

ELEKTRONIČKI RAČUNI d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Ulica Simona Gregorića 8, OIB: 42889250808, MBS: 080888683 (nadalje u tekstu: Upravitelj), zastupano po direktoru Marku Emeru, na temelju odredbe članka 295. Zakona o obveznim odnosima (nadalje u tekstu: ZOO), dana 14. studenog 2025. godine donosi i objavljuje sljedeće

OPĆE UVJETE KORIŠTENJA NEPLATNIH USLUGA

I. UVODNE ODREDBE

1.1. Ovi opći uvjeti (nadalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju opseg, sadržaj i uvjete korištenja neplatnih usluga koje pruža Upravitelj, kao i opseg odgovornosti te uzajamna prava i obveze korisnika tih usluga i Upravitelja kao pružatelja istih usluga.

1.2. Sukladno mjerodavnim pozitivnim propisima ovi Opći uvjeti sastavni su dio svakog posebnog ugovora koji se odnosi na pružanje tzv. neplatnih usluga, a koji bude sklopljen između Upravitelja kao pružatelja tih usluga s jedne strane i korisnika tih usluga s druge strane.

1.3. U smislu ovih Općih uvjeta neplatinim uslugama se smatraju sve one usluge koje Upravitelj uslužno pruža svojim korisnicima, odnosno čije pružanje nudi na tržištu ili sklapa ugovore radi pružanja tih usluga, osim onih usluga koje se sukladno posebnom propisu smatraju platinim uslugama i na koje se primjenjuju propisi kojima se uređuju platne usluge i platni promet.

1.4. U smislu ovih Općih uvjeta pojedini drugi pojmovi i izrazi mogu imati posebno značenje ako je to tako izričito definirano nekom odredbom Općih uvjeta ili ako to jasno proizlazi iz ukupnosti njihovih odredaba ili iz njihovog smisla (npr. pojam neplatnih usluga). U ostalim slučajevima, svi pojmovi i izrazi tumače se u skladu s vlastitim sadržajem, osim ako je njihovo značenje definirano primjenjivim posebnim propisom u kojem slučaju je mjerodavno značenje koje proizlazi iz propisa (npr. pojam eRačun).

II. VRSTE USLUGA I TEHNIČKI UVJETI NJIHOVOG KORIŠTENJA

2.1. Korisnik može s Upraviteljem zasnovati pretplatnički odnos radi korištenja jedne ili više usluga koje Upravitelj uslužno pruža.

2.2. Najvažnije neplatne usluge koje Upravitelj pruža korisnicima su:

- o moj-eRačun / mer je usluga koja omogućuje izdavanje, slanje i zaprimanje eRačuna te pratećih isprava ili drugih eDokumenata
- o moj-BI je usluga koja omogućuje praćenje poslovnih informacija, bonitetnih i financijskih ocjena i pokazatelja poslovnih subjekata u Republici Hrvatskoj
- o moj-DMS je informacijski sustav za elektroničku obradu dokumenata (npr. urudžbiranje, odobravanje, likvidiranje i sl.) kroz koji se mogu digitalno obrađivati poslovni dokumenti u elektroničkom obliku ili u papirnatom obliku ako se prethodno digitaliziraju
- o moj-eArhiv je usluga za elektroničko arhiviranje eRačuna ili drugih eDokumenata poslanih i zaprimljenih putem usluge moj-eRačun i/ili ostalih dokumenata koje u sustav učita korisnik, a koja omogućuje sigurnu pohranu tih dokumenata u kontroliranim uvjetima, kao i brz i jednostavan pristup tim dokumentima i njihovo učinkovito pretraživanje
- o fiskalizacija eRačuna je usluga koja omogućuje fiskalizaciju ulaznih i izlaznih računa, kao i dostavljanje elektroničkih računa i drugih podataka u postupku elzvjestavanja
- o fiskalizacija računa u krajnjoj potrošnji je usluga koja omogućuje fiskalizaciju računa izdanih građanima (F1 fiskalizacija) uz korištenje digitalnog certifikata pretplatnika

Za potrebe provedbe zakona kojim se uređuje fiskalizacija računa u krajnjoj potrošnji, izdavanje i fiskalizacija elektroničkog računa u poslovanju poreznih obveznika Upravitelj pruža usluge razmjene eRačuna, fiskalizacije eRačuna, elzvjestavanje, uslugu metapodatkovnog servisa (MPS), arhiviranje, razmjene ostalih poslovnih dokumenata i uslugu sustava za upravljanje dokumentacijom.

2.3. U smislu članka 2.2. i drugih odredaba Općih uvjeta, pod pojmom eDokument podrazumijeva se eRačun, ali i bilo kakav drugi elektronički dokument koji je prošao kroz sustav Upravitelja kao što su, primjerice, eOdobrenje, eOdgovor, eOpomena, eTerećenje, ePrimka, eNarudžbenica, eOtpremnica i dr.

2.4. Opseg i sadržaj pojedine od usluga navedenih u članku 2.2. Općih uvjeta, kao i uvjete njezinog korištenja Upravitelj može konkretnije definirati u svojim katalogima i ponudama za sklapanje pretplatničkog ugovora ili oni mogu biti definirani posebnim ugovorom, a Upravitelj ih može i izmijeniti, kao i u svoje ponude dodati posve novu uslugu ili iz njih ukloniti neku od postojećih. Upravitelj može glede pojedine usluge propisati posebne uvjete korištenja te usluge i ti će se uvjeti primjenjivati samo na korištenje te usluge kao dopuna ovih Općih uvjeta.

2.5. U cilju prilagođavanja opsega i cijena usluga različitim kategorijama korisnika, svaku od pojedinih usluga Upravitelj može raščlaniti tako da istovremeno nudi sklapanje pretplatničkih ugovora za više inačica iste usluge koje se razlikuju po svom opsegu glede jediničnih količina uključenih u obračunsko razdoblje, dostupnosti korisničke podrške i dr. Na taj je način moguće nudenje i ugovaranje i različitih pretplatničkih paketa koji mogu uključivati jednu ili više usluga u njihovim pojedinim inačicama.

2.6. Kada je riječ o pretplatničkim ugovorima kojima bi se ugovorilo korištenje neke od drugih neplatnih usluga upravitelja koje nisu navedene u ovom popisu najvažnijih usluga, i na te pretplatničke ugovore će se na odgovarajući način primjenjivati ovi Opći uvjeti u onoj mjeri u kojoj u samom katalogu, ponudi i/ili posebnom ugovoru za te usluge nisu propisani niti ugovoreni drugačiji uvjeti korištenja tih usluga ili neke posebne pogodbe.

2.7. Korisnici mogu pristupiti sustavu Upravitelja i u skladu s Općim uvjetima koristiti njegove neplatne usluge putem web sučelja dostupnog na mrežnim stranicama i u aplikaciji Upravitelja ili izravno putem vlastitog softverskog rješenja pod uvjetom da je predmetno softversko rješenje integrirano sa sustavom Upravitelja.

2.8. Za korištenje usluga Upravitelja korisnik je dužan osigurati minimalne tehničke uvjete koji su, ovisno o naravi i sadržaju pojedine usluge, potrebni za njezino korištenje, a koje Upravitelj definira internim pravilima.

III. POJAM KORISNIKA I PRETPLATNIKA; REGISTRACIJA

3.1. U smislu ovih Općih uvjeta, korisnikom se smatra bilo koja fizička ili pravna osoba koja pristupi platformi upravitelja i njome se koristi radi korištenja Upraviteljevih usluga ili u bilo koju drugu svrhu, što uključuje osobe koje su izvršile registraciju u skladu s odredbama ovog članka (registrirani korisnik) i one koje to nisu (neregistrirani korisnik), kao i osobe koje izvan platforme Upravitelja koriste njegove usluge.

3.2. Pretplatnik je korisnik koji je u skladu s ovim Općim uvjetima s Upraviteljem sklopio ugovor o korištenju njegovih usluga, odnosno zasnovao pretplatnički odnos radi korištenja pojedine usluge Upravitelja. Takva osoba smatra se pretplatnikom za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

3.3. U smislu ovih Općih uvjeta, sukladno definicijama iz članaka 3.1. i 3.2. Općih uvjeta, pojam korisnika sadržajno je širi pojam od pojma pretplatnika tako da je svaki pretplatnik ujedno i korisnik, dok pojam korisnika obuhvaća sve osobe u okviru definicije iz članka 3.1. Općih uvjeta, neovisno o tome jesu li aktualno pretplaćene na koju od usluga Upravitelja. Pojedina prava i obveze koje se ovim Općim uvjetima predviđaju za pretplatnike ne odnose se na one korisnike koji nisu pretplatnici, dok glede onih prava i obveza koje se ovim Općim uvjetima predviđaju za korisnike vrijedi pravilo da se odnose na sve korisnike neovisno o tome imaju li aktualno status pretplatnika, a osobito se odnose na one koji imaju takav status.

3.4. Svaki se korisnik, pod uvjetima određenima ovim Općim uvjetima, može registrirati na platformi Upravitelja ispunjavanjem registracijskog obrasca putem web sučelja na mrežnim stranicama Upravitelja ili u aplikaciji.

3.5. Tijekom procesa registracije i/ili prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa korisnik je dužan prihvatiti Opće uvjete ako je s njima suglasan.

