

**Opći uvjeti poslovanja****Elektronički računi d.o.o.****1. Značenje pojmova**

U smislu Općih uvjeta poslovanja pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- 1.1. *Upravitelj* je tvrtka Elektronički računi d.o.o., OIB: 42889250808, Ilica 412a, 10000 Zagreb
- 1.2. *Naručitelj* je pravna ili fizička osoba koja koristi usluge Upravitelja
- 1.3. *Aplikativni certifikat* je elektronički potpis izdan od strane FINA-e ili drugog CA (eng. Certificate Authority) na ime Upravitelja
- 1.4. *Vremenski žig* je podatkovni objekt koji nedvojbeno i nerazdvojivo povezuje određene podatke s određenim vremenom, čime je omogućeno dokazivanje postojanja tih podataka prije tog vremena
- 1.5. *eDokumenti* su eRačun, eOdobrenje, eOdgovor, eOpomena, eTerećenje, ePrimka, eNarudžbenica, eOtpremnica te eDokument u užem smislu (bilo koji elektronički dokument koji je prošao kroz sustav Upravitelja)
- 1.6. *Ostali dokumenti* su privitci poslani uz eDokumente (npr. skenovi radnih naloga, slike i sl.) te dokumenti učitani u sustav Upravitelja i/ili kooperanta iz lokalne pohrane Naručitelja
- 1.7. *Usluge* su sve usluge koje pruža Upravitelj, uključujući Moj-eRačun, Moj-eArhiv, Moj-DMS, Moj-BI i druge
- 1.8. *Metapodaci* su podaci koji opisuju eDokumente i ostale dokumente, npr. datum i vrijeme razmjene, IP adresa Naručitelja, korisnički račun Naručitelja, veličina datoteke i sl.
- 1.9. *Sustav Upravitelja* je bilo koja infrastruktura Upravitelja koja omogućuje korištenje Usluga
- 1.10. *Sustav kooperanta* je bilo koja infrastruktura Upraviteljevih kooperanata koja omogućuje korištenje Usluga
- 1.11. *Korisnički račun* čine korisničko ime i lozinka koje je Naručitelj dobio nakon što je uspješno dovršio postupak registracije i provjere vjerodostojnosti
- 1.12. Pod terminima „Moj eRačun“, „Moj-eRačun“, „moj-eracun“, „Moj DMS“, „Moj-DMS“ i sl., „Moj eArhiv“, „Moj-eArhiv“ i sl., „eRa konverter“ i sl., „Moj eRačun API v1“, „Moj eRačun API v2“ i sl., „Moj BI“, „Moj-BI“ i sl., podrazumijeva se jedan ili više računalnih programa, programskih sučelja, njihov izvorni kod, grafička rješenja te sva relevantna dokumentacija vezana uz sve nabrojano. Ti računalni programi i sustavi, izvorni kod istih, njihova programska sučelja, grafička rješenja, kao i sva relevantna dokumentacija vezana uz iste, vlasništvo su trgovačkog društva Elektronički računi d.o.o. OIB: 42889250808 (dalje u tekstu: Društvo), koje je isključivi nositelj autorskog prava i ostalih prava intelektualnog vlasništva u odnosu na iste. Bez izričitog pisanog odobrenja Društva nije dopušteno reproducirati, prenositi, distribuirati, niti izmjenjivati sadržaj računalnih programa i sustava, izvornog koda istih, njihovih programskih sučelja, grafičkih rješenja kao i sve relevantne dokumentacije vezane uz iste, bilo u cijelosti bilo u dijelovima, kao ni know how (znanja i iskustva) prenesen i za koji se saznalo temeljem istih, niti na bilo koji drugi način iskorištavati navedeno; osim za potrebe povezivanja s

Elektronički računi d.o.o. • Ilica 412a • 10000 Zagreb • Hrvatska • OIB: 42889250808 • Upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu • predsjednik Uprave: Marko Emer • član Uprave: Miran Kovač • IBAN: HR4923600001102722260, Zagrebačka banka d.d., Zagreb, Hrvatska • SWIFT: ZABHR2X / IBAN: HR5623900011100820241, HPB d.d., Zagreb, Hrvatska • SWIFT: HPBZHR2X • **Temeljni kapital: 2.000,000,00 HRK, uplaćen u cijelosti**

Tvrtka Elektronički računi d.o.o. nositelj je Certifikata informacijske sigurnosti - ISO 27001 i Certifikata za sustav upravljanja kvalitetom – ISO 9001.

© Elektronički računi d.o.o. Sva prava pridržana.



navedenim računalnim programima i sustavima Društva u cilju korištenja usluga i proizvoda Društva i/ili poslovne suradnje s Društvom.

## 2. Upravitelj – prava i obveze

### 2.1. Upravitelj:

- 2.1.1. se obvezuje održavati i ažurirati usluge i proizvode sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske i sukladno najboljoj poslovnoj praksi, kako bi Naručitelju bilo omogućeno pravilno korištenje istih
- 2.1.2. propisuje Opće uvjete poslovanja
- 2.1.3. određuje uvjete ulaska i izlaska iz Sustava Upravitelja
- 2.1.4. omogućuje Naručitelju 24-satni pristup Sustavu Upravitelja
- 2.1.5. omogućuje Naručitelju pripremu, potpis, pravovaljano i sigurno slanje i primanje tj. razmjenu, pregled, obradu, kolanje, arhiviranje i pretraživanje eDokumenata, razmjenu informacija o eDokumentima, dobivanje bonitetnih informacija o njegovim poslovnim partnerima, objavu tražbina za prijenos i razmjenu informacija o tim tražbinama; sve to kroz sustav Upravitelja i/ili kooperanta
- 2.1.6. arhivira sve eDokumente te Ostale dokumente poslane i primljene kroz Sustav Upravitelja na rok od 12 godina od trenutka arhiviranja
- 2.1.7. arhivira sve metapodatke na rok od godinu dana od kraja poslovne godine u kojoj se poslovni događaj dogodio
- 2.1.8. obavještava Naručitelja o statusu eDokumenta razmjenjenog kroz Sustav Upravitelja (npr. dostavljeno, neuspješno i sl.)
- 2.1.9. obavještava Naručitelja, u primjerenom roku, o novostima i/ili eventualnim poteškoćama u sustavu Upravitelja i/ili kooperanta, naročito o onima koji se tiču sigurnosti Sustava Upravitelja i/ili kooperanta.

### 2.2. Upravitelj nije odgovoran za:

- 2.2.1. sadržaj eDokumenata i Ostalih dokumenata koji prođu kroz sustav Upravitelja ili dođu u doticaj s istim; isti će biti prosljeđeni u sadržaju u kojem ih je kreirao Naručitelj, bez uvida od strane Upravitelja (osim u slučaju da Naručitelj uputi Upravitelja na uvid)
- 2.2.2. zlouporabu korisničkog računa od strane Naručitelja ili bilo koje treće osobe koja nije Naručitelj ili Upravitelj odnosno koja nije osoba koja bi po zaposlenju ili po kakvoj drugoj osnovi bila ovlaštena raspolagati korisničkim računom
- 2.2.3. cjelovitost i dostavu podataka Naručitelja u slučajevima više sile (npr. elementarne nepogode, građanski neposluš, aktovi civilne ili vojne vlasti i sl.) te u okolnostima koje su izvan kontrole Upravitelja (npr. krađa, nestanak interneta i sl.)



- 2.2.4. direktnu i/ili indirektnu štetu koja bi mogla nastati zbog Naručiteljeve neodgovarajuće i nepravilne uporabe opreme u cjelini ili bilo kojeg dijela opreme, dokumentacije ili usluga iz ovih Općih uvjeta poslovanja.

### 3. Naručitelj – prava i obveze

#### 3.1. Naručitelj može biti:

- 3.1.1. Korisnik, fizička ili pravna osoba, koji koristi usluge Upravitelja uz naknadu  
3.1.2. Primatelj, fizička ili pravna osoba, koji isključivo zaprima eDokumente putem Sustava Upravitelja.

#### 3.2. Naručitelj je dužan:

- 3.2.1. Korisnički račun čuvati od gubitka ili otuđenja bilo koje treće osobe koja nije Naručitelj ili Upravitelj, a kao poslovnu tajnu  
3.2.2. odmah obavijestiti Upravitelja o kompromitiranom korisničkom računu, kako bi Upravitelj pomogao umanjiti nastalu štetu  
3.2.3. dovršiti postupak registracije u kojem jamči za točnost podataka danih Upravitelju  
3.2.3.1. ukoliko da netočne podatke, dužan je što je prije moguće dati ispravne  
3.2.3.2. nakon registracije kojom Upravitelj provjerava i nakon provjere jamči za vjerodostojnost Naručitelja, slijedi aktivacija korisničkog računa i Naručitelj može početi s uporabom usluga  
3.2.4. održavati svoju hardversku i softversku opremu preko koje koristi usluge i/ili zaprima eDokumente  
3.2.5. snositi odgovornost za ispravnu implementaciju sustava Upravitelja u računovodstveni program koji koristi i za interpretaciju podataka sukladno propisanim tehničkim specifikacijama -- u slučaju da pristupa sustavu Upravitelja putem sučelja računovodstvenog programa  
3.2.6. snositi odgovornost za zlouporabu korisničkog računa od strane Naručitelja ili bilo koje treće osobe koja nije Naručitelj ili Upravitelj  
3.2.7. koristiti usluge sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske i sukladno najboljoj poslovnoj praksi.

#### 3.3. Korisnik