



HP – Hrvatska pošta d.d.,
Jurišićeva 13, p.p. 514,
HR – 10002 Zagreb

UVJETI KORIŠTENJA POŠTA.HR PORTALA

| | |
|--|-----------|
| 1. PREDMET UVJETA KORIŠTENJA..... | 3 |
| 2. ZNAČENJE POJMOVA..... | 3 |
| 3. OPIS USLUGE I UVJETI KORIŠTENJA USLUGA UNUTAR PORTALA | 4 |
| 4. REGISTRACIJA I KORIŠTENJE | 4 |
| 4.1. REGISTRACIJA | 4 |
| 4.2. KORIŠTENJE PORTALA | 5 |
| 5. ODGOVORNOST I OBVEZE HP-A | 5 |
| 6. ODGOVORNOST, PRAVA I OBVEZE KORISNIKA PORTALA I USLUGA UNUTAR ISTOGA | 6 |
| 7. PLAĆANJE USLUGA | 7 |
| 8. PODNOŠENJE PRIGOVORA | 8 |
| 9. NAKNADA ŠTETE..... | 8 |
| 10. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA | 9 |
| 11. BLOKADA USLUGE | 11 |
| 12. RJEŠAVANJE SPOROVA..... | 11 |
| 13. ZAVRŠNE ODREDBE | 11 |

1. PREDMET UVJETA KORIŠTENJA

Ovim Uvjetima za korištenje usluga korisničkog portala Pošta.hr (u daljnjem tekstu: Uvjeti korištenja) uređuje se odnos između trgovačkog društva HP - Hrvatska pošta d.d., sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 13, OIB: 87311810356, (u daljnjem tekstu: HP), kao davatelja usluge pristupa korisničkom portalu Pošta.hr zajedno s pripadajućim uslugama s jedne strane i Korisnika s druge strane (u daljnjem tekstu: Korisnik).

2. ZNAČENJE POJMOVA

(1) Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Uvjetima korištenja imaju sljedeće značenje:

1. **Portal:** centralno mjesto za informacije gdje Korisnik nakon digitalne prijave i provjere autentičnosti ima mogućnost upravljanja odabranim uslugama.
2. **Korisnik:** punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba koja se sukladno posebnim propisima smatra potrošačem, bez obzira na državljanstvo, a koja se registrirala za korištenje Portala sukladno odredbama ovih Uvjeta korištenja.
3. **HP ID:** HP Identitet koji sadrži jedinstveno korisničko ime i zaporka, putem kojeg Korisnik pristupa pošta.hr Portalu i svim povezanim podstranicama.
4. **Cjenik:** odnosi se na primjenjive cjenike u kojima su sadržane cijene usluga koje se mogu koristiti putem Portala kao što su primjerice: Cjenik ostalih usluga, Cjenik poštanskih usluga u unutarnjem prometu, Cjeniku poštanskih usluga u međunarodnom prometu, Izvadak iz odluke o naknadama u poslovanju s fizičkim osobama HPB-a i slično.
5. **Drugi opći uvjeti poslovanja na koje se pozivaju ovi Uvjeti korištenja:** u smislu ovih Uvjeta korištenja obuhvaćaju primjenjive Opće uvjete za obavljanje univerzalne usluge, Opći Uvjeti za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga, Opći Uvjeti za obavljanje ostalih poštanskih usluga, te Opće uvjete društva HPB d.d. za izvršenje jednokratnih platnih transakcija.
6. **Pretinac unutar Portala:** digitalni pretinac koji omogućuje Korisniku primanje poruka vezanih za promjene na Portalu, nove funkcionalnosti, najavu radova i slično.
7. **Sistemska obavijest:** digitalna obavijest kojom Portal obavještava Korisnika o dostupnosti usluga, poteškoćama u radu, promjenama na Portalu, nepodmirenom dugovanju i slično.
8. **IPG (Internet Payment Gateway)** pružatelj usluge: sigurni sustav za online autorizaciju kartica u realnom vremenu.
9. **Neradni dan:** subota, nedjelja i blagdani određeni Zakonom o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj.
10. **Radni dan:** ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak i petak ako u te dane ne pada neradni dan određen Zakonom o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj.
11. **Promotivna poruka:** vrsta poruke čiji se sadržaj odnosi na marketinške, promotivne, prodajne i promidžbene aktivnosti HP-a i partnera. Promotivne poruke šalje se Korisnicima koji su .u procesu registracije ili naknadno u korisničkim postavkama dali privolu za primanje obavijesti HP-a i ugovornih partnera.
12. **Usluga arhiviranja:** usluga koja uključuje pohranu u elektroničkom obliku i omogućavanje Korisniku uvid u sve dokumente koje je kreirao unutar Portala.
13. **Poštanske pošiljke:** svaka adresirana pošiljka definirana Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge, Općim uvjetima za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga ili Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga.
14. **Dolazna poštanska pošiljka:** u smislu odredaba ovih Uvjeta korištenja je pošiljka s prijemnim brojem koje je Korisnik portala primatelj.
15. **Odlazna poštanska pošiljka:** u smislu odredaba ovih Uvjeta korištenja je pošiljka s prijemnim brojem koje je Korisnik portala pošiljatelj.

