članak 10.

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 11.

(1) Korisnik može otkazati Ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva za otkazom Ugovora 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 na šalteru u poštanskom uredu Davatelja usluge, poslati poštom u preporučenoj pošiljci na adresu HP-Hrvatska pošta d.d., Služba za korisnike, Poštanska 9, 10410 Velika Gorica ili elektroničkom poštom na adresu: podrska@eposta.hr.

(3) Da bi Ugovor, odnosno usluga korištenja servisa ePošta bila otkazana, Korisnik je obvezan 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 Izdavatelja obvezan odjaviti 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 raskidom/otkazom Ugovora i nakon što je Korisnik odjavio primanje Dokumenata 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 Dokumenata 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 Ugovora od strane Davatelja usluge pa do trenutka deaktivacije (brisanja) korisničkog računa Korisnik će moći primati u eBox samo Dokumente odjavljene 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 dvanaest (12) mjeseci bit će dostupni korisniku do kraja kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je podnesen zahtjev za raskid/otkaz Ugovora te ćeu 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 svim privatnim korisnicima, a poslovnim korisnicima 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.

(12)Neovisno o odredbama prethodnih stavaka, Privatni korisnik je ovlašten, u skladu s postojećim propisima o zaštiti potrošača, jednostrano raskinuti Ugovor za privatne korisnike, ne navodeći razloge za to, u roku od 14 (četrnaest) dana od dana njegovog sklapanja.

(13)U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka Privatni korisnik, da bi ostvario pravo na jednostrani raskid, mora o tome obavijestiti Davatelja usluga prije isteka navedenog roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora dostupnog na internetskoj stranici www.eposta.hr.

(14)U slučaju i povodom jednostranog raskida iz stavaka 12. i 13. ovog članka Privatni korisnik i HP imaju prava i obveze sukladno Zakonu o zaštiti potrošača i s njime povezanim podzakonskim propisima.

5. UVJETI KORIŠTENJA USLUGE

Članak 12.

(1) Korisnik i Primatelj mogu na korisničkom portalu odabrati jednu ili više usluga servisa ePošta koje pružaju Izdavatelji, sukladno članku 3. ovih Općih uvjeta te koristiti na način i prema uvjetima definiranim ovim Općim uvjetima.

(2) Korisnik servisa ePošta sklapanjem Ugovora i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta potvrđuje da je suglasan 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.

(3) Račun za korištenje usluge servisa ePošta Korisniku će mjesečno stizati u eBox, i to najkasnije petnaestog (15.) dana u mjesecu za prethodni mjesec.

(4) 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 Privatnom korisniku odmah nakon odobrene autorizacije (izvršenja plaćanja).

(5) Unos HUB naloga podnesenih od strane Privatnog 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“).

(6) Usluga plaćanja servisom ePošta je namijenjena plaćanju računa režijskih troškova, zbog čega su kreirane 3 vrste lista s popisom IBAN brojeva: bijela, siva i crna. Plaćanje računa može se izvršiti isključivo u korist IBAN-ova koji se nalaze na bijeloj

ili sivoj listi.

- Bijela lista predstavlja popis transakcijskih računa na koje je dozvoljena uplata kreditnim i debitnim karticama servisom ePošta, a odnosi se na IBAN-ove trgovačkih društava koja izdaju mjesečne račune i povezana su s uslužnim djelatnostima (struja, voda, plin, telefonija – mobil, fiksni, Internet, vrtići, školarine, edukacije, pričuve, vanškolske aktivnosti i slično)

- Siva lista predstavlja popis transakcijskih računa na koje je dozvoljena uplata samo debitnim karticama servisom ePošta, a odnosi se na IBAN-ove tvrtki koje su povezane s financijskim poslovanjem (štedionice, kreditne službe, štedno kreditne zadruge, fondovi, brokerske kuće, sve vrste osiguranja – neživotno, životno, auto i sl., leasing kuće i ostale in-stitucije koje se bave financijskim uslugama), IBAN-ove tvrtki s kojima ECC ima ugovoren prihvat kartica (iznimke velikipružatelji javnih usluga HEP, HRT, Vodoprivreda), IBAN-ove u vlasništvu RH, a na koji se plaćaju razna davanja (porezi, doprinosi ...) te IBAN-ove tvrtki povezanih s klađenjem – sportskim ili bilo koje druge vrste

- Na transakcijske račune koji se nalaze na crnoj listi ili se ne nalaze na listama IBAN-ova ePošte nije dozvoljena uplata servisom ePošta, a odnosi se na tekuće račune građana, IBAN-ove banaka kako bi se onemogućile uplate korisnika radi plaćanja rata bankarskih kredita kao i na bilo koji IBAN institucija povezanih s isplaćivanjem kredita, IBAN-ove tvrtki povezanih s aktivnostima koje su povezane s pranjem novca i financiranjem terorizma, IBAN-ove proizvođača oružja te IBAN-ove proizvođača eksploziva.