3.6. Po izvršenoj registraciji, korisnik će dobiti vlastiti korisnički račun i pristupne podatke (korisničko ime i lozinka) s kojima će moći u svako doba pristupiti svom korisničkom računu putem web sučelja ili aplikacije Upravitelja.

3.7. U tijeku samog procesa registracije pa i nakon što je registracija već provedena Upravitelj može u bilo koje doba od korisnika tražiti određene podatke ili uvid u određene isprave koje su mu razumno potrebne za samo registriranje korisnika, eventualno zasnivanje pretplatničkog odnosa,

utvrđivanje identiteta korisnika, njegovih osoba ovlaštenih za zastupanje ili stvarnih vlasnika i za prevenciju ili sprječavanje zlouporaba.

3.8. U slučaju da korisnik uskrati davanje podataka ili uvid u isprave koje je Upravitelj od njega tražio sukladno članku 3.7. Općih uvjeta, Upravitelj je ovlašten tom korisniku samo zbog toga onemogućiti dovršetak registracije ili zasnivanje pretplatničkog odnosa, a ako se radi o već registriranom korisniku ovlašten mu je na temelju vlastite jednostrane odluke privremeno ili trajno izbrisati korisnički račun, onemogućiti zasnivanje pretplatničkog odnosa, privremeno obustaviti pružanje usluge u okviru postojeće ugovorene pretplate i/ili raskinuti pretplatnički ugovor.

3.9. Odluku o tome hoće li prema pojedinom korisniku poduzeti neku od mjera iz članka 3.8. Općih uvjeta i koju od njih autonomno donosi sam Upravitelj vodeći računa o okolnostima konkretnog slučaja, a osobito polazeći od toga o kojim je točno podacima ili ispravama riječ i od kakvog su značaja za opstojnost i kvalitetu eventualnog korisničkog ili pretplatničkog odnosa.

IV. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

4.1. Putem svog korisničkog računa registrirani korisnik se može, kroz web sučelje ili aplikaciju Upravitelja, pretplatiti na bilo koju od dostupnih usluga Upravitelja ili na više njih, čime se između njega i Upravitelja zasniva pretplatnički odnos u skladu s Općim uvjetima. Pretplatnički odnos može zasnovati i neregistrirani korisnik pod uvjetom da najkasnije prilikom samog zasnivanja pretplatničkog odnosa izvrši i registraciju sukladno članku 3. Općih uvjeta.

4.2. Pored načina opisanog u članku 4.1. Općih uvjeta, za pojedine usluge koje je moguće koristiti izvan platforme Upravitelja i/ili izravno preko vlastitih softverskih rješenja moguće je i sam pretplatnički odnos zasnovati izvan platforme Upravitelja, pri čemu se na takav način zasnivanja pretplatničkih odnosa na odgovarajući način primjenjuju odredbe od članka 3.5. do članka 3.9. Općih uvjeta.

4.3. Upravitelj će svojim korisnicima unutar korisničkog sučelja na svojim mrežnim stranicama i/ili u aplikaciji učiniti dostupnim pregled svih svojih usluga na koje se je moguće pretplatiti s podacima o sadržaju, opsegu i cijeni pojedine usluge, a mogu biti navedeni i posebni uvjeti korištenja te usluge u slučaju da glede toga za nju postoje neke specifičnosti u odnosu na Opće uvjete. Upravitelj može na ovakav način nuditi i različite pretplatničke pakete ili kombinacije više usluga. Pojedine svoje usluge ili pogodnosti Upravitelj može odlučiti nuditi samo registriranim korisnicima ili određenim kategorijama korisnika.

4.4. Izlaganje dostupnih usluga za koje je moguće ugovoriti pretplatu u smislu članka 4.3. Općih uvjeta smatra se ponudom na temelju koje korisnik može s Upraviteljem zasnovati pretplatnički ugovor za usluge koje odabere.

4.5. Upravitelj pridržava pravo autonomno upravljati sadržajem vlastite ponude dostupnih usluga i u bilo kojem trenutku ga ažurirati ili mijenjati bez prethodne najave.

4.6. U trenutku kada korisnik putem svog korisničkog računa odabere pretplatu za određenu uslugu ili više njih, smatra se da je s Upraviteljem sklopio ugovor o pružanju te usluge, a Upravitelj će mu bez odgađanja poslati pisanu potvrdu o sklopljenom pretplatničkom ugovoru za odabrane usluge s pregledom ugovorenih usluga.

4.7. Pisanu potvrdu o sklopljenom pretplatničkom ugovoru Upravitelj će korisniku poslati na adresu elektroničke pošte koja je povezana s njegovim korisničkim računom ili u korisnički pretnac unutar platforme.

4.8. U trenutku zaključenja pretplatničkog ugovora on odmah proizvodi svoje pravne učinke stvarajući prava i obveze za obje ugovorne strane već od mjeseca u kojem je zaključen ugovor, a pretplatnik odmah, neovisno o tome kojeg je dana u mjesecu zaključen ugovor, stječe pravo koristiti sve pretplaćene usluge u punom ugovorenom mjesečnom opsegu, kao i obvezu podmiriti punu cijenu mjesečne pretplate. Također, ako na prvom računu nakon zasnivanja pretplatničkog odnosa pretplatniku će biti naplaćen i jednokratni trošak aktivacije usluge ako je on u vrijeme zasnivanja pretplatničkog odnosa bio predviđen cjenikom.

4.9. Neovisno o prethodnim odredbama ovog članka, u pojedinim slučajevima korisnik može s Upraviteljem sklopiti ugovor o korištenju usluga i na temelju izravnog pregovaranja ili na temelju prihvata posebne ponude izrađene prema posebnim potrebama konkretnog korisnika. U tom slučaju

ugovorne strane mogu u određenim dijelovima ili u cijelosti odstupiti od odredaba Općih uvjeta.

4.10. Pretplatnikom se smatra i korisnik koji nije u smislu ovog članka Općih uvjeta zaključio pretplatnički odnos s Upraviteljem radi korištenja niti jedne naplatne usluge Upravitelja ili mu je postojeći ugovor istekao ili prestao po kojoj drugoj osnovi, ali je u nekom trenutku izabrao koristiti usluge Upravitelja za primanje eRačuna i prihvatio Upraviteljeve Opće uvjete. Takav korisnik također se smatra pretplatnikom za tu uslugu Upravitelja i smatra se da između njega i Upravitelja postoji ugovorni odnos radi pružanja te usluge pod uvjetima sukladnima ovim Općim uvjetima i to sve dok on kao pretplatnik eventualno ne opozove pretplatu za tu uslugu, odnosno otkáže pretplatnički odnos ili mu on prestane po drugoj osnovi propisanoj ovim Općim uvjetima.

V. PRESTANAK I IZMJENA PRETPLATNIČKOG ODNOSA

5.1. Pretplatnik može u bilo kojem trenutku bez navođenja razloga otkazati pretplatnički ugovor za korištenje svih ili pojedinih usluga na koje je pretplaćen, u kojem će se slučaju ugovor smatrati otkazanim po isteku mjeseca u kojem je Upravitelju dostavljen pisani otkaz. Otkazanu uslugu korisnik može ponovno ugovoriti u skladu s uvjetima pod kojima u trenutku ponovnog ugovaranja Upravitelj nudi zasnivanje pretplatničkog odnosa za tu uslugu.

5.2. Osim otkazom sukladno člancima 5.1. i 5.7. Općih uvjeta, pretplatnički ugovor može prestati sporazumom obje ugovornih strana ili raskidom ako su za to ispunjene pretpostavke propisane Općim uvjetima ili zakonom.

5.3. U bilo kojem trenutku i bez navođenja razloga pretplatnik može i izmijeniti sadržaj svoje pretplate tako što će izmijeniti sadržaj u nju uključenih usluga, a može i zadržati ugovorenu uslugu, ali joj promijeniti ugovoreni opseg prelaskom na drugu inačicu iste usluge koja predviđa veći ili manji opseg.

5.4. Ako pretplatnik u skladu s člankom 5.3. Općih uvjeta uklanja usluge koje su bile uključene u njegov pretplatnički ugovor smatra se da otkazuje ugovor glede tih usluga pa se na to primjenjuje pravilo iz članka 5.1. Općih uvjeta, a ako u svoj pretplatnički paket dodaje dodatne usluge smatra se da glede tih usluga sklapa novi pretplatnički ugovor pa se na to primjenjuju odredbe Općih uvjeta koje se odnose na zasnivanje pretplatničkog odnosa (članak 4. Općih uvjeta).

5.5. Odredba članka 5.4. Općih uvjeta na odgovarajući se način primjenjuje i onda kada pretplatnik u skladu s člankom 5.3. Općih uvjeta zadržavajući pretplatu na istu uslugu odabire samo prelazak na njezinu drugu inačicu koja uključuje veći ili manji opseg. U tom smislu, ako nova odabrana inačica usluge uključuje manji opseg od one koja je do tada bila ugovorena, promjena inačice proizvodi učinke od idućeg mjeseca u odnosu na mjesec u kojem je pretplatnik Upravitelju dostavio izjavu o promjeni. Iznimno, ako nova odabrana inačica usluge uključuje veći opseg od one koja je do tada bila ugovorena, promjena će proizvoditi učinke već odmah u mjesecu u kojem je Upravitelju dostavljena izjava o promjeni i smatrat će se da je cijeli mjesec u kojem je učinjena promjena obuhvaćen novo odabranom inačicom koja uključuje veći opseg umjesto one prethodne.