(2) Pojmovi upotrijebljeni u ovim Uvjetima korištenja za osobe u muškom rodu neutralni su i odnose se jednako na muške i na ženske osobe.

3. OPIS USLUGE I UVJETI KORIŠTENJA USLUGA UNUTAR PORTALA

(1) Putem Portala Korisnik ima mogućnost korištenja sljedećih usluga iz HP portfelja;

- Digitalno praćenje i upravljanje dolaznim i odlaznim poštanskim pošiljkama,
- Digitalno naručivanje i plaćanje usluge Paket24

(2) Korisnik može koristiti jednu ili više usluga Portala, u skladu s Uputama za korištenje koje se nalaze unutar Portala.

4. REGISTRACIJA I KORIŠTENJE

4.1. REGISTRACIJA

(1) Registracija se odvija na Portalu u elektroničkom obliku, odnosno ispunjavanjem traženih podataka u registracijski online obrazac.

(2) Korisnik stječe HP ID nakon uspješne registracije.

(3) Korisnik je prilikom registracije obavezan dati točne i potpune osobne podatke sukladno uputama za registraciju koje se nalaze na Portalu. Opseg i vrsta podataka koje se traže prilikom registracije nužne su prvenstveno radi zaštite prava i interesa Korisnika, jer se time osigurava odgovarajuća razina provjere identiteta koja je potrebna za korištenje usluga. HP zadržava pravo provjeriti točnost i potpunost unesenih korisničkih podataka prilikom registracije.

(4) Korisnik je suglasan da HP može obrađivati njegove osobne podatke koje je unio prilikom registracije, i to:

- ime i prezime,
- OIB,
- broj osobne iskaznice ili putovnice,
- adresa prebivališta navedena na osobnom dokumentu,
- e-mail adresa,
- broj mobilnog telefona.

(5) Korisnik će prilikom registracije unijeti e-mail adresu pomoću koje će potvrditi namjeru kreiranja HP ID-a, te koja e-mail adresa će postati sastavni dio HP ID-a kao sekundarni identifikator uz dobiveno korisničko ime. Svim Korisnicima, aktivacijska e-mail adresa automatski je definirana kao sekundarni identifikator za pristup profilu i sadržaju aplikacijama kojima ostvaruje pristup.

(6) HP ima pravo odbiti zahtjev Korisnika za registracijom ako su podaci koje je Korisnik naveo netočni ili nepotpuni.

(7) Nakon uspješne registracije Korisnik ima mogućnost promijeniti zaporku, kontakt broj kao i aktivacijsku e-mail adresu za pristup Portalu.

(8) Za cijelo vrijeme dok je Korisnikov profil aktivan HP u svakom trenutku zadržava pravo izvršiti provjeru unesenih podataka Korisnika.

(9) HP može tražiti Korisnika dodatne podatke, a sve s ciljem pružanja usluge s većom razinom sigurnosti ili usluge koje traže specifične podatke za identifikaciju. Navedeni podaci se također pohranjuju uz već postojeći HP ID Korisnika. U tom slučaju, Korisnikova suglasnost iz stavka (4) ovog članka ovih Uvjeta korištenja je proširena i na navedene podatke.