(7) Liste IBAN-ova kreiraju se u suradnji s trgovačkim društvima koja sudjeluju u provođenju platnih transakcija putem ePošte (ECC i HPB d.d.), vode se prema pravilima opisanima u ovom članku, ali njima nisu ograničene.

(8) Popis primatelja koji se nalaze na bijeloj, sivoj i crnoj listi i njihovih transakcijskih računa dostupan je na internetskoj stranici www.eposta.hr/cjenik.
(9) Maksimalan iznos svih transakcija provedenih servisom ePošta unutar jednog dana je 10.000 kn/1.327,23 eura* po Privatnom korisniku, bez obzira na broj računa koji se plaćaju.

(10) Terminski plan:

1. HUB nalozi zadani radnim danom do 14:00 sati (četrnaest sati, nula minuta, nula sekundi), tj. s vremenom primitka do 14:00 sati (četrnaest sati, nula minuta, nula sekundi) provode se u sustavu platnog prometa s istim datumom.
2. HUB nalozi zadani radnim danom nakon 14:00 sati (četrnaest sati, nula minuta, nula sekundi), tj. s vremenom primitka nakon 14:00 sati (četrnaest 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.

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

(12) Korisnik je isključivo odgovoran za sadržaj te za prirodu i obilježja sadržaja koje šalje drugom Korisniku ili Primatelju. 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, propisimao 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, deaktiviratikorisnički račun te potraživati od njega naknadu štete.

6. NAČIN AKTIVIRANJA I DEAKTIVIRANJA USLUGE PRIMANJA DOKUMENATA

Članak 13.

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

(2) Aktivacijom usluge sukladno prethodnom stavku ovog članka Korisnik daje svoj pristanak na zaprimanje Dokumenata u elektroničkom obliku, a Primatelj za primanje računa i pratećih isprava u elektroničkom obliku, te se Korisnik odriče prava na Dokument u papirnatom obliku, a Primatelj prava na račun i prateće isprave u papirnatom obliku.

Članak 14.

(1) Korisnik ili Primatelj može poslati zahtjev iz članka 13. st.1. ovih Općih uvjeta ili odjaviti uslugu primanja Dokumenata Izdavatelja u bilo kojem trenutku.

(2) U okviru usluge ePošta, Korisnik ili Primatelj s liste ponuđenih usluga Izdavatelja može označiti za koje usluge želi primati Dokumente te za navedene usluge za koje je isto potrebno unosi relevantne ključne podatke.

(3) Privatni korisnik može dati suglasnost da mu se omogući primanje elektroničkih računa svih Izdavatelja čiji je korisnik prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu ePošta, 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 ili ne, a nakon proteka roka koji je u postavkama servisa ePošta definiran kao rok za odjavu primanja Dokumenata, 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. Ista posljedica nastupa i kada Primatelj odjavi uslugu primanja računa.

(5) U slučaju da Korisnik odjavi uslugu primanja Dokumenta, bez obzira je li u konkretnom slučaju otkazao i Ugovor, a prije proteka roka koji je u postavkama servisa ePošta definiran kao rok za odjavu primanja Dokumenata, 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. Ista posljedica nastupa i kada Primatelj odjavi uslugu primanja računa.

(6) U slučaju da Privatni korisnik raskine ugovor o korištenju usluga servisa ePošta u roku od 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 Dokumenata Izdavatelja, ako Privatni korisnik nije sam to učinio, kako bi Izdavatelj na alternativni način dostavio Dokument.

