

eDelivery Network for Croatian Crafts



HOK eDelivery

Uvjeti i odredbe usluge elektroničke preporučene dostave "eDelivery Network for Croatian Crafts"

Inačica dokumenta: 1.0

Datum dokumenta: 15. ožujka 2022.

Dokument izradili: Sanja Želinski Matunec, Sanja Martinovsky, Branko Zubak, Dražen Barić

Dokument odobrio: Darko Glujić

Vlasnik dokumenta: direktor DB informatike d.o.o.

Razina povjerljivosti: JAVNO

SADRŽAJ

1.	PREDMET	3
2.	DEFINICIJE POJMOVA	3
3.	ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA.....	4
4.	ODBIJANJE NARUDŽBE	4
5.	AKTIVACIJA USLUGE	5
6.	OBVEZE PRUŽATELJA USLUGE.....	5
7.	OBVEZE PRETPLATNIKA	6
8.	DOPUNA I IZMJENA PRETPLATNIČKOG UGOVORA	6
9.	CIJENE I UVJETI PLAĆANJA.....	6
10.	RJEŠAVANJE PRIGOVORA	7
11.	ZAVRŠNE ODREDBE	8



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe

Sadržaj ovog dokumenta isključiva je odgovornost partnera DB Informatike i HOK-a te ne odražava nužno stajalište Europske unije.

1. Predmet

- a) Ovi Uvjeti i odredbe usluge elektroničke preporučene dostave (*dalje u tekstu Opći uvjeti*) predstavljaju uvjete poslovanja DB informatike d.o.o. i/ili ovlaštenih partnera (u daljnjem tekstu Pružatelj usluge) iz Rijeke, Oktavijana Valića 4, za pružanje usluge elektroničke preporučene dostave "eDelivery Network for Croatian Crafts", drugih komplementarnih usluga i dodatnih usluga (*dalje u tekstu "EPD usluge" ili usluge*).
- b) Predmete usluga, između ostalog, obuhvaćaju: otprema i zaprimanje pošiljke putem sustava elektroničke preporučene dostave te izradu i čuvanje dokaza o isporuci.
- c) Ovi Opći uvjeti ne odnose se na druge usluge koje se u daljnjem tekstu izričito isključene ili je njihovo korištenje uređeno nekim drugim ugovorom između Pružatelja usluge i korisnika usluge.
- d) Na sve odnose između Pružatelja usluge i Korisnika usluge koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći zakoni Republike Hrvatske.

2. Definicije pojmova

- a) U smislu ovih Općih uvjeta, svaki od slijedećih pojmova ima sljedeće značenje:
- b) Cjenik Pružatelja usluge: popis usluga Pružatelja usluge i pripadajućih cijena koji su stalno dostupni na mrežnim stranicama Pružatelja usluge.
- c) Specifikacija usluge: sastavni dio cjenika koji uključuje detaljni opis usluge, a stalno je dostupan na mrežnim stranicama Pružatelja usluge.
- d) Korisnik: Naručitelj ili Pretplatnik.
- e) Naručitelj: pravna osoba koja je izvršila narudžbu usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- f) Pretplatnik: Naručitelj koji je sklopio ugovor s Pružateljem usluge o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- g) Pretplatnički ugovor: ugovor između Pretplatnika i Pružatelja usluge o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- h) Dodatne usluge: usluge Pružatelja usluge koje po svojoj prirodi dopunjuju neku od usluga iz predmeta ovih Općih uvjeta, a ne mogu se samostalno naručiti.
- i) Privremeno isključenje: onemogućavanje Pretplatniku korištenja usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za onemogućavanje usluge u skladu s ovim Općim uvjetima ili važećim zakonima.



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe

3. Zasnivanje pretplatničkog odnosa

- a) Izvršenjem registracije Naručitelj neopozivo potvrđuje prihvaćanje ovih Općih uvjeta.
- b) Potpisivanjem Pristupnog obrasca smatra se da je Naručitelj upoznao i prihvatio sve odredbe Općih pravila pružanja usluge elektroničke preporučene dostave, Politike informacijske sigurnosti i Politike zaštite pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka te sklopio pretplatnički ugovor i postao Pretplatnik. Dokaz je primitak ispunjenog i ovjerenog Pristupnog obrasca od strane Pružatelja usluge.
- c) Pružatelj usluge zadržava pravo zatražiti od Pretplatnika osiguranje za buduće plaćanje usluge. U takvom slučaju, Pružatelj usluge će zatražiti od Pretplatnika plaćanje pologa u iznosu jednomjesečnog najma naručene usluge, ili neko drugo odgovarajuće jamstvo.