(10) Korisnik koji pristupa Portalu s neke druge digitalne platforme HP-a (primjerice s profilom Žutog klika), za korištenje nekih od dodatnih funkcionalnosti Portala morat će izvršiti proces doregistracije prilikom kojeg će Korisnik morati nadopuniti sljedeće podatke:

- OIB
- Broj osobne iskaznice
- Adresa s osobnog dokumenta

(11) Korisnik koji zaboravi HP ID zaporku za pristup Portalu može zatražiti pomoć klikom na polje „Zaboravljena zaporka“ te će mu pomoć biti pružena sukladno uputama na Portalu.

(12) Dodatni podaci koji se mogu obrađivati, ali nisu obvezni, već ovise o dobivenoj privoli samog korisnika, a u svrhu pružanja personaliziranije usluge čine podaci o dodatnim adresama Korisnika, odnosno Korisnik ima mogućnost unosa više različitih adresa za dostavu. Takvu privolu korisnik daje prilikom procesa registracije, a u bilo kojem trenutku svoju privolu može opozvati.

(13) Korisnik može nakon prijave u Portal urediti svoje osobne podatke.

(14) HP može koristiti podizvođače (podugovaratelje) za pružanje određenih proizvoda ili usluga svojim kupcima. HP će možda trebati dijeliti neke od osobnih podataka s partnerima kako bi im omogućili pružanje usluga HP-a. Podizvođačima (podugovarateljima) HP-a nije dopušteno korištenje takvih osobnih podataka u bilo koje druge svrhe.

4.2. KORIŠTENJE PORTALA

(1) Korisnik u pravilu ima pravo koristiti Portal na neodređeno vrijeme u skladu s ovim Uvjetima korištenja.

(2) Korisnik ima pravo u bilo kojem trenutku zatražiti deaktivaciju HP ID-ja, što ujedno znači i deaktivaciju pristupa Portalu i ostale pripadajuće usluga. Deaktivaciju HP ID-a i pristupa Portalu Korisnik može zatražiti odabirom deaktivacije računa unutar Portala.

(3) HP će čuvati podatke Korisnika do isteka svrhe obrade tih podataka, odnosno bit će pohranjeni do rokova određenim primjenjivim propisima. U slučaju sudskog postupka između Korisnika i HP-a, podaci se čuvaju do isteka takvog sudskog postupka.

(4) U slučaju postojanja više postojećih korisničkih računa koji se odnose na istog Korisnika glede usluga HP-a iz ovih Uvjeta (uvjet je da su OIB i aktivacijska e-mail adresa identični u svim HP ID korisničkim računima), HP zadržava pravo objediniti sve korisničke račune u jedan jedinstveni HP ID korisnički račun za tog Korisnika. U slučaju takvog spajanja korisničkih računa u jedan jedinstveni HP ID, podaci iz korisničkog računa kojeg je Korisnik posljednje koristio bit će mjerodavni i korišteni u HP ID-ju. O postupku spajanja HP ID korisničkog računa Korisnik će biti pravodobno i na odgovarajući način obaviješten. HP ne snosi odgovornost za eventualnu štetu nastalu uslijed spajanja HP ID korisničkih računa.

5. ODGOVORNOST I OBVEZE HP-a

(1) HP je obvezan:

- objaviti sve informacije o korištenju usluge, upute za korištenje portala, nove funkcionalnosti i druge promjene koje utječu na rukovanje i korištenje portala;
- prije početka primjene službeno objaviti sve izmjene ovih Uvjeta korištenja te Cjenika;
- osigurati odgovarajuću infrastrukturu za nesmetano funkcioniranje servisa – zaštititi objekte, hardver, softver i drugu opremu kako bi se spriječio neovlašten pristup podacima tijekom prijenosa unutar Portala;
- dostaviti Korisniku samo promotivne poruke za koje je Korisnik dao privolu;
- osigurati dostupnost servisa osim u slučaju više sile i okolnosti koje nisu pod kontrolom HP-a.

(2) HP jamči sljedeće:

- da posjeduje odgovarajuća prava korištenja programskog rješenja Portala, a koja su potrebna za pružanje Usluga unutar istog

- da ima sve potrebne dozvole, odobrenja, stručni kadar i ostale tehničke mogućnosti za uredno pružanje Usluga unutar Portala.

(3) HP ne odgovara za nedostupnost pojedine usluge Portala zbog razloga koji su posljedica više sile ili djelovanja trećih osoba (prirodne nepogode, štrajkovi, ratovi, neredi, teroristička djelovanja, odluke javnih tijela ili tijela s javnim ovlastima i slično.), prestanka isporuke električne energije, smetnji u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greškama nastalim u prijenosu podataka telekomunikacijskih mrežama, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati HP-u, a zbog kojih je onemogućen pristup Portalu.

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

(5) Prilikom redovnih održavanja Portala Korisniku će djelomično ili potpuno biti onemogućeno korištenje usluge o čemu će biti pravovremeno obaviješten.

(6) Sadržaj na mrežnim stranicama HP-a zaštićen je autorskim pravom i srodnim pravima, uz iznimku korisničkih podataka Korisnika, odnosno korisničkog sadržaja Korisnika, unutar sadržaja na mrežnim stranicama HP-a.

(7) Sadržaj koji je objavljen na mrežnim stranicama HP-a ne smije se reproducirati, distribuirati ili na bilo koji način upotrebljavati bez izričitog pristanka HP-a ili na bilo koji način koji može uzrokovati štetu HP-u ili bilo kojoj trećoj strani.

(8) Sadržaj koji je objavljen na mrežnim stranicama HP-a može se upotrebljavati samo za individualne potrebe Korisnika i na njihovu vlastitu odgovornost uz poštovanje autorskog i srodnih prava, kao i svih drugih prava trećih osoba te u skladu s ovim Uvjetima.

6. ODGOVORNOST, PRAVA I OBVEZE KORISNIKA PORTALA I USLUGA UNUTAR ISTOGA

(1) Na Portalu nije dopušteno:

- objavljivanje, slanje i razmjena sadržaja kojima se krše primjenjivi propisi, sadržaja koji je uvredljiv, vulgaran, prijeteći, rasistički ili šovinistički te štetan ili neprikladan na bilo koji drugi način;
- objavljivanje, slanje i razmjena informacija za koje Korisnik zna ili pretpostavlja da su lažne, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu drugim Korisnicima;
- lažno predstavljanje, odnosno predstavljanje u ime druge pravne ili fizičke osobe;
- manipuliranje identifikatorima kako bi se prikriolo porijeklo sadržaja kojeg se objavljuje ili šalje putem predmetnih mrežnih stranica;
- objavljivanje, slanje, razmjenu sadržaja i/ili upotrebu predmeta ili prava zaštićenih pravom intelektualnog vlasništva HP-a i trećih osoba;
- objavljivanje, slanje i razmjenu neželjenih sadržaja Korisnicima odnosno drugim osobama bez njihovog pristanka
- objavljivanje, slanje i razmjena sadržaja koji sadržava viruse ili slične računalne datoteke ili programe načinjene u svrhu uništavanja ili ograničavanja rada bilo kojega računalnog softvera i/ili hardvera i elektroničke komunikacijske opreme;

(2) Primjena sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu Korisnikove opreme, računalnih programa i podataka spada u područje isključive odgovornosti svakog pojedinog Korisnika. Isto se odnosi i na poduzimanje svih potrebnih mjera zaštite radi izbjegavanja različitih vrsta online prijevera. Korisnik izričito potvrđuje da je upoznat s time da HP, iz sigurnosnih razloga, nikada od Korisnika neće zahtijevati unos njegovih korisničkih podataka putem e-maila, uključujući bez ograničenja, podatke o HP ID korisničkom računu.

(3) Korisnik se obvezuje kako će prilikom korištenja Portala, poduzimati odgovarajuće sigurnosne mjere, i to:

- odjavu Korisnika s Portala svaki put nakon korištenja usluga HP-a iz ovih Uvjeta korištenja, posebno ako se ne koristi vlastitim računalom, a kako bi se izbjegla mogućnost zlouporabe
- u slučaju bilo kakve sumnje u moguću zlouporabu i/ili neovlašteno korištenje njegovim HP ID-om, odnosno drugom korisničkom identifikacijskom oznakom, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Službu za korisnike HP-a na broj telefona 072 303 304 ili na poveznici <https://obraci.posta.hr/kontakt>. HP će po primitku obavijesti poduzeti sve moguće mjere u svrhu zaštite korisničkog računa
- HP neće ni na koji način biti odgovoran Korisniku za eventualnu štetu i/ili posljedice nastale postupanjem protivno gore navedenim obvezama

(4) Stjecanjem HP ID-a Korisnik može koristiti usluge dostupne unutar Portala. Pristup stranicama može biti djelomičan, ovisno o odabiru i pravima pojedinog Korisnika.

(5) HP zadržava pravo ukidanja i promjene izgleda i sadržaja Portala i podstranica koje su sastavni dio Portala. Također, HP zadržava pravo dodavanja novih usluga, odnosno funkcionalnosti na Portalu. HP neće biti odgovoran Korisniku za eventualnu štetu nastalu uslijed takvih promjena.

(6) Prihvaćanjem ovih Uvjeta Korisnik potvrđuje da je prethodno obaviješten i suglasan je s time da usluge i sadržaj uključuju promocije od Korisnikova interesa, obavijesti, poruke administratora i slične poruke HP-a u svrhu redovitog obavještanja Korisnika i normalnog funkcioniranja pripadajućih usluga i sadržaja.

(7) Korisnik se obvezuje svoj HP ID i podatke vezane uz njega držati u strogoj tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom (kao i svaku drugu korisničku identifikacijsku oznaku dodijeljenu od strane HP-a za vrijeme trajanja njegova korisničkog odnosa u HP-u), pogotovo od neovlaštenog pristupa trećih osoba, te se obvezuje da ga neće otkrivati ili na bilo koji način učiniti dostupnima trećim, odnosno neovlaštenim osobama. Korisnik je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključujući svako očitovanje volje dano pod njegovim HP ID-em, koje će se smatrati očitovanjem volje osobe koja se vodi kao Korisnik o čijem je HP ID-u riječ. HP neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku i/ili trećima uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s HP ID-em Korisnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja HP ID-a Korisnika, odnosno za štetu koja je povezana ili može biti povezana s ovim postupanjima i/ili zlouporabom.

7. PLAĆANJE USLUGA

(1) Usluge koje su predmet ovih Uvjeta korištenja obračunavaju se i naplaćuju prema odgovarajućem važećem Cjeniku usluga za korištenje Portala. HP jednom mjesečno Korisniku ispostavlja i dostavlja u pretinac unutar Portala elektronički račun za sve usluge izvršene u prethodnom mjesecu, osim za usluge koje se plaćaju jednokratno prilikom korištenja.

(2) Usluga provedbe plaćanja transakcija platnim karticama naplaćuje se odmah prilikom autorizacije izvršenoga kartičnog plaćanja nakon čega se Korisniku isporučuje obavijest u pretinac unutar Portala, a Korisnik može za svaki nalog kreirati potvrdu u formatu pdf za izvršenu uslugu.

(3) Korisnik će zaprimljeni elektronički račun HP platiti u roku dospijeća navedenom na elektroničkom računu. U slučaju kašnjenja plaćanja računa Korisniku se zaračunava zakonska zatezna kamata za kašnjenje s plaćanjem.

(4) U slučaju kašnjenja plaćanja računa ili ne podmirenja duga po računu HP zadržava pravo privremeno Korisniku usluga obustaviti pružanje svih ili pojedinačnih usluga i to sve do podmirenja duga. HP prethodno će obavijestiti Korisnika o obustavi pružanja usluga slanjem obavijesti u pretinac unutar portala i/ili na e-mail.

- (5) U slučaju da Korisnik usluga unutar roka dospijeca ne podmiri dug po računu, HP ima pravo iskoristiti sve mjere prisilne naplate za podmirenje istoga previđene primjenjivim propisima.
- (6) U slučaju podmirenja dijela duga Korisniku se zatvara najstariji dug u redosljedu podmirenja.

8. PODNOŠENJE PRIGOVORA

- (1) Korisnik može podnijeti HP-u prigovor ako smatra da se HP ne pridržava odredaba ovih Uvjeta korištenja, odnosno ako smatra da mu usluga nije pružena na ugovoreni način i/ili u ugovorenim rokovima.
- (2) Korisnik može podnijeti HP-u prigovor ako smatra da se HP ne pridržava odredaba ovih Uvjeta korištenja koje su primjenjive na odnos HP-a i Korisnika. Navedeni prigovori se podnose u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust HP-a, a najkasnije u roku trideset (30) dana od povrede ili ako je drugačije definirano u Općim uvjetima iz članka 2. stavka 1. točke 5. ovih Uvjeta korištenja. Odredbe ovog članka ne odnose se na prigovore glede obrade osobnih podataka, koji se podnose sukladno članku 10. ovih Uvjeta korištenja.
- (3) Prigovor na iznos računa Korisnik može podnijeti HP-u u roku od 15 (petnaest) dana od dana dospijeca računa.
- (4) U svrhu rješavanja prigovora Korisnik je dužan priložiti odgovarajuće dokaze koji se odnose na povredu pružanja usluge.
- (5) Prigovor se može podnijeti putem kontakt obrasca <https://obrasci.posta.hr/kontakt>
- (6) U slučaju pravovremenog podnošenja prigovora na iznos računa Korisnik je do donošenja odluke o prigovoru obavezan platiti samo nesporni dio računa.
- (7) Na podneseni prigovor HP dostavit će Korisniku na adresu elektroničke pošte i/ili putem pretinca unutar Portala odgovor u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora ili ako je drugačije definirano u Općim uvjetima iz članka 2. stavka 1. točke 5. ovih Uvjeta korištenja.
- (8) HP će rješavati prigovore Korisnika koje se odnose na plaćanje naloga putem Internet Payment Gatewaya Davatelja usluga.
- (9) Ako se prigovor Korisnika odnosi na prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje preporučene pošiljke, vrijednosne pošiljke, paketa do 10 kg u unutarnjem prometu odnosno do 20 kg u međunarodnom dolaznom prometu, Korisnik podnosi prigovor u skladu s odredbama primjenjivog Zakona o poštanskim uslugama i primjenjivim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.
- (10) Ako se prigovor Korisnika odnosi na prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje Paketa u međunarodnom prometu iznad 10 kg, EMS pošiljke, Connect paketa, PostPak pošiljke i Praćene pošiljke, te poštansku Uslugu Paket 24, Korisnik podnosi prigovor u skladu s odredbama primjenjivog Zakona o poštanskim uslugama i primjenjivim Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga.
- (11) Korisnik ima pravo pokrenuti postupak rješavanja potrošačkog spora pred tijelom za alternativno rješavanje sporova na linku <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

9. NAKNADA ŠTETE

- (1) HP neće biti odgovoran za kašnjenje, nepotpuno izvršavanje ili neizvršavanje svojih obveza definiranih ovim Uvjetima korištenja 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 HP-a za štetu nastalu kod prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručnja preporučene pošiljke, vrijednosne pošiljke, paketa do 10 kg u unutarnjem prometu odnosno do 20 kg u međunarodnom dolaznom prometu primjenjuju se odredbe primjenjivog Zakona o poštanskim uslugama i primjenjivih Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge.

(3) Na odgovornost HP-a za štetu nastalu kod prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručenja Paketa u međunarodnom prometu iznad 10 kg, EMS pošiljke, Connect paketa, PostPak pošiljke i Praćene pošiljke, te u pružanju Usluge Paket 24 primjenjuju se odredbe primjenjivog Zakona o poštanskim uslugama i primjenjivih Općih uvjeta za obavljanje ostalih poštanskih usluga.

(4) HP ni u kojem slučaju ne odgovara za izmaklu korist i/ili neimovinsku štetu.

10. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

(1) HP obrađuje osobne podatke ispitanika poštujući sve relevantne propise, primjenjujući načela i uvjete obrade osobnih podataka utvrđenih 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) i Zakonom o provedbi Opće uredbe ("Narodne novine" 42/18). HP prikuplja i obrađuje podatke na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera

(2) HP zadržava pravo osobne podatke otkrivati trećim osobama, ako je to obvezno zakonom ili odlukom nadležnog tijela.

(3) Obrada osobnih podataka u pogledu pružanja poštanskih usluga temelji se na izvršenju ugovora o pružanju poštanskih usluga, a sve detaljnije su svrhe obrade opisane u relevantnim općim uvjetima poslovanja Društva za pružanje poštanskih usluga objavljenih na www.posta.hr (Opći uvjeti za pružanje univerzalne usluge, Opći uvjeti za pružanje ostalih poštanskih usluga i Opći uvjeti za pružanje zamjenskih usluga).

(4) HP obrađuje osobne podatke ispitanika radi sklapanja ili izvršenja pojedinog ugovora, radi ispunjenja zakonskih obveza ili na temelju legitimnog interesa HP-a, te je u tom smislu (izuzev u slučaju obrade osobnih podataka temeljem privole) ispitanik u obvezi pružiti osobne podatke HP-u. HP obrađuje osobne podatke i u ime i po nalogu i drugih voditelja obrade (primjerice HPB d.d.) u kojem slučaju nastupa kao izvršitelj obrade, te ispitanici svoja prava mogu ostvarivati podnošenjem svojih zahtjeva isključivo prema voditelju obrade.

(5) Korisnički podaci koji se pružaju tijekom registracije za HP ID, odnosno u sklopu interakcije s HP-ovim korisničkim stranicama tijekom registracije za HP ID, prenose se sigurnim komunikacijskim kanalom – zaštićeni su enkripcijom i prenose se putem sigurnoga mrežnog protokola (HTTPS) koji onemogućuje čitanje i krivotvorenje podataka od strane trećih osoba u komunikacijskom kanalu. HP-ovim korisničkim stranicama mogu se služiti samo Korisnici koji mu pristupaju pomoću preglednika (engl. web browser) koji podržava HTTPS protokol. U svrhu sigurnosti sustava, prigodom posjeta HP-ovim korisničkim stranicama radi registracije za HP ID, internetski poslužitelj evidentira IP-adresu računala koje mu je pristupilo, datum pristupa, rezultat uspješnosti HTTPS zahtjeva u obliku numeričkog koda, veličinu datoteke koja je isporučena korisnikovom pregledniku u oktetima, URL-stranicu s koje nam se pristupa te oznaku Korisnikovog preglednika (naziv i inačica).

(6) U svrhu sigurnosti sustava, prigodom posjeta HP-ovim korisničkim stranicama iz prijašnje točke ovih Uvjeta HP internetski poslužitelj privremeno evidentira: IP-adresu računala koje mu je pristupilo, datum pristupa, rezultat uspješnosti HTTPS zahtjeva u obliku numeričkog koda, veličinu datoteke koja je isporučena Korisnikovom pregledniku u oktetima, URL stranicu s koje nam se pristupa te oznaku Korisnikovog preglednika (naziv i inačica).

(7) U nekim slučajevima radi potrebe isporuke usluga, Korisnici poštanskih usluga koji ujedno obavljaju usluge Internet trgovine dužni su putem svojih službenih internet stranica osigurati valjano i zakonito prikupljanje osobnih podataka pošiljatelja i primatelja pošiljaka, te su u odnosu na HP odgovorni za točnost i potpunost dostavljenih podataka. Nadalje, takvi korisnici poštanskih usluga obvezni su

upoznati na odgovarajući način svoje korisnike o svrhama i načinima obrade podataka, o pravima ispitanika, kao i činjenici da će njihovi podaci biti dostavljeni trećim osobama u svrhe uručjenja pošiljaka.

(8) Kontaktni podaci službenika za zaštitu podataka: zastitaosobnihpodataka@posta.hr

(9) Korisnik je obvezan čuvati tajnost svih korisničkih postavki za pristup uslugama, kao i povjerljivost svih podataka u vezi s korisničkim uslugama koji su mu dodijeljeni ili ih je odabrao u vezi s izvršenjem Ugovora. 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). HP 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.

(10) HP 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 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 ovog portala. Privatni korisnik također ima pravo na podnošenje prigovora na obradu osobnih podataka i nadležnom nadzornom tijelu u Republici Hrvatskoj.

(11) Prigodom korištenja HP-ovim korisničkim stranicama ovih Uvjeta HP-ov poslužitelj pohranjuje određene informacije u obliku kolačića (engl. cookie) na računalo Korisnika. Portal i povezane podstranice upotrebljavaju kolačiće kako bi bio u mogućnosti besplatno pružiti svoju uslugu Korisnicima s potpunim funkcionalnostima i što kvalitetnijim sadržajem. Kolačići predstavljaju skup podataka koje generira poslužitelj mrežnih stranica i koje preglednik sprema na disk Korisnika u obliku male tekstualne datoteke

1. Privremeni kolačić postavlja se na računalo Korisnika na razini sesije, odnosno za vrijeme trajanja njegovog posjeta web-aplikacijama HP-a, što mu omogućuje da se učinkovitije služi web aplikacijama i automatski istječe kada zatvori svoj preglednik, i u procesu registracije te autorizacije HP-ovih usluga, u kojem se slučaju kolačić sprema u trajanju 24 sata kako bi se Korisniku omogućilo da, ako ne prođe cijeli proces unutar jedne sesije, ne mora ponovno unositi tražene podatke.