(7) U slučaju da Davatelj usluga otkaže ili raskine Ugovor sklopljen s Korisnikom, Davatelj usluga će u najkraćem mogućem roku za račun Korisnika odjaviti uslugu primanja Dokumenata 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 ili Primateljima koji Dokumente, odnosno račune žele primati u elektroničkom obliku, ovisno o tome kako se koji Korisnik ili Primatelj prijavi ili odjavi za uslugu Izdavatelja. Za razliku od toga, Izdavatelj koji šalje Dokumente učitavanjem xml datoteke, kod prijave ili odjave Korisnika ili Primatelja zaprima xml datoteku s podacima koje prije idućeg ciklusa slanja Dokumenata treba upariti sa svojom bazom Korisnika odnosno Primatelja.

(9) Vezano za prethodni stavak ovoga članka, Izdavatelj je u obvezi i odgovoran je za redovito praćenje i ažuriranje podataka o Korisnicima ili Primateljima koji su poslali zahtjev za primanje Dokumenata odnosno računa u elektroničkom obliku u okviru usluge ePošta. U slučaju odjave usluge primanja Dokumenata ili usluge primanja računa, smatra se da je u trenutku ažuriranja podataka o Korisnicima odnosno Primateljima 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 Dokumenata Korisniku odnosno Primatelju u skladu s odredbama stavaka 4. do 7. ovog članka, pri čemu se pod alternativnim načinom dostave smatra dostava Dokumenata u fizičkom obliku, u pismovnoj pošiljci ili na drugi odgovarajući način.

Članak 15.

(1) Davatelj usluga potpisom Ugovora izjavljuje i jamči Poslovnom korisniku da će dostavljati promotivne poruke odnosnog Poslovnog korisnika samo onim Privatnim Korisnicima koji su dali privolu za primanje obavijesti od ugovornih partnera 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 16.

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 Dokumenata 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 Dokumenata Korisnicima i/ili računa Primateljima (na primjer iz tehničkih razloga), Izdavatelj će na alternativan način dostaviti Dokumente odnosno račune Primateljima, pri čemu se pod alternativnim načinom dostave smatra dostava Dokumenata odnosno računa Primateljima u fizičkom obliku, u pismovnoj pošiljci ili na drugi odgovarajući način.

2) Izdavatelji mogu uslugu servisa ePošta koristiti za slanje Dokumenata na nekoliko načina:

- Korisnicima i Primateljima 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 Dokumenata 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 Dokumenata svih Izdavatelja čiji su korisnici šalje na ispis i kuvertiranje te uručenje na kućne adrese, u kojem slučaju je potrebno zasnovati poseban ugovorni odnos kojim će se regulirati prava i obveze ugovornih strana vezanih uz ispis i kuvertiranje te eventualno ugovorni odnos kojim će se regulirati uručenje na kućne adrese.

8. ODGOVORNOST I OBVEZE DAVATELJA USLUGE

Članak 17.

(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;
- osigurati odgovarajuću infrastrukturu za nesmetano funkcioniranje servisa ePošta – zaštititi objekte, hardver, softver i drugu opremu kako bi se spriječio neovlašten pristup podatcima tijekom prijenosa unutar servisa ePošta;
- dostavljati Korisnicima u eBox samo Dokumente, odnosno Primateljima samo račune od prethodno odabranih Izdavatelja,
- dostavljati Korisnicima u eBox samo 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;

(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,
- 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 će detalji tog odnosa biti regulira- ni posebnim ugovorom.

(3) 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.

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

(5) Davatelj usluge ne odgovara Korisniku ili Primatelju 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 osobeneovlašteno izvrše uvid u Dokumente, promotivne poruke, elektronička pisma i poruke Korisnika ili Primatelja.
(6) Davatelj usluge ne odgovara za materijalni sadržaj elektroničkih računa i pratećih isprava za koje pruža usluge zaprimanja i slanja.

(7) Davatelj usluge neće odgovarati Privatnom 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 i Primatelju 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. ODGOVORNOST I OBVEZE KORISNIKA I PRIMATELJA

Članak 18.

(1) Korisnik, odnosno Primatelj je obvezan:

- upoznati se sa svim uvjetima korištenja servisa ePošta i svim relevantnim dokumentima i njihovim promjenama koje Davatelj usluge objavljuje u skladu s čl. 17. 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;
- 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 sistemske obavijesti servisa ePošta.

(2) Korisnik je obavezan platiti naknadu za sve izvršene usluge servisa ePošta iskazane na elektroničkom računu Davatelja usluge do datuma dospijeća naznačenog na elektroničkom računu;

(3) Primatelj za uslugu primanja računa nije obvezan plaćati Davatelju usluga nikakvu naknadu.

(4) Poslovni korisnik je obvezan obavijestiti svoje korisnike o mogućnosti primanja Dokumenata, elektroničkih pisama, poruka i promotivnih poruka putem servisa ePošta.

(5) Vezano za uslugu slanja računa Primateljima Izdavatelj preuzima odgovornost za identifikaciju Primatelja odobravanjem zahtjeva Primatelja sukladno članku 13. st. 1. ovih Općih uvjeta. Time ujedno potvrđuje da mu je Primatelj na propisan način dao suglasnost za prihvat računa u elektroničkom obliku te da je suglasan da račune za odabranu uslugu šalje Primatelju putem servisa ePošta.

10. PLAĆANJE USLUGA

Članak 19.

(1) Usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta obračunavaju se i naplaćuju prema važećem Cjeniku. Cijene usluga za Poslovne korisnike obračunavaju se i naplaćuju prema cijenama definiranim u Prilogu Ugovoru o poslovnoj suradnji i uključenju u informacijski sustav ePošta za elektroničku razmjenu podataka, za slanje Dokumenata. Davatelj usluge jednom mjesečno ispostavlja i dostavlja u eBox Korisnika elektronički račun za sve usluge izvršene u prethodnom mjesecu, osim za usluge iz stavaka 3. i 4. ovog članka. Dospijeće računa je deset (10) dana od dana zaprimanja računa u eBox.

(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 važećim na dan obavljene usluge. 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 Privatnom korisniku isporučuje obavijest u eBox, a Privatni korisnik može za svaki HUB nalog kreirati potvrdu u formatu pdf za izvršenu uslugu platnog prometa.

(4) Usluga slanja brzojava mobilnom aplikacijom ePošta naplaćuje se odmah po slanju brzojava neovisno o usluzi plaćanja HUB naloga putem ePošte i podliježe Uvjetima prodaje brzojava predanih putem interneta – web brzojava.

(5) Usluga arhiviranja za Privatne korisnike dokumenata je besplatna.

(6) Usluga arhiviranja za Poslovne korisnike naplaćuje se prema Cjeniku.
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.

(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 podmirenja dijela duga Korisniku se zatvara najstariji dug u redoslijedu podmirenja.

11. PODNOŠENJE PRIGOVORA

Članak 20.

(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. Primatelj može podnijeti Davatelju usluge prigovor ako smatra da se Davatelj usluge ne pridržava odredaba ovih Općih uvjeta koje su primjenjive na odnos Davatelja usluga i Primatelja. Navedeni prigovori se podnose u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust Davatelja usluge, a najkasnije u roku trideset (30) dana od povrede odredbi Ugovora. Odredbe ovog članka ne odnose se na prigovore Privatnih korisnika na obradu osobnih podataka, koji se podnose sukladno članku 22. 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 ili Primatelj 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., Služba za korisnike, Poštanska 9, 10410 Velika Gorica
- 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 ili Primatelju 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 ili Primatelj 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 ili Primatelj 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 ili Primatelja odnosi na dostavu sadržaja u obliku pisma i/ili preporučene pošiljke na adresu primatelja, Korisnik odnosno Primatelj podnosi prigovor u skladu s odredbama važećeg Zakona o poštanskim uslugama i važećim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

(12) Korisnik - fizička osoba ili Primatelj - fizička osoba, uz uvjet da su ispunjene pretpostavke propisane Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova pod kojima se isti smatra potrošačem, ima pravo temeljem tog Zakona pokrenuti postupak rješavanja potrošačkog spora pred tijelom za alternativno rješavanje sporova na adresi https://ec.europa.eu/consumers/odr .

12. NAKNADA ŠTETE

Članak 21.

(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 22.

(1) Davatelj usluge ima pravo prilikom preuzimanja Zahtjeva u fizičkom obliku zatražiti od Privatnog korisnika uvid u osobnu iskaznicu ili putovnicu radi nedvojbene identifikacije Privatnog korisnika, a Privatni korisnik je dužan traženu osobnu iskaznicu ili putovnicu pružiti Davatelju usluga na uvid. Ako iz osobne iskaznice ili putovnice Privatnog korisnika nije vidljiv podatak o OIB-u, Davatelj usluge je ovlašten od Privatnog korisnika zatražiti navedeni podatak i dokaz o tome. Kod podnošenja

zahtjeva u elektroničkom obliku Privatni korisnik je dužan dati podatke o svojem imenu i prezimenu, datumu rođenja, OIB-u adresi prebivališta, broju osobne iskaznice.

(2) Osobni podaci Privatnog korisnika navedeni na Zahtjevu, te drugoj korisničkoj dokumentaciji, kao i osobni podaci prikupljeni tijekom trajanja Ugovora za Privatne korisnike (dalje: Osobni podaci) bit će obrađivani u sljedeće svrhe:

- provjere uvjeta za sklapanje Ugovora za Privatne korisnike, sklapanja i izvršenja Ugovora za Privatne korisnike, te otkaza ili raskida istog
- vođenja evidencije Korisnika
- aktivacije i pružanja usluga servisa ePošta
- obračuna obavljenih usluga radi ispostavljanja računa i slanja opomena
- poslova naplate dospjelih nenaplaćenih potraživanja, a koji poslovi mogu biti povjereni drugim trgovačkim društvima ili agencijama kao izvršiteljima obrade osobnih podataka. Privatni korisnik će o takvom ustupanju dospjelih nenaplaćenih potraživanja biti obaviješten u pisanom obliku. Nakon ustupanja dospjelih nenaplaćenih potraživanja Davatelj usluge će pohraniti Osobne podatke Privatnog korisnika te po potrebi ih obrađivati u narednom razdoblju od dvije godine,u svrhu evidencije eventualno naknadno uplaćenih potraživanja, kao i radi rješavanja mirnih postupaka i sporova koji se vode (kako pred Davateljem usluge tako i pred drugim nadležnim tijelima)
- ispisa i kuvertiranja sadržaja elektroničkog pisma i Dokumenta, a koji poslovi mogu biti povjereni i drugim trgovačkim društvima i agencijama kao izvršiteljima obrade osobnih podataka
- uručenja sadržaja elektroničkog pisma i Dokumenta u obliku pisma i/ili preporučene pošiljke do 50 g u skladu s Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge Davatelja usluge
- uručenja administratorskih poruka koje obavještavaju Privatnog korisnika o eventualnim poteškoćama u radu sustava te poslovnim novostima u sustavu.

(3) Davatelj usluge ima pravo usporediti (upariti) osobne podatke Privatnih korisnika s osobnim podacima korisnika Poslovnog korisnika iz xml Datoteke u svrhu dostave Dokumenata Izdavatelja, odnosno u slučaju da je Privatni korisnik odabrao mogućnost zaprimanja računa svih Izdavatelja da njegove osobne podatke usporedi (upari) s osobnim podacima Izdavatelja, na način opisan u članku 13. stavak 2. ovih Općih uvjeta.

(4) Davatelj usluga ima pravo radi identifikacije Privatnog korisnika na provjeru OIB-a i broja osobne iskaznice kod nadležnog tijela koje o tome vodi službenu evidenciju, kao i odgovarajuću provjeru ostalih podataka koje je Privatni korisnik stavio na raspolaganje prilikom podnošenja Zahtjeva.

(5) Davatelj usluge koristit će broj mobilnog telefona Korisnika ili Primatelja za slanje SMS poruke s inicijalnom zaporkom Korisnika ili Primatelja, prilikom obrade zahtjeva za korištenjem servisa ePošta.

(6) Davatelj usluge ima pravo snimati odlazne i dolazne pozive Privatnih korisnika sa službom za korisnike koji će biti obrađivani radi internog praćenja i poboljšanja kakvoće usluge, rješavanja prigovora Privatnih korisnika, sprječavanja zlonamjernih ili prijetećih poziva djelatnicima službe za korisnike, a o čemu će Privatni korisnik biti upoznat najavnom porukom pri pozivanju službe za korisnike. Predmetne snimke pohranjuju se u razdoblju od 6 mjeseci.

(7) 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.

(8) Sve svrhe obrade opisane u prethodnim stavcima ovog članka predstavljaju ugovornu obvezu i bez opisane obrade uslugu nije moguće realizirati. Pored ovdje opisanih svrha obrade, Privatni korisnik može dodatno dati svoju izričitu privolu na obradu Osobnih podataka i za daljnje svrhe, koje su detaljnije opisane u samoj privoli, takvu privolu može u svakom trenutku i opozvati.

(9) Osobni podaci prikupljeni, na način opisan u prethodnim stavcima ovog članka bit će obrađivani i pohranjeni za vrijeme trajanja Ugovora za Privatne korisnike, a i nakon prestanka ugovora, sve dok postoji svrha takve obrade (primjerice do zastare potraživanja po Ugovoru za Privatne korisnike ili do konačnog rješenja prigovora odnosno spora). Prateća dokumentacija vezana uz pružanje ugovora bit će pohranjena do rokova određenim propisima koji reguliraju čuvanje arhivskog i

registraturnog gradiva.

(10) Korisnik potvrđuje točnost i potpunost unesenih podataka podnošenjem Zahtjeva, a Primatelj putem registracije na način predviđen u članku 6. st. 15. ovih Općih uvjeta.

(11) 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 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 obavještavanju.

(12) Korisnik ili Primatelj 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 Korisnik ili Primatelj 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 ili Primatelja snositi nikakvu odgovornost za štete koje bi Korisnik, Primatelj ili treća osoba pretrpjeli zbog povrede obveze čuvanja tajnosti/povjerljivosti iz ovog članka, odnosno štete koje bi nastale korištenjem servisa od strane druge osobe.

(13) Davatelj usluge se obvezuje Privatnim korisnicima omogućiti pristup njihovim osobnim podacima, pravo na ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničavanje obrade, te pravo na ulaganje prigovora, kao i pravo na prenosivost podataka, sve sukladno uvjetima i načinu podnošenja takvih zahtjeva i prigovora opisanih u Izjavi o zaštiti osobnih podataka HP-Hr vatske pošte d.d. (u daljnjem tekstu: Izjava) objavljenoj na stranici www.posta.hr, a u kojoj Izjavi su uz navedeno regulirana sva druga pitanja u vezi obrade osobnih podataka. Privatni korisnik takve zahtjeve pored načina propisanih Izjavom može podnijeti i putem usluge ePošte. Privatni korisnik također ima pravo na podnošenje prigovora na obradu osobnih podataka i nadležnom tijelu, Agenciji za zaštitu osobnih podataka, na adresu Selska cesta 136, Zagreb.

(14) Davatelj usluge će na jednak način postupati s osobnim podacima kontakt osoba, osoba ovlaštenih za zastupanje i njihovih punomoćnika Poslovnih korisnika kao što postupa s osobnim podacima Privatnih korisnika, a sve sukladno ovim Općim uvjetima.

Članak 23.

(1) Poslovni korisnik 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 pošteno i transparentno, na valjanoj pravnoj osnovi obrade utvrđenoj važećim propisima te da su prikupljeni u svrhu dostave primateljima Dokumenata i pisama u elektroničkom obliku te ispisa, kuvertiranja i uručenja pošiljaka u skladu s Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge Davatelja usluge

- da je Poslovni korisnik valjano i transparentno upoznao primatelje s pravima ispitanika utvrđenim 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 24.

(1) 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 ili Primatelja.

15. RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 25.

(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 26.

(1) Uvjeti korištenja/Predugovorna obavijest, Opći uvjeti, Zahtjev, drugi opći uvjeti poslovanja na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti, Cjenik i Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izvršenje jednokratnih platnih transakcija dostupni su u poštanskim uredima te na internetskoj stranici Davatelja usluge www.eposta.hr. Uvjeti pružanja usluge kvalificirane elektroničke preporučene dostave i ostali akti kojima je usluga definirana, a navedeni člankom 5. stavak 2. ovih Općih uvjeta, dostupni su na https://www.eposta.hr/info.

(2) U slučaju izmjena Općih uvjeta i Cjenika Davatelj usluge obavijestiti će Korisnika ili Primatelja 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. 11. ovih Općih uvjeta. Ako Korisnik do dana početka primjene izmjena ne otkaže Ugovor, smatra se da je prihvatio izmjene, 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.eposta.hr/info, https://www.hpb.hr/opci-uvjeti-poslovanja te je Korisnik ili Primatelj obvezan 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 01. studenog 2022. te s istim datumom prestaju vrijediti Opći uvjeti za korištenje servisa ePošta koji su u primjeni od 01. rujna 2022.

***iznos u euru predstavlja protuvrijednost iznosa u kuni sukladno fiksnom tečaju konverzije od 1 euro = 7,53450 kuna;**

Broj: HP-08/1-012975 /22

HP - Hrvatska pošta d.d

Članica Uprave Predsjednik Uprave

Ivana Mrkonjić Ivan Čulo