4. Odbijanje narudžbe

- a) Pružatelj usluge ima pravo odbiti narudžbu u sljedećim slučajevima:
 - ako Pristupni obrazac nije ispravno popunjen.
 - ako Naručitelj Pružatelju usluge ne pruži eventualne zahtijevane dokaze o identitetu te sve eventualne zahtijevane podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje pretplatničkog ugovora.
 - ako je Naručitelj maloljetna osoba ili osoba ograničene poslovne sposobnosti ili osoba bez poslovne sposobnosti.
 - ako Naručitelj, po razumnoj procjeni Pružatelja usluge, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru uredno izvršavati plaćanja prema Pružatelju usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje za plaćanje.
 - ako postoji sumnja Pružatelja usluge da će Naručitelj koristiti uslugu za radnje koje nisu dozvoljene zakonima RH i EU te ovim Općim uvjetima.
 - u svim drugim slučajevima predviđenim zakonima RH.
- b) U slučaju odbijanja narudžbe Pružatelj usluge će izvršiti povrat svih uplaćenih sredstava osim troškova koje je imao pri eventualnoj aktivaciji usluge ako je za razloge odbijanja saznao nakon aktivacije usluge, a najkasnije 3 radna dana nakon primitka podataka potrebnih za povrat (npr. podaci o bankovnom računu Naručitelja). Činom povrata smatra se da je pretplatnički ugovor raskinut, a obje strane se odriču bilo kakve druge naknade po bilo kojem osnovu.



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe

5. Aktivacija usluge

- a) Pružatelj usluge će najkasnije u roku od 2 radna dana od sklapanja pretplatničkog ugovora pustiti u rad uslugu u punoj naručenoj funkcionalnosti te dostaviti Pretplatniku sve podatke potrebne za samostalno služenje uslugom.
- b) Eventualne druge i/ili dodatne naručene usluge Pružatelj usluge će isporučiti u rokovima koje će dogovoriti s Pretplatnikom, a uzevši u obzir razumne prirodne rokove koji su potrebni za izvršavanje takve eventualne usluge. Pružatelj usluge se obvezuje kontaktirati Pretplatnika najkasnije u roku od 2 radna dana od izraženog interesa za drugim ili dodatnim uslugama, a vezano uz dogovor o izvršavanju takve dodatne usluge.

6. Obveze Pružatelja usluge

U svrhu pružanja usluga:

- a) Pružatelj usluge se obvezuje izvršavati uslugu na informacijskoj infrastrukturi koja je prethodno podvrgnuta svim potrebnim stručnim testovima. Nadalje, Pružatelj usluge će u procesu održavanja instalirati sve dostupne programske nadogradnje i ispravke. Nadalje, Pružatelj usluge se obvezuje pratiti tehnološke i pravne novosti vezano uz uslugu za koju je Pretplatnik sklopio pretplatnički ugovor s Pružateljem usluga, obavještavati Pretplatnika o važnim novostima, provoditi testiranja takvih tehnoloških i pravnih novosti te ih implementirati, odnosno usklađivati uslugu s pravnim propisima.
- b) Pružatelj usluge se obvezuje da će informacijska infrastruktura na kojoj se usluga izvršava biti dostupna 99,9% godišnje, počevši od datuma sklapanja pretplatničkog ugovora. Dostupnost se mjeri na lokaciji podatkovnog centra, a na dostupnost ne može utjecati kvar kod treće osobe (npr. kod lokalnog Pružatelja usluge pristupa Internetu). Za svaki sat nedostupnosti ispod jamčene dostupnosti, Pružatelj usluge se obvezuje umanjiti cijenu sljedećeg računa za 1%. Ukoliko bi dostupnost bila manja od 70% vremena, Pružatelj usluge se obvezuje umanjiti cijenu sljedećeg računa za 100%. Na takvo umanjenje cijene Pretplatnik se dužan pozvati u pisanom obliku, a najkasnije do 10 dana prije isteka trajanja tekuće usluge kako bi je (umanjenje cijene) Pružatelj usluge pravovremeno mogao iskazati.
- c) U slučaju više sile koja utječe na dostupnost ili kvalitetu usluge, Pružatelj usluge će pokušati napraviti sve razumne radnje kako bi usluga što prije bila puštena u rad u punom opsegu. U takvom slučaju, eventualna nedostupnost usluge ne mjeri se kao vrijeme koje utječe na jamčenu dostupnost.
- d) Pružatelj usluge se obvezuje omogućiti Pretplatniku sustav podrške za sve pretplatničke usluge, vezano uz tehničku problematiku, prodaju ili račune. Podrška se mora moći realizirati na najmanje 2 načina (npr. putem telefona, putem elektroničke pošte, putem mrežnog sustava za podršku itd.).
- e) Pružatelj usluge se obvezuje izrađivati sigurnosnu kopiju svih Pretplatnikovih podataka s informacijske infrastrukture koja služi za izvršavanje usluge najmanje jednom dnevno te takve kopije pohraniti i čuvati najmanje 2 tjedna unazad.