5.6. Upravitelj može cjenikom propisati obvezu plaćanja posebne naknade za realizaciju promjene opsega ugovorene usluge, promjene usluge ili njezine inačice ili pretplatničkog paketa, a korisnik je dužan platiti tu naknadu ako je ona u trenutku te promjene bila propisana važećim cjenikom i u visini u kojoj je bila definirana tim cjenikom.

5.7. Osim pretplatnika, i Upravitelj može jednostrano otkazati ugovor sklopljen s pretplatnikom bilo glede pojedine usluge bilo glede svih njih. Otkaz ne mora biti obrazložen niti moraju postojati posebni razlozi ili uvjeti za valjanost otkaza, osim što on mora biti u pisanom obliku dostavljen pretplatniku, a ugovor će se smatrati otkazanim po isteku mjeseca u kojem je pretplatniku dostavljen pisani otkaz.

5.8. U slučaju otkaza ugovora unutar prvih 12 mjeseci od strane korisnika, korisniku se zaračunava administrativna naknada radi pokrića troškova procesa uvođenja (tehnička priprema, podrška i edukacija), čiji se iznos određuje prema mjesečnim naknadama ugovorenim za prvih 12 mjeseci korištenja, umanjenima razmjerno za razdoblje prije zahtjeva za otkaz usluge.

VI. CIJENE I NAKNADE

6.1. Za usluge koje mu pruža Upravitelj, pretplatnik je obavezan za cijelo vrijeme dok je pretplatnički ugovor na snazi Upravitelju podmirivati naknadu u visini punog iznosa ugovorene cijene. Ako drugačije nije ugovoreno, naknada se obračunava mjesečno tako da obračunsko razdoblje započinje prvog dana, a završava posljednjeg dana u jednom kalendarskom mjesecu, a naplaćuje se jednom mjesečno najkasnije do 15-og dana u mjesecu za prethodni mjesec.

6.2. Cijene usluga za svaku pojedinu uslugu utvrđuju se prema važećem cjeniku Upravitelja. Na sve pretplatničke odnose primjenjuju se cijene koje su utvrđene cjenikom važećim na dan zasnivanja pretplatničkog odnosa, a tijekom trajanja pretplatničkog odnosa cijene su podložne promjenama pod uvjetima koji su predviđeni u članku 7. Općih uvjeta.

6.3. Ako drugačije ne proizlazi iz samog cjenika, prihvaćene ponude ili posebnog ugovora, ugovorena cijena za korištenje pojedine usluge odnosi se na omogućavanje pretplatniku koristiti ugovorenu uslugu do određenog maksimalnog ugovorenog opsega tijekom referentnog ugovorenog obračunskog razdoblja, pri čemu okolnost je li pretplatnik tijekom tog obračunskog razdoblja iskoristio ugovorenu uslugu u punom ugovorenom opsegu i je li ju uopće koristio nije ni od kakvog utjecaja na osnovu niti visinu njegove obveze po osnovi cijene za tu uslugu u punom ugovorenom iznosu. Ovo pravilo na odgovarajući način vrijedi i u onim slučajevima u kojima pretplatniku tijekom dijela obračunskog razdoblja nije bilo niti moguće koristiti ugovorene usluge ili to nije bilo moguće u maksimalnom ugovorenom opsegu ako se razlog za tu nemogućnost ne može pripisati krivnji Upravitelja.

6.4. Međutim, ako je tijekom referentnog obračunskog razdoblja pretplatnik koristio ugovorene usluge u opsegu većem od ugovorenog Upravitelj mu za to obračunsko razdoblje može naplatiti dodatnu naknadu, odnosno uvećati cijenu pod uvjetom da je to bilo predviđeno cjenikom važećim za to obračunsko razdoblje i u iznosu kojeg predviđa taj cjenik.

6.5. Pored prethodnih odredaba ovog članka i neovisno o njima, u određenim slučajevima Upravitelj može korisniku naplatiti druge posebne naknade ako je osnova za to bila predviđena Općim uvjetima, važećim cjenikom, posebnim ugovorom ili propisom. Glede načina obračuna, visine, naplate i uvjeta plaćanja tih naknada na odgovarajući se način primjenjuju sva pravila koja vrijede za osnovnu naknadu za ugovorenu uslugu.

6.6. Ako drugačije ne proizlazi iz cjenika ili posebnog ugovora, sve cijene i naknade u cjeniku su naznačene bez poreza na dodanu vrijednost, a Upravitelj će u računu na njih iskazati i pripadajući porez na dodanu vrijednost sukladno posebnim propisima.

6.7. S pojedinim pretplatnikom Upravitelj može zasnovati ugovorni odnos i tako da ugovorne strane u samom ugovoru definiraju cijenu pojedinih ili svih ugovorenih usluga, iznose drugih naknada i/ili način i uvjete pod kojima će se iznositi tih cijena i naknada eventualno mijenjati i/ili način i uvjete plaćanja. U tom slučaju, u onom opsegu u kojem to proizlazi iz sadržaja samog ugovora ili drugih okolnosti konkretnog slučaja, smatrat će se da su ugovorne strane svojom voljom za konkretan ugovorni odnos isključile primjenu odredaba Općih uvjeta koje se odnose na ta pitanja. Ovo se primjenjuje i ako je ugovor sklopljen na temelju prihvata ponude, a ponuda Upravitelja je sadržavala posebne pogodbe glede tih pitanja, osim ako drugačije proizlazi iz same ponude.

VII. IZMJENE CIJENA I NAKNADA

7.1. Upravitelj je ovlašten u bilo kojem trenutku jednostrano izmijeniti cjenik, a tako je izmijenjeni cjenik dužan objaviti ili učiniti dostupnim na uobičajen način. Ako u samom cjeniku nije predviđeno drugačije, nakon izmjene cjenika nove će se cijene predviđene izmijenjenim cjenikom odmah primjenjivati na sve pretplatničke ugovore koji budu sklopljeni nakon objave novog cjenika, a na postojeće već zasnovane pretplatničke ugovore pod uvjetima predviđenima daljnjim odredbama ovog članka.

7.2. Nakon svake izmjene cjenika, Upravitelj je dužan sve pretplatnike koji su pretplaćeni na usluge koje su zahvaćene izmjenama cjenika pisanim ili elektroničkim putem obavijestiti o tome da je izmijenio cjenik i u samoj im toj obavijesti neposredno dostaviti novi cjenik ili ih uputiti o tome gdje se i kako mogu upoznati s njegovim sadržajem. Ova se obavijest smatra prijedlogom (ponudom) Upravitelja za izmjenu postojećeg ugovornog odnosa na način i u opsegu koji je predviđen izmjenama cjenika, osim u slučajevima kada je izmjena cjenika provedena na temelju odredbe članka 6.6. Općih uvjeta s kojom se pretplatnik unaprijed suglasio prihvativši Opće uvjete.

7.3. U slučaju da novi cjenik za pojedinog pretplatnika glede pretplate na neku konkretnu uslugu na koju je aktualno pretplaćen predviđa uvjete koji su za njega nepovoljniji od onih koji su se na njega primjenjivali neposredno prije promjene cjenika, pretplatnik koji nije suglasan s time da se cijene predviđene novim cjenikom primjenjuju na njegov pretplatnički ugovor može jednostrano otkazati ugovor do kraja mjeseca u kojem mu je Upravitelj dostavio obavijest iz članka 7.2. Općih uvjeta, a ako to ne učini smatra se da je prešutno prihvatio predloženu (ponudenu) izmjenu svog pretplatničkog ugovora i primjenu novog cjenika na svoj ugovorni odnos s Upraviteljem s početkom primjene od idućeg mjeseca.

7.4. Iznimno od članka 7.3. Općih uvjeta, ako je Upravitelj pretplatniku obavijest iz članka 7.2. Općih uvjeta dostavio tijekom druge polovice tekućeg mjeseca, pretplatnik ima pravo jednostrano otkazati ugovor do kraja idućeg mjeseca, a ako to ne učini sve do tada novi će se cjenik primjenjivati i na njegov ugovor s početkom primjene od mjeseca koji slijedi nakon toga.

7.5. U dijelu u kojem izmjene cjenika ne predviđaju uvjete koji bi za postojeće pretplatnike bili nepovoljniji od onih prije njegovih izmjena pretplatnici nemaju pravo na jednostrani otkaz ugovora u skladu s ovim člankom Općih uvjeta i izmijenjeni se cjenik na te pretplatničke ugovore primjenjuje odmah od idućeg mjeseca nakon izmjena cjenika.

VIII. NAČIN I UVJETI PLAĆANJA

8.1. Početkom svakog mjeseca Upravitelj će izraditi i pretplatniku dostaviti račun koji se odnosi na sve njegove novčane obveze nastale tijekom prethodnog mjeseca.

8.2. Svi računi Upravitelja izrađuju se u formi eRačuna, a pretplatnicima se dostavljaju putem njihovih korisničkih pretnaca unutar platforme Upravitelja ili putem računovodstvenog softvera kojeg pretplatnik koristi.

8.3. Svoje novčane obveze prema Upravitelju pretplatnik može podmirivati transakcijskom uplatom u korist bankovnog računa Upravitelja ili tako što će dozvoliti Upravitelju radi namirenja svoje tražbine teretiti njegovu debitnu ili kreditnu karticu za puni iznos obveze.

8.4. U slučaju da pretplatnik odabere način podmirivanja svojih obveza terećenjem debitne ili kreditne kartice, dužan je osigurati valjanu karticu koju je moguće teretiti i njezinu valjanu autorizaciju te raspoloživost sredstava u iznosu dostatnom za namirenje cijele obveze, kao i provesti sve druge operativno-tehničke radnje potrebne za uspješno podmirenje obveze na taj način.

8.5. U slučaju da pokušaj terećenja kartice iz bilo kojeg razloga ne rezultira uspješnom naplatom Upraviteljeve tražbine, a pretplatnik ne postupi u skladu s člankom 8.8. Općih uvjeta, odnosno ne otkloni taj razlog bez odgode tako da eventualni još jedan ponovni pokušaj terećenja te ili druge njegove kartice rezultira uspješnom naplatom Upraviteljeve tražbine, pretplatnik je dužan podmiriti svoju obvezu transakcijskom uplatom u korist bankovnog računa Upravitelja prema podacima iz računa koji mu bude dostavljen u skladu s člankom 8.2. Općih uvjeta te je dužan na taj način podmirivati i sve svoje buduće novčane obveze sve dok eventualno ponovno ne osigura mogućnost podmirjenja tih obveza terećenjem kartice.

8.6. Korisnik može izabrati svoje obveze prema Upravitelju podmirivati virtumanski, odnosno direktnom bankovnom transakcijom putem PIS merBanking sustava (trenutno omogućeno za klijente Erste&Steiermärkische Bank d.d., Privredna banka Zagreb d.d., Zagrebačka banka d.d., Addiko Bank d.d., HPB d.d., Karlovačka banka d.d., Raiffeisenbank Austria d.d. i OTP banka d.d.).

8.7. Plaćanje putem kreditnih ili debitnih kartica moguće je upisivanjem podataka s kreditne ili debitne bankovne kartice korisnika u svrhu automatske naplate iste prema ugovorenom vremenskom intervalu ili jednokratnim online plaćanjem kreditnim i debitnim karticama. Kartično plaćanje moguće je izvršiti Visa, Master i Maestro karticama svih banaka te Diners i Discover karticama. Upravitelj ne pohranjuje niti obrađuje podatke o kreditnim ili debitnim karticama, a brojevi kartica i ostali podaci vezani uz plaćanje samo se proslijeđuju na siguran sustav za plaćanje.

8.8. Pretplatnik se za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa obvezuje, samoinicijativno ili nastavno na obavijest Upravitelja o neuspješnom terećenju njegove važeće debitne ili kreditne kartice, nadoplatiti sredstva na toj kartici

(u slučaju da je terećenje neuspješno radi nedostatnih sredstava na kartici) ili u sučelju pružatelja usluga plaćanja s kojima Upravitelj surađuje unijeti informacije o novoj važećoj debitnoj i/ili kreditnoj kartici i autorizirati ju kao sredstvo plaćanja njegovih obveza prema Upravitelju (u slučaju isteka ili gubitka ili deaktivacije kartice).

8.9. Korisnik je odgovoran za bilo kakvu zlorporabu kartice kao sredstva plaćanja i jamči Upravitelju za to da je podatke o kartici unijela i karticu autorizirala osoba koja je za to ovlaštena.

IX. POSLJEDICE NEPLAĆANJA

9.1. U slučaju dolaska u zakašnjenje glede podmirivanja svojih novčanih obveza prema Upravitelju po bilo kojoj osnovi, pretplatnik je dužan platiti i zakonske zatezne kamate prema stopi koja za konkretnu vrstu obveza proizlazi iz zakona.

9.2. Ako pretplatnik ima dospjeli dug prema Upravitelju kojeg nije podmirio niti u roku od 30 dana od dana dospelja, Upravitelj mu može privremeno onemogućiti korištenje dijela ili svih ugovorenih usluga sve dok u cijelosti ne podmiri dospjeli dug.

9.3. Pretplatniku kojem je korištenje usluga privremeno onemogućeno na temelju članka 9.2. Općih uvjeta Upravitelj će ponovno omogućiti njihovo korištenje nakon što u cijelosti bude podmiren njegov dospjeli dug prema Upravitelju u roku od najviše pet radnih dana od dana podmirjenja cijelog iznosa duga. Za ponovno omogućavanje korištenja privremeno onemogućene usluge Upravitelj može pretplatniku naplatiti posebnu naknadu ako je naplata te naknade predviđena ugovorom ili važećim cjenikom.

9.4. Pretplatnik je dužan za obračunsko razdoblje tijekom kojeg mu je korištenje usluge bilo privremeno onemogućeno na temelju članka 9.2. Općih uvjeta Upravitelju platiti naknadu u visini punog iznosa ugovorene cijene, kao i sve druge naknade sukladno Općim uvjetima, ugovoru i cjeniku jednako kao što bi to bio dužan i da mu je tijekom tog vremena bilo omogućeno korištenje usluge.

9.5. Ako pretplatnik ne podmiri sve svoje dospjele obveze prema Upravitelju niti nakon proteka dva mjeseca otkad mu je korištenje usluge bilo privremeno onemogućeno, Upravitelj može jednostrano raskinuti ugovor, izbrisati pretplatnikov korisnički račun i onemogućiti mu korištenje svih svojih usluga.

X. PRAVA, OBVEZE I ODGOVORNOSTI UPRAVITELJA

10.1. Svakom pretplatniku Upravitelj se obvezuje, uz iznimke propisane Općim uvjetima, omogućiti neprekidni pristup informacijskom sustavu radi korištenja ugovorenih usluga u bilo kojem trenutku tijekom cijelog dana (24 sata) za vrijeme cijelog trajanja pretplate.

10.2. Upravitelj se kao dobar stručnjak obvezuje poduzeti sve aktivnosti i mjere koje su potrebne da bi se pretplatniku omogućilo nesmetano i učinkovito korištenje svih ugovorenih usluga.

10.3. Upravitelj se obvezuje održavati, ažurirati i unaprijeđivati vlastite proizvode i usluge permanentno ih usklađujući s aktualnim mjerodavnim zakonodavstvom i poslovnim praksom.

10.4. Upravitelj ima autonomno pravo na temelju vlastite poslovne odluke i bez ikakve posebne suglasnosti pretplatnika u bilo kojem trenutku izvršiti izmjene ili nadogradnje vlastitih usluga, kao i ukloniti neke funkcionalnosti određene usluge.

10.5. Prilikom poduzimanja bilo kakvih aktivnosti poput održavanja, nadogradnje ili izmjena sustava koje bi mogle prouzročiti privremene prekinde dostupnosti pojedinih usluga ili poteškoće u funkcioniranju sustava Upravitelj se obvezuje voditi računa o tome da te aktivnosti provodi pazeći na primjeren stupanj razmjernosti rukovodeći se time da u mjeri koliko je god to moguće minimalizira njihove predvidive negativne učinke na korisnike. U slučajevima u kojima te aktivnosti poduzima planirano, Upravitelj ih je dužan i najaviti tako da korisnike pravovremeno i na prikladan način obavijesti o aktivnostima koje planira poduzimati, njihovom očekivanom početku i dovršetku te o sadržaju i opsegu predvidivih poteškoća u radu koje s tim u vezi može nastupiti.

10.6. Upravitelj svim pretplatnicima osigurava dostupnu i učinkovitu korisničku podršku u skladu s Općim uvjetima.

10.7. Upravitelj se obvezuje permanentno provoditi i prema potrebi usavršavati sve sigurnosne mjere radi sprječavanja i otklanjanja svih razumno predvidivih sigurnosnih rizika, kao i radi minimaliziranja štete koja može nastati pretplatnicima i ugroženim trećim osobama u slučaju sigurnosnog incidenta, a sve u skladu s pravilima koja proizlaze iz sigurnosne politike Upravitelja, određaba Općih uvjeta i posebnih ugovora i/ili mjerodavnih propisa.

10.8. U skladu s Općim uvjetima i drugim mjerodavnim pravnim izvorima primjenjivim na konkretan odnos, Upravitelj pretplatnicima jamči sigurnost podataka koje mu pretplatnici ustupe u okviru sklapanja ili izvršavanja ugovornog odnosa.

10.9. Upravitelj se obvezuje pravovremeno i na prikladan način obavještavati pretplatnike o relevantnim novostima u funkcioniranju sustava Upravitelja, a posebno o eventualnim poteškoćama u tome i to naročito ako se one tiču sigurnosti sustava Upravitelja.

10.10. Upravitelj se obvezuje u okviru izvršavanja pojedinih ugovorenih usluga na prikladan način obavještavati pretplatnika o statusu eDokumenata razmijenjenih kroz sustav Upravitelja (npr. dostavljeno, neuspješno i sl.).

10.11. Podaci dostupni putem usluge Moj-BI rezultat su izračuna i prikaza na temelju podataka u izvorima (razni javni i privatni registri, evidencije, baze podataka). Točnost, ažurnost i cjelovitost podataka u izvorima izvan su kontrole Upravitelja, slijedom čega Upravitelj ne jamči potpunu točnost, ažurnost i cjelovitost podataka dostupnih putem usluge Moj-BI. Isključuje se odgovornost Upravitelja za eventualnu štetu, izravnu ili neizravnu, koja nastane pretplatniku u slučaju netočnosti, neažurnosti ili necjelovitosti tih podataka. Podaci su namijenjeni isključivo pretplaćenom korisniku i nije ih dozvoljeno prosljeđivati trećim osobama.

10.12. Upravitelj nije odgovoran ni za kakve smetnje, poteškoće ili nedostupnosti u korištenju pojedinih usluga koje su posljedica događaja ili okolnosti za koje Upravitelj sukladno propisima ili Općim uvjetima ne odgovara, više sile ili drugih okolnosti koje se ne mogu pripisati njegovoj krivnji.

10.13. Osim na temelju članka 9.5. i članka 12.2. Općih uvjeta, Upravitelj je ovlašten pojedinom pretplatniku bez obveze navođenja razloga jednostrano raskinuti ugovor s trenutnim učinkom, izbrisati njegov korisnički račun i onemogućiti mu korištenje svih svojih usluga u slučaju da:

- a. utvrdi da je pretplatnik koristeći usluge Upravitelja počinio ili pokušao počiniti kazneno djelo ili na drugi način kršio propise;
- b. utvrdi da je pretplatnik zlorporabio usluge Upravitelja ili prava koja mu pripadaju na temelju pretplatničkog ugovora;
- c. primijeti sumnjive aktivnosti koje prema ocjeni Upravitelja upućuju na to da je korisnički račun kompromitiran;
- d. postoji sigurnosna ugroza i prema ocjeni Upravitelja takva je mjera potrebna radi zaštite sigurnosti;
- e. pravni temelj za to proizlazi iz naloga ili traženja regulatornog tijela, suda ili drugog tijela s javnim ovlastima.

10.14. Osim raskida ugovora, Upravitelj u slučajevima iz članka 10.13. ima ovlast i samo privremeno onemogućiti pretplatniku korištenje pojedine ili svih ugovorenih usluga ako bi sam Upravitelj svojom autonomnom procjenom ocijenio da je takva mjera prikladnija i da je njome moguće ostvariti ciljanu svrhu.

10.15. Na situacije iz članaka 10.13. i 10.14. Općih uvjeta na odgovarajući način se primjenjuje sve što je propisano odredbama od članka 12.2. do članka 12.7. Općih uvjeta.

10.16. Upravitelj se obvezuje uredno i pravovremeno provoditi sva potrebna testiranja i certificiranja sukladno propisima te voditi računa o tome da permanentno ispunjava sve zakonom propisane uvjete za obavljanje poslova informacijskog posrednika.

10.17. Osim onih utvrđenih u odredbama ovog članka, Upravitelj ima i sva druga prava i obveze koji za njega proizlaze iz drugih odredaba Općih uvjeta, posebnog ugovora ili mjerodavnih propisa.

XI. PRAVA, OBVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

11.1. Korisnik je, prije svega, dužan podmirivati svoje novčane obveze koje za njega proizlaze iz sklopljenog pretplatničkog ugovora i Općih uvjeta na način i pod uvjetima koji su ugovoreni i/ili propisani Općim uvjetima.

11.2. Korisnik je dužan u odnosima s Upraviteljem poštivati Opće uvjete, a kod sklopljenog pretplatničkog ugovora i tijekom njegovog izvršavanja poštivati i odredbe tog ugovora te svoja prava iz ugovora koristiti savjesno i odgovorno u okviru pravila koja proizlaze iz ugovora, Općih uvjeta i propisa.

11.3. Korisnik je isključivo odgovoran za čitav sadržaj eDokumenata i svih ostalih dokumenata, isprava i izjava koji potječu od njega, a budu učitan i prođu kroz sustav Upravitelja ili s njim dođu u doticaj te će ti dokumenti, isprave i izjave biti dalje distribuirani kroz sustav Upravitelja isključivo u sadržaju u kojem ih je sastavio korisnik. Isključuje se odgovoran Upravitelja za štetu ili bilo kakve druge negativne posljedice koje mogu nastati korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog toga što bi sadržaj tih dokumenata eventualno bio nepotpun, neistinit ili na drugi način neodgovarajući, a ako bi zbog toga štetu pretrpio sam Upravitelj tada za nju odgovara korisnik.

11.4. Korisnik je dužan pravovremeno i na prikladan način Upravitelju dostavljati sve podatke koji se odnose na njega ili treće osobe ili su vezani uz kakve druge okolnosti, a koji su potrebni za sklapanje i izvršavanje ugovora te je dužan voditi brigu o tome da ti podaci budu točni, istiniti, cjeloviti i prikladno strukturirani.

11.5. Usluge Upravitelja i opremu koju mu je Upravitelj eventualno ustupio radi korištenja pojedinih usluga pretplatnik je dužan koristiti na prikladan i odgovarajući način u skladu s uputama Upravitelja. Isključuje se odgovornost Upravitelja za bilo kakve posljedice koje bi proizašle iz nepravilnog ili neodgovarajućeg korištenja usluge, opreme ili bilo kojeg njezinog dijela, kao i dokumentacije.

11.6. Korisnik je dužan uvijek postupati s dužnom pažnjom i suzdržavati se od bilo kakvih nezakonitih radnji, a osobito od bilo kakvih zlouporaba svog korisničkog računa ili usluga Upravitelja te od radnji, postupaka ili propuštanja koji mogu dovesti do ugrožavanja sigurnosti sustava Upravitelja ili nanijeti bilo kakvu štetu Upravitelju, drugim korisnicima ili trećim osobama.

11.7. Korisnik je dužan voditi brigu o tome da svi njegovi radnici, kooperanti ili treće osobe s kojima je povezan, a koji u određenom opsegu dolaze u doticaj sa sustavom Upravitelja ili u ime korisnika, za njegov račun, prema njegovim nalogima ili za njegove potrebe koriste pojedini segment usluge Upravitelja, komuniciraju s Upraviteljem ili trećim osobama kroz sustav Upravitelja postupaju s dužnom pažnjom i da svojim radnjama ili propustima ni na koji način ne ugroze interese Upravitelja, drugih korisnika ili trećih osoba. Sve radnje ili propusti tih osoba smatraju se radnjama ili propustima korisnika i za njih, kao i za njihove posljedice, odgovoran je korisnik kao da ih je poduzeo on sam.

11.8. Korisnik je dužan osobito paziti na to da onemogućiti neovlaštenim osobama pristup svom korisničkom računu, upravljanje tim računom, poduzimanje radnji u sustavu Upravitelja ili mogućnost korištenja usluga Upravitelja na bilo koji način.

11.9. U slučaju da korisnik iz bilo kojeg razloga posumnja u to da je njegov korisnički račun zlouporabljivan ili na drugi način kompromitiran, dužan je to bez odgađanja prijaviti Upravitelju na najprikladniji način i tom prilikom iznijeti i obrazložiti sve svoje sumnje glede toga te Upravitelju ustupiti sve eventualne dokaze kojima potkrjepljuje te svoje sumnje, kao i nadalje surađivati s Upraviteljem i pružati mu svu potrebnu pomoć u cilju rasvjetljavanja svih okolnosti tog događaja i otklanjanja i/ili sprječavanja svih njegovih štetnih posljedica, uključujući i one koji mogu posredno uslijediti, kao i u cilju prevencije sličnih događaja u budućnosti.

11.10. Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti Upravitelju bilo kakav sigurnosni incident, kao i okolnosti koje je uz primjenu dužne pažnje mogao primijetiti i predvidjeti da mogu dovesti do sigurnosnog incidenta ili da predstavljaju sigurnosni rizik.

11.11. Inicijalnu prijavu okolnosti iz članaka 11.9. i 11.10. Općih uvjeta korisnik je dužan Upravitelju poslati putem elektroničke pošte na e-mail adresu abuse@moj-eracun.hr ili security@moj-eracun.hr, a eventualna daljnja komunikacija između korisnika i Upravitelja u vezi s predmetnim moći se

nastaviti odvijati također putem elektroničke pošte, ali i na drugi prikladan način ovisno o okolnostima slučaja.

11.12. Korisnik koji ne postupi u skladu s obvezama iz članaka 11.9. i 11.10. Općih uvjeta odgovara Upravitelju, drugim korisnicima i svim trećim osobama za svu štetu ili bilo kakve druge negativne posljedice koji zbog toga nastanu ili bi mogle proisteći, uključujući i sve neizravne posljedice koje su nastavno uslijedile ili mogle uslijediti nadovezujući se na sam čin zlouporabe ili kompromitacije računa.

11.13. Ako nije drugačije ugovoreno pretplatničkim ugovorom, svaki je pretplatnik dužan sve ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe i u tom smislu ne smije ni na koji način i ni u kojem opsegu dijeliti s trećim osobama svoj korisnički račun niti trećim osobama omogućiti korištenje bilo kojih funkcionalnosti niti pogodnosti koje on sam ima na raspolaganju na temelju pretplatničkog ugovora ili im ustupati pogodnosti koje je stekao na temelju pretplatničkog ugovora niti podatke kojima je pristup ostvario u okviru konzumiranja svojih prava iz pretplatničkog ugovora ili koristeći usluge Upravitelja.

11.14. Korisnik koji je prihvatio Opće uvjete suglasan je s time da se njegovi podaci potrebni za pružanje usluga od strane Upravitelja uvrste u adresar korisnika platforme Upravitelja, odnosno MPS, odnosno da se registriraju u potrebnim adresarima i evidencijama sukladno propisima i da se ti podaci koriste za potrebe razmjene eRačuna s drugim informacijskim posrednicima i pristupnim točkama.

11.15. Korisnik koji s Upraviteljem zasniva pretplatnički odnos daje suglasnost da ga Upravitelj nominira kao svog korisnika za zaprimanje eRačuna te je potrebno da na odgovarajući način izvrši odabir Upravitelja kao svog informacijskog posrednika za te ugovorene usluge unutar FiskAplikacije i/ili drugom aplikativnom sučelju porezne uprave i/ili na svim drugim mjestima na kojima je to sukladno propisu potrebno učiniti za učinkovito izvršavanje ugovornog odnosa. Propust korisnika postupiti sukladno ovoj obvezi ne utječe na egzistiranje ugovora, ali Upravitelj nije odgovoran za neispunjenje svojih ugovornih obveza koje ne može ispuniti zbog tog propusta korisnika.

11.16. Ako je pretplatnički odnos koji je bio zasnovan radi pružanja usluga iz članka 11.15. Općih uvjeta prestao, korisnik je dužan odmah nakon prestanka takvog ugovornog odnosa s Upraviteljem, neovisno o pravnoj osnovi prestanka, sam u aplikativnom sučelju porezne uprave i/ili na svim drugim odgovarajućim mjestima ukloniti naznaku Upravitelja kao svog informacijskog posrednika za usluge u odnosu na koje je ugovorni odnos prestao, kao i izvršiti sve druge odgovarajuće operativno-tehničke radnje koje su posljedica prestanka konkretnog ugovornog odnosa. Korisnik je sam odgovoran za štetu koja može nastupiti njemu, Upravitelju ili trećim osobama zbog njegovog propusta postupiti po ovoj obvezi.

11.17. Korisnik koji je zasnovao pretplatnički odnos radi korištenja Upraviteljeve usluge moj-eArhiv daje samim zasnivanjem pretplatničkog odnosa za tu uslugu svoju suglasnost s time da Upravitelj pohranjuje njegove eRačune, ostale eDokumente i njihove priloge u trajanju koje je usklađeno s rokovima propisanim zakonima kojima je uređena fiskalizacija računa, odnosno izdavanje i fiskalizacija eRačuna te računovodstvo.

11.18. Korisnik koji je zasnovao pretplatnički odnos radi korištenja usluge fiskalizacije računa u krajnjoj potrošnji obavezan je samostalno pribaviti digitalni certifikat, prijaviti poslovne prostore Poreznoj upravi, donijeti interni akt i ispuniti sve ostale obveze sukladno zakonu kojim je uređena fiskalizacija računa u krajnjoj potrošnji.

11.19. Osim onih utvrđenih u odredbama ovog članka, Korisnik ima i sva druga prava i obveze koji za njega proizlaze iz drugih odredaba Općih uvjeta, posebnog ugovora ili mjerodavnih propisa.

XII. POSLJEDICE NEISPUNJAVANJA ILI KRŠENJA OBVEZA

12.1. Isključuje se odgovornost Upravitelja za bilo kakvu štetu ili druge negativne posljedice koje za bilo kojeg korisnika ili treću osobu nastanu ili bi mogle nastati zbog toga što pojedini korisnik ne postupi u skladu s obvezama utvrđenima u ovom članku Općih uvjeta. Iznimno, Upravitelj može biti odgovoran za štetu pojedinom korisniku ukoliko je ona posljedica radnje ili propusta samog Upravitelja ili drugog korisnika za koju je Upravitelj znao, ali unatoč tome nije poduzeo nikakve razumne mjere kojima bi pokušao otkloniti ili umanjiti tu štetu iako ju je morao moći predvidjeti.

12.2. U slučaju da pretplatnik prekrši bilo koju obvezu propisanu ovim člankom Općih uvjeta, Upravitelj je ovlašten jednostrano raskinuti ugovor s trenutnim učinkom, izbrisati pretplatnikov korisnički račun i onemogućiti mu korištenje svih svojih usluga, a može zahtijevati i naknadu štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu sukladno mjerodavnim propisima.

12.3. U slučaju iz članka 12.2. Općih uvjeta, ako su povrede, odnosno kršenja obveza manjeg značaja ili ako Upravitelj iz drugih razloga to ocijeni prikladnijom mjerom, Upravitelj ne mora raskinuti ugovor, nego može samo privremeno onemogućiti tom pretplatniku korištenje svih ili pojedinih ugovorenih usluga do prestanka kršenja ili do daljnjeg, pri čemu Upravitelj u tom slučaju pridržava pravo i naknadno odlučiti tom pretplatniku raskinuti ugovor, odnosno primijeniti mjere iz članka 12.2. Općih uvjeta.

12.4. U slučaju ponovnog omogućavanja korištenja usluge pretplatniku kojem je ono bilo privremeno onemogućeno na temelju ovog članka Općih uvjeta, Upravitelj može tom pretplatniku naplatiti posebnu naknadu za to ponovno omogućavanje korištenja usluge, na što se na odgovarajući način primjenjuje pravilo iz članka 9.3. Općih uvjeta.

12.5. Osim posljedica kršenja obveza propisanih u člancima 12.2. i 12.3. Općih uvjeta i neovisno o njima, Upravitelj je ovlašten u cjeniku predvidjeti ugovornu kaznu za slučajeve kršenja pojedinih obveza pretplatnika utvrđenih u ovom članku Općih uvjeta. Takva ugovorna kazna smatrat će se ugovorenom ako je propisana cjenikom i pretplatnik je u slučaju takvog kršenja dužan Upravitelju platiti tu ugovornu kaznu ako je ona u trenutku kršenja bila predviđena cjenikom i to u iznosu u kojem je bila predviđena cjenikom.

12.6. Odluku o tome hoće li, u kojem će trenutku i iz kojih razloga prema pojedinom pretplatniku primijeniti koju od mjera predviđenih u odredbama od članka 12.2. do članka 12.5. Općih uvjeta autonomno donosi sam Upravitelj rukovodeći se svojim interesima i poslovnim politikama te interesima drugih korisnika i eventualno ugroženih trećih osoba.

12.7. Korisnik kojem je ugovor raskinut na temelju članka 12.2. ili članka 9.5. Općih uvjeta može s Upraviteljem ponovno zasnovati pretplatnički odnos u skladu s uvjetima pod kojima u trenutku ponovnog ugovaranja Upravitelj nudi zasnivanje pretplatničkog odnosa, ali je Upravitelj ovlašten bez navođenja razloga pojedinom korisniku onemogućiti ponovno sklapanje pretplatničkog ugovora ili naknadno odbiti sklopiti ugovor s tim korisnikom ako sukladno vlastitoj poslovnoj politici ocijeni da ponovno sklapanje pretplatničkog ugovora s tim korisnikom nije podudarno s njegovim interesima ili da ih može bitno ugrožava. Smatrat će se da Upravitelj nije koristio pravo naknadno odbiti sklopiti ugovor s tim korisnikom ako mu je omogućio koristiti usluge koje je ovaj ugovorio.

XIII. KORISNIČKA PODRŠKA I ODRŽAVANJE SUSTAVA

13.1. Upravitelj pretplatnicima pruža korisničku podršku.

13.2. Kanali kojima pretplatnici komuniciraju s Upraviteljem i prijavljuju tehničke probleme mogu biti tiketing sustav, mail, telefon, putem chata, putem umjetne inteligencije kroz chatbot ili voicebot, pri čemu isti mogu biti podložni promjenama sukladno odluci Upravitelja. Upravitelj može mijenjati kanale komunikacije sukladno poslovnoj situaciji, tehničkim mogućnostima i drugim okolnostima, ali je dužan svakako voditi računa o tome da je u svakom trenutku korisnicima osigurana dostupnost prikladnih kanala komunikacije koji omogućuju učinkovito prijavljivanje poteškoća i postupanje po tim prijavama.

13.3. Korisnička podrška razvrstava se u tri kategorije (redovna, sistemska i posebna), a pored navedenog Upravitelj može korisnicima pružati i AI podršku.

13.4. Redovna podrška podrazumijeva pružanje općih informacija o funkcioniranju sustava Upravitelja (npr. pristup uslugama, načini korištenja usluga, podrška pri slanju i/ili preuzimanju eDokumenata i sl.).

13.5. Sistemska podrška podrazumijeva postupanje Upravitelja po prijavama pretplatnika koje se odnose na nepravilnosti u radu sustava Upravitelja, a u cilju otklanjanja tih nepravilnosti ili njihovih učinaka.

13.5.1. U okviru sistemske podrške prijavljene nepravilnosti kategoriziraju se u tri prioritetne skupine prema važnosti kako slijedi.

- a.** Prvu razinu prioriteta predstavljaju nepravilnosti koje onemogućuju odnosno znatno otežavaju rad ili korištenje sustava Upravitelja ili pak ugrožavaju sadržaj pohranjen u sustavu Upravitelja i/ili njegovih kooperanata i u tim je slučajevima Upravitelj dužan započeti s otklanjanjem nepravilnosti u najkraćem mogućem roku.
- b.** Drugu razinu prioriteta predstavljaju ostale nepravilnosti koje otežavaju rad pretplatnika i te će nepravilnosti Upravitelj nastojati riješiti što je moguće prije, a najkasnije u roku od 10 radnih dana.
- c.** Treću razinu prioriteta čine nepravilnosti koje ne utječu osobito na rad pretplatnika i te će nepravilnosti Upravitelj nastojati otkloniti što je moguće prije uzimajući u obzir opseg spornog problema i postojećih obveza prema drugim korisnicima.

13.6. Posebna podrška podrazumijeva vrstu izvanredne podrške koja se odnosi na situacije kada se, prema ocjeni Upravitelja, traženi vid podrške odnosi na veće izmjene koje zadiru u izgled ili funkcionalnost sustava Upravitelja i/ili njegovih kooperanta.

13.6.1. Upravitelj pristupa pružanju posebne podrške samo pod uvjetom da ju je pretplatnik pisanim putem od njega zatražio.

13.6.2. Pretplatnik je dužan osigurati to da tijekom pružanja posebne podrške cijelom procesu nazoči osoba koja je upoznata s funkcioniranjem i stanjem sustava Upravitelja.

13.6.3. Pružanje posebne podrške Upravitelj je ovlašten dodatno naplatiti kao zasebnu uslugu, a tu je obvezu pretplatnik dužan podmiriti na temelju računa kojeg će mu Upravitelj dostaviti nakon obavljene usluge. Troškovi posebne podrške mogu uključivati, ali se ne ograničavaju na, cijenu usluge u visini satnice za rad razvojnog inženjera, putne troškove po prijednom kilometru u visini aktualno važećeg najvišeg neoporezivog iznosa za trošak goriva i dnevnice u visini aktualno važećeg najvišeg neoporezivog iznosa u slučaju da pružanje podrške, računajući i vrijeme provedeno na putu, traje dulje od 12 sati. Posebnim ugovorom moguće je ugovoriti drugačije uvjete pružanja posebne podrške.

13.7. Troškovi razvoja i konzultacija za uslugu Moj-DMS nisu uključeni u održavanje i podršku iz ovog članka Općih uvjeta, već se ugovaraju i naplaćuju zasebno u skladu prema važećem cjeniku ili prema posebno ugovorenim uvjetima na temelju ponude Upravitelja.

13.8. Pored vidova korisničke podrške predviđenih u ovom članku Općih uvjeta, Upravitelj može u okviru određenih pretplatničkih paketa ili za pojedine korisnike uspostaviti i pružati različite druge oblike korisničke podrške poput prioritetne (VIP) korisničke podrške i sl.

XIV. SIGURNOSNA POLITIKA I PRIVATNOST

14.1. Sigurnosna politika Upravitelja definira skup standarda, procedura, enkripcijskih programskih rješenja i algoritama koji osiguravaju sigurno funkcioniranje sustava Upravitelja i kvalitetnu zaštitu podataka.

14.2. Upravitelj je nositelj normi: ISO 27001 za informacijsku sigurnost i ISO 9001 za sustav upravljanja kvalitetom.

14.3. Svi podaci korisnika koji se unose i/ili prolaze kroz sustav Upravitelja i/ili kooperanta, neovisno o tome unose li se automatski ili ručno, predstavljaju najstrožu poslovnu tajnu te se štite na način opisan u sigurnosnoj politici Upravitelja.

14.4. Upravitelj omogućava korisnicima to da kroz sustav Upravitelja sve podatke razmjenjuju putem enkriptiranih komunikacijskih kanala (npr. TLS protokol) u cilju da ih neovlaštena osoba ne može čitati.

14.5. Korisnik pristaje da Upravitelj obrađuje XML datoteke i druge datoteke eDokumenata koje Naručitelj razmjenjuje putem usluga Upravitelja isključivo u svrhu Upraviteljevog pružanja usluga Naručitelju.

14.6. Svi podaci Naručitelja koji prolaze kroz sustav Upravitelja i/ili kooperanta pohranjeni su s redundantnim kopijama na najmanje dvije geografske lokacije.

14.7. Upravitelj koristi procedure i tehnologije koji na najbolji način osiguravaju sigurnost svih podataka korisnika. Upravitelj se obvezuje primjenjivati sve poslovne metode potrebne za sigurno funkcioniranje sustava Upravitelja, a sukladno informatičkim standardima, Upraviteljevom

sigurnosnoj politici i Općim uvjetima te mjerodavnim propisima i usvojenim ISO normama.

14.8. Upravitelj osigurava to da svi podaci korisnika budu dostupni samo osobama kojima je pristup tim podacima nužan za obavljanje posla i koje su se prethodno obvezale čuvati povjerljivost tih podataka. Upravitelj osigurava i to da sve treće osobe koje dodu u doticaj s podacima korisnika preuzmu obvezu primjenjivati potrebne organizacijske i tehničke mjera zaštite tih podataka.

14.9. Prihvaćajući Opće uvjete, korisnik neopozivo daje svoju suglasnost za to da Upravitelj u svrhu pružanja svojih usluga obrađuje XML datoteke i druge datoteke eDokumenata koje korisnik razmjenjuje putem sustava Upravitelja, kao i da za potrebe pružanja svojih usluga prikuplja i obrađuje podatke o rokovima plaćanja obveza iz računa koji prolaze kroz sustav Upravitelja te da te podatke koristi za potrebe unaprijeđenja kvalitete postojećih i pružanja drugih svojih usluga njemu i ostalim korisnicima.

14.10. Kada je riječ o prikupljanju i obradi podataka koji podliježu primjeni Uredbe (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 (nadalje u tekstu: GDPR), Upravitelj kao voditelj obrade prikuplja i obrađuje takve podatke u skladu s GDPR i drugim primjenjivim propisima te u skladu s vlastitom politikom privatnosti, a sve informacije vezane uz način prikupljanja tih podataka, način, svrhu i pravne temelje njihove obrade te prava ispitanika dostupne su u izjavi o privatnosti koja je javno objavljena na mrežnim stranicama Upravitelja. Upravitelj poduzima odgovarajuće mjere koje su potrebne kako bi se osiguralo da su osobni podaci za namjeravanu svrhu točni, potpuni i aktualni te poduzima odgovarajuće sigurnosne mjere za zaštitu osobnih podataka korisnika od gubitka, zlouporabe, neovlaštenog pristupa, otkrivanja, izmjene ili uništavanja.

XV. LICENCE I INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO

15.1. U smislu ovih Općih uvjeta, ugovora koje korisnici sklapaju s Upraviteljem i ugovorne dokumentacije, ponuda i pregovaranja te svih reklamnih sadržaja Upravitelja, sadržaja objavljenih na mrežnim stranicama Upravitelja ili u bilo kojem drugom formatu i/ili bilo koje druge vrste spominjanja Upravitelja, njegovih usluga i proizvoda, pod od pojmovima „Moj eRačun“, „Moj-eRačun“, „moj-eracun“, „mer“, „Kreiraj“ „Moj DMS“, „Moj-DMS“ i sl., „Moj eArhiv“, „Moj-eArhiv“ i sl., „eRa konverter“ i sl., „Micro-eRa i sl.“, „Moj eRačun API v1“, „Moj eRačun API v2“ i sl., „Moj BI“, „Moj-BI“ i sl., „mOtpremnica“, „m-Otpremnica“ i sl., „merBanking“ i sl., „Moj eRačun B2C“, „Moj-eRačun B2C“ i sl., „ZELENI CERTIFIKAT“ i sl., „PREMIUM ZELENI CERTIFIKAT“ i sl., „DIGITALNO POTPISUJEM“ i sl., „Moj ePotpis“, „Moj-ePotpis“ i sl., „Moj-eUred“, „Moj-eUred“ i sl. podrazumijeva se jedan ili više računalnih programa, programskih sučelja, njihov izvorni kod, grafička rješenja, baze podataka te sva relevantna dokumentacija vezana uz sve nabrojano. Ti računalni programi i sustavi, izvorni kod istih, njihova programska sučelja, grafička rješenja, baze podataka, kao i sva relevantna dokumentacija vezana uz iste, vlasništvo su Upravitelja, koje je isključivi nositelj autorskog prava i ostalih prava intelektualnog vlasništva u odnosu na iste. Bez izričitog pisanog odobrenja Upravitelja nije dopušteno reproducirati, prenositi, distribuirati niti izmjenjivati sadržaj računalnih programa i sustava, njihovog izvornog koda, njihovih programskih sučelja, grafičkih rješenja, baza podataka, kao i sve relevantne dokumentacije vezane uz iste, bilo u cijelosti bilo u dijelovima, kao niti tzv. *know how* (znanja i iskustva) koji je prenesen korisnicima i/ili za koji se saznalo temeljem istih niti na bilo koji drugi način iskoristavati navedeno, osim za potrebe povezivanja s navedenim računalnim programima i sustavima Upravitelja u cilju korištenja usluga i proizvoda Upravitelja i/ili poslovne suradnje s Upraviteljem.

15.2. Upravitelj izjavljuje i jamči da je isključivi nositelj prava intelektualnog vlasništva, poglavito autorskog prava, u odnosu na *software* „Moj-eRačun“, „mer“, „Kreiraj“, „Moj-DMS“, „Moj-eArhiv“, „Moj-BI“, „Moj-eUred“ i „Moj-ePotpis“ koji su predmet svih ugovora koje korisnici sklapaju s Upraviteljem. U tom smislu pod pojmom „*software*“ podrazumijeva se jedan ili više računalnih programa, programskih sučelja za povezivanje (npr. Moj-eRačun API v.1 i v.2), njihov izvorni kod, grafička rješenja te sva relevantna dokumentacija vezana uz te programe i sustave.

15.3. Na temelju ugovornog odnosa pretplatnik od Upravitelja stječe pravo iskorištavanja *softwarea* iz članka 15.2. Općih uvjeta kao neprenosivu i neisključivu licencu, isključivo pod uvjetima iz ugovornog odnosa. Sva prava intelektualnog vlasništva, poglavito autorska prava, zadržava Upravitelj kao nositelj istih, bez ograničenja.

XVI. MJERODAVNO PRAVO I RJEŠAVANJE SPOROVA

16.1. Na tumačenje ovih Općih uvjeta i svih ugovora na koje se oni primjenjuju, kao i sve popratne ugovorne dokumentacije i na sva pitanja koja proistječu iz ugovornog ili kakvog drugog odnosa između Upravitelja i korisnika primjenjuje se hrvatsko pravo.

16.2. Za sve eventualne sporove koji nastanu između pretplatnika, odnosno korisnika i Upravitelja, uključujući, ali ne ograničavajući se na, sporove koji se odnose na sklopljene ugovore kao što su pitanje sklapanja i valjanosti, povrede i/ili prestanka te tumačenja tih ugovora ili pojedinih njegovih odredaba ili na pitanje ispunjenja obveza koje proizlaze iz tih ugovora ili što drugo, a koje ne bude moguće riješiti izvansudskim putem ili dogovorom ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

XVII. OSTALE ODREDBE

17.1. Upravitelj i korisnici dužni su sva svoja prava koja za njih proistječu iz ugovornog odnosa izvršavati u dobroj vjeri poštujući načelo savjesnosti i poštenja, a osobito poštujući nesporno i neotuđivo pravo bilo koje druge Ugovorne strane na korištenje njezinih prava koja proistječu iz istog ugovornog odnosa ili po drugoj osnovi te se obje strane obvezuju suzdržavati se od bilo kakvog postupanja kojim bi nerazmjerno ograničavali bilo koje legitimno pravo ili interes koje druge strane ili treće osobe, neovisno o tome proizlaze li to pravo ili interes iz konkretnog ugovornog odnosa ili kakve druge pravne osnove.

17.2. Svaki je korisnik dužan čuvati kao tajnu sve podatke kojima raspolaže i koje je primio tijekom pregovora radi sklapanja pretplatničkog ugovora i nakon sklapanja tog ugovora, odnosno za vrijeme izvršenja ugovora, a koji se tiču Upravitelja i/ili bilo koje treće osobe i/ili samog ugovora i/ili prava i obveza koja iz njega proizlaze. Svi ti podaci predstavljaju poslovnu tajnu i svaki je korisnik dužan za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa pa i nakon prestanka ugovora neovisno o pravnoj osnovi prestanka suzdržavati se od bilo kakvog otkrivanja tih podataka ili njihovog ustupanja neovlaštenim trećim osobama. Korisnik je dužan poduzeti sve potrebne mjere kako bi svi njegovi radnici i suradnici jednako povjerljivo čuvali sve podatke koji se u smislu ovog članka Općih uvjeta smatraju poslovnom tajnom. Korisnik nije dužan čuvati kao tajnu one podatke koji postanu javni bez njegove krivnje, odnosno na bilo koji drugi način koji ne predstavlja povredu obveze iz ovog članka Općih uvjeta.

17.3. Ako za pojedini vid komunikacije nešto drugačije nije ugovoreno niti proizlazi iz naravi ili drugih okolnosti slučaja, Upravitelj i korisnik svu će svoju pisanu komunikaciju koja se tiče sklapanja pretplatničkog ugovora, njegovog izvršenja ili prestanka, kao i sve druge obavijesti, suglasnosti, izjave ili priopćenja obavljati preko sredstava elektroničke komunikacije i to primarno putem elektroničke pošte ili slanjem i primanjem poruke kroz odgovarajući pretnac korisničkog računa unutar aplikativnog sučelja Upravitelja, pri čemu se ova dva načina komunikacije smatraju jednakovrijednima.

17.4. Iznimno od članka 17.3. Općih uvjeta, Upravitelj i korisnik mogu svu komunikaciju obavljati i usmenim putem ili na drugi prikladan način i takva komunikacija proizvodi jednake pravne učinke kao i ona iz članka 17.3. Općih uvjeta pod uvjetom da je predmet komunikacije stvar manjeg značaja ili da među strankama postoji suglasje o takvom načinu komunikacije.

17.5. Ako bi bilo koja odredba Općih uvjeta bila ništava, pobojna, nevaljana i/ili neprovediva u bilo kojem pogledu, tada, u mjeri u kojoj je to važećim propisima dopušteno, takva ništava, pobojna, nevaljana i/ili neprovediva odredba neće utjecati na valjanost ostalih odredaba Općih uvjeta, a ovo pravilo se na odgovarajući način primjenjuje i na odredbe posebnog ugovora. Na mjesto takve ništave, pobojne, nevaljane i/ili neprovedive odredbe Općih uvjeta ili posebnog ugovora, u cilju uklanjanja nedostataka, stupit će valjana odnosno provediva zamjenska odredba koja odgovara volji ugovornih strana i koja proizlazi iz Općih uvjeta i/ili posebnog ugovora, a koja će biti što bliža gospodarskoj svrsi te ništave, pobojne, nevaljane odnosno neprovedive odredbe. Isto vrijedi i u slučaju ako se ništavost, pobojnost, nevaljanost i/ili neprovedivost pojedine odredbe odnosi na određivanje neke obveze ili roka. U tom slučaju treba utvrditi pravno dopušten opseg obveze ili roka koji će namjeravanom biti što bliži.

XVIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

18.1. Ovi Opći uvjeti predstavljaju jedinstvenu cjelinu i kao takvi se primjenjuju na sve odnose Upravitelja i korisnika, a na pretplatnike se primjenjuju kao dopuna posebnih pretplatničkih ugovora koje su isti sklopili s Upraviteljem i kao sastavni dio tih ugovora.

18.2. U smislu članka 18.1. Općih uvjeta, ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve ugovore sklopljene između pretplatnika i Upravitelja predmet kojih je predmet pružanje bilo koje (ili više njih) od neplatnih usluga Upravitelja. Iznimno, ukoliko to nije protivno prisilnim propisima, ovi se Opći uvjeti mogu primjenjivati i na ugovorne odnose predmet kojih je pružanje platnih ili nekih drugih usluga Upravitelja ako i u mjeri u kojoj se sam taj ugovor poziva na primjenu ovih Općih uvjeta te pod uvjetom i u opsegu kako je među stranama tog ugovornog odnosa ugovoreno.

18.3. Ovi Opći uvjeti bit će javno objavljeni na mrežnim stranicama Upravitelja, čime se smatra da su svi korisnici o njima obaviješteni i upoznati s njihovim sadržajem. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu s danom njihove objave.

18.4. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju se primjenjivati Upraviteljevi *Opći uvjeti korištenja neplatnih usluga* koji su na mrežnim stranicama Upravitelja bili objavljeni na dan 15.09.2025. godine te isti bivaju u cijelosti zamijenjeni ovim Općim uvjetima koji se primjenjuju umjesto njih u skladu s načinom kako je to definirano u članku 18.5. ovih Općih uvjeta.

18.5. U smislu prethodnih odredaba, ovi se Opći uvjeti odmah po stupanju na snagu neposredno primjenjuju na sve ugovore sklopljene nakon njihovog stupanja na snagu, dok se u odnosu na postojeće ugovore koji su bili sklopljeni prije njihovog stupanja na snagu i dalje primjenjuju opći uvjeti koji su člankom 18.4. ovih Općih uvjeta stavljeni izvan snage sve do kraja mjeseca u kojem su ovi Opći uvjeti objavljeni na mrežnim stranicama Upravitelja, a od početka idućeg mjeseca od dana njihove objave se i na te ugovorne odnose umjesto do tada važećih u cijelosti primjenjuju ovi Opći uvjeti.

18.6. Ovi Opći uvjeti se primjenjuju i na odnose Upravitelja s korisnicima koji se smatraju pretplatnicima u smislu članka 4.10. ovih Općih uvjeta.

18.7. Glede svih eventualnih budućih izmjena ili dopuna Općih uvjeta, Upravitelj pridržava neotuđivo pravo potpuno autonomno u bilo kojem trenutku i na bilo koji način te u bilo kojem opsegu izmijeniti ili dopuniti sadržaj ovih Općih uvjeta ili donijeti nove opće uvjete. Sve izmjene ili dopune ovih Općih uvjeta, kao i eventualne nove opće uvjete Upravitelj će objaviti na uobičajen način.

18.8. Ukoliko o tome nešto drugačije ne bude propisano u samom njihovom tekstu, sve buduće izmjene i dopune Općih uvjeta primjenjivat će se na sve ugovorne odnose, uključujući i one postojeće, od početka mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem su objavljene na mrežnim stranicama Upravitelja.

Doneseno i objavljeno u Zagrebu, dana 14. studenog 2025. godine