2. Funkcionalnost „Zapamti me“ omogućuje automatska sukcesivna prijavljivanje Korisnika u HP portal nakon prve prijave, isključivo na zahtjev Korisnika. Kada Korisnik prilikom prijave označi polje „Zapamti me“, tada će mu se uz standardni kolačić za upravljanje sesijom izdati i dodatni kolačić za prijavu. Kolačić za prijavu sadržava sljedeće podatke: token, identifikator sesije i datum do kada je izdani kolačić važeći. Korisničko ime se nikada ne šalje putem kolačića, već se samo interno sprema u bazu podataka kako bi se ostvarila veza između Korisnika i pripadajućeg kolačića. Klikom na „Zapamti me“ prilikom prijave na Portal, Korisnik također dobiva kolačić za prijavu, te je automatski prijavljen u sljedeće HP web stranice: Žuti klik.

(12) HP ne sprema na prijavi Korisnikove podatke za prijavu, ali ukoliko Korisnik u svom pretraživaču ima opciju spremanja korisničkih podataka, oni će biti spremljeni. Ako je Korisnik odabrao mogućnost da preglednik ne prihvaća takve kolačiće, neće imati koristi od ove značajke i morat ćete se ponovno unijeti podatke za prijavu svaki put kada se prijavite na drugu klijentsku aplikaciju usluge provjere autentičnosti.

11. BLOKADA USLUGE

(1) Korisnik može zatražiti blokadu usluge pozivom na telefonski broj Kontaktnog centra: 072 500 501 ako posumnja da postoji zloupotreba njegovih podataka za njegovu identifikaciju ili da takva zlouporaba predstoji, kao i u slučaju saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba saznala za njegovu zaporku.

(2) Ako HP posumnja da je došlo do zlouporabe korisničkog računa zadržava pravo ukinuti ili privremeno blokirati korištenja Portala, što može uključiti ukidanje ili privremeno blokiranje korištenja jedne, više ili svih usluga dostupnih na Portalu, a bez prethodne najave. Zlouporabom se smatra postupanje Korisnika koje je protivno ovim Uvjetima korištenja te važećim propisima.

(3) HP ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu nastalu navedenim ukidanjem ili privremenim uskraćivanjem mogućnosti korištenja korisničkog računa, odnosno jednom ili više usluga unutar korisničkog portala.

12. RJEŠAVANJE SPOROVA

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

(2) HP 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 prema mjestu sjedišta HP-a.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

(1) U slučaju izmjena primjenjivih Općih uvjeta, ovih Uvjeta korištenja i Cjenika HP će obavijestiti Korisnika o izmjenama dostavom obavijesti u pretinac unutar korisničkog portala i to najmanje osam dana prije dana početka primjene izmjena. Korisnik može, ako nije suglasan s izmjenama, deaktivirati uslugu do dana početka primjene izmjena u skladu s uvjetima iz čl. 4.2. ovih Uvjeta korištenja. Ako Korisnik do dana početka primjene izmjena ne deaktivira uslugu, smatra se da je suglasan s izmjenama, koje postaju sastavni dio Ugovora.

(2) Drugi Opći uvjeti na koje se pozivaju ovi Uvjeti korištenja kao i njihove izmjene objavljuju se i dostupni su na Internet stranicama <https://www.posta.hr> te je Korisnik obvezan o istima se informirati uvidom u navedene internetske stranice. Izmjene drugih općih uvjeta poslovanja na koje se pozivaju ovi Uvjeti korištenja obavljaju se u skladu s njihovim odredbama i odredbama posebnih propisa.

(3) Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se od 1. 3. 2021.

HP - Hrvatska pošta d.d.
Predsjednik Uprave
Ivan Čulo