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe

7. Obveze Pretplatnika

Pretplatnik će koristiti uslugu pridržavajući se slijedećih pravila:

- a) Pretplatnik je dužan podmirivati račune uredno, u rokovima dospijea.
- b) Pri korištenju usluge, Pretplatnik je dužan pridržavati se ovih Općih uvjeta, zakonskih propisa RH i EU, kao i pozitivnih Internet običaja.
- c) Pretplatnik snosi potpunu i isključivu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe svih informacija, podataka, medijskih zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima pri korištenju usluge.
- d) Pretplatnik se obvezuje da pri korištenju usluge neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva).
- e) Pretplatnik se obvezuje da pri korištenju usluge neće zloupotrebjavati tehnologije koje su predmet usluge za bilo kakve protuzakonite računalne radnje, kao što su krađe podataka i provaljivanje u tuđe računalne sustave.

8. Dopuna i izmjena pretplatničkog ugovora

- a) Ako Pretplatnik pisanim putem zatraži dodatnu aktivaciju jedne ili više usluga, smatrat će se da je izvršen autorizirani zahtjev za dopunom pretplatničkog ugovora te će se tim činom smatrati da je pretplatnički ugovor dopunjen i automatski stupa na snagu. U takvom slučaju, primjenjivat će se isti rokovi aktivacije usluge kao i kod zasnivanja pretplatničkog ugovora, a računajući od dana dopune pretplatničkog ugovora.
- b) Ako Pretplatnik pisanim putem zatraži izmjenu jedne ili više usluga, smatrat će se da je izvršen zahtjev za izmjenom pretplatničkog ugovora te će se tim činom smatrati da je pretplatnički ugovor izmijenjen i automatski stupa na snagu. U takvom slučaju, primjenjivat će se isti rokovi aktivacije usluge kao i kod zasnivanja pretplatničkog ugovora, a računajući od dana izmjene pretplatničkog ugovora.
- c) Ako Pretplatnik iskoristi veće resurse od onih koji su dostupni u njegovom pretplatničkom paketu, smatrat će se da je pisanim putem zatražio izmjenu jedne ili više usluga, odnosno da je izvršen zahtjev za izmjenom pretplatničkog ugovora. Izvršenjem takvog čina smatrat će se da je pretplatnički ugovor izmijenjen te automatski stupa na snagu. U takvom slučaju, primjenjivat će se isti rokovi aktivacije usluge kao i kod zasnivanja pretplatničkog ugovora, a računajući od dana izmjene pretplatničkog ugovora.

9. Cijene i uvjeti plaćanja

- a) Cijene usluga koje Pružatelj usluge naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim javno dostupnim cjenikom. Pružatelj usluge je ovlašten mijenjati cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.



Sufinancirano instrumentom Europske unije za povezivanje Europe

Sadržaj ovog dokumenta isključiva je odgovornost partnera DB Informatike i HOK-a te ne odražava nužno stajalište Europske unije.

-
- b) Sve cijene iz cjenika odnose se na određeni vremenski najam usluga koji Pretplatnik sam bira u procesu narudžbe. Od tog su pravila izuzete cijene eventualnih usluga koje se naplaćuju jednokratno (npr. aktivacija neke od usluga), a takav se slučaj mora specificirati u cjeniku.
- c) Kako neke cijene mogu ovisiti o kretanjima na tržištu ili promjeni zakonske regulative, svaka je ponuda važeća najdulje 15 dana. Ukoliko Naručitelj ili Pretplatnik ne sklopi Pretplatnički ugovor u tom roku, obvezan je zatražiti novu izmijenjenu ponudu. Ukoliko Naručitelj ili Pretplatnik nije zatražio novu izmijenjenu ponudu ili je plaćanje izvršio po prethodnoj ponudi, a nakon navedenog roka, Pružatelj usluge ima pravo obračunati eventualnu razliku u cijeni.
- d) Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni iznos ponude do dana dospijeca koji je na prvi dan nakon isteka trenutne plaćene usluge i iskazan je na ponudi. Ukoliko Pretplatnik kasni s plaćanjem više od 5 radnih dana od dana dospijeca plaćanja, Pružatelj usluge može izvršiti privremeno isključenje. Ukoliko Pretplatnik kasni s plaćanjem više od 10 radnih dana od dana dospijeca plaćanja:
- Pružatelj usluge može trajno isključiti uslugu, što znači trenutni prekid pretplatničkog ugovora
 - Pružatelj usluge može aktivirati eventualno jamstvo plaćanja te, nakon kontakta s Pretplatnikom, zatražiti novo jamstvo plaćanja umjesto aktiviranog; ili trajno isključiti uslugu nakon isteka zadnjeg dana razdoblja na koje se račun odnosi što znači prekid pretplatničkog ugovora
- e) Za kašnjenje u plaćanju od strane Pretplatnika, Pružatelj usluge ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

10. Rješavanje prigovora

- a) Prigovori na iznose računa ili ponude te kakvoću pruženih usluga podnose se Pružatelju usluge najkasnije u roku od 7 dana od dana izdavanja računa, odnosno od dana pružanja usluge na koju se odnosi prigovor na kvalitetu. Ukoliko prigovor na iznos nije podnesen u navedenom roku, smatrat će se da je iznos računa ili ponude prihvaćen. Prigovor na iznos ne utječe na datum dospijeca.
- b) Prigovori se podnose isključivo pisanim putem, a moraju sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelje. Pružatelj usluge se obvezuje provesti postupak za utvrđivanje prigovora, donijeti odluku o utemeljenosti prigovora te je proslijediti Pretplatniku pisanim putem, najkasnije u roku od 7 dana od podnošenja prigovora.
- c) Ukoliko se pokaže da je prigovor na iznos utemeljen, Pružatelj usluge će izvršiti povrat spornog dijela najkasnije u roku od 2 radna dana od donošenja odluke o utemeljenosti prigovora.
- d) Ukoliko se pokaže da je prigovor na kakvoću pruženih usluga utemeljen, Pretplatnik ima pravo na naknadu eventualne štete, osim ako se radi o dostupnosti (čl. 6. st. b. ovih Općih uvjeta) ili je niža razina kvalitete izazvana višom silom (čl. 6. st. c. ovih Općih uvjeta) ili neispravnim rukovanjem tehnologijama iz predmeta usluge.



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe

11. Završne odredbe

- a) Pretplatnički ugovor se u pravilu sklapa na najmanje 1 mjesec ili na neki drugi inicijalni vremenski rok koji Pretplatnik može sam odabrati u procesu narudžbe usluge. Nakon vremenskog isteka inicijalne usluge, pretplatnički ugovor se automatski produžuje na neodređeno vrijeme, osim u slučajevima opisanim u čl. 9. st. d. ovih Općih uvjeta.
- b) Pretplatnik može otkazati pretplatnički ugovor pisanim putem Pružatelju usluge, najmanje 15 dana unaprijed. Za vrijeme takvog otkaznog roka, Pretplatnik je dužan uredno podmiriti sve dospelje obveze. Pravne posljedice takvog otkaza pretplatničkog ugovora nastupaju danom kad je Pružatelj usluge zaprimio pisanu obavijest Pretplatnika o otkazu, odnosno danom koji je Pretplatnik sam odredio u pisanoj obavijesti kao dan prestanka pretplatničkog ugovora, koji god slučaj nastupi kasnije. U slučaju takvog otkaza pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika, Pružatelj usluge nije dužan izvršiti povrat eventualnih ranije uplaćenih sredstava.
- c) Pružatelj usluge može otkazati pretplatnički ugovor iz razloga utvrđenih ovim Općim uvjetima (čl. 9. st. d.), odnosno u slučaju nepodmirenja dospelog računa od strane korisnika; kao i ako naknadno ustanovi da su ispunjeni uvjeti za odbijanje narudžbe opisanih u čl. 4. st. a. ovih Općih uvjeta.
- d) Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.
- e) U svakom slučaju, pretplatnički ugovor prestaje važiti danom prestanka poslovanja Pružatelja usluge.
- f) U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa za uslugu koja predstavlja preduvjet za pružanje neke druge usluge, automatski dolazi i do prestanka pretplatničkog odnosa za tu drugu uvjetovanu uslugu, o čemu će Pružatelj usluge obavijestiti Pretplatnika prilikom raskida pretplatničkog odnosa.
- g) Stranke su suglasne sve sporove proizašle konzumacijom pretplatničkog ugovora rješavati mirnim putem, odnosno dogovorom. U slučaju neuspjeha, za rješavanje će biti nadležan odgovarajući sud RH u Rijeci, osim ako je zakonom ili važećim propisom određeno drugačije.
- h) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15. ožujka 2022. godine i primjenjuju se na sve Pretplatnike. Postojeći Pretplatnici koji su sklopili pretplatnički ugovor prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, mogu pisanim putem raskinuti postojeći pretplatnički ugovor bez itikakve naknade.
- i) Pružatelj usluge zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, uključujući cijene i specifikacije usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta. U takvom slučaju, Pružatelj usluge će izvijestiti Pretplatnika o izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora.
- j) Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti svi dotadašnji dokumenti Pružatelja usluge vezani uz problematiku koju pokrivaju ovi Opći uvjeti, osim za postojeće Pretplatnike, kako je opisano u ovim Općim uvjetima čl. 11. st. i.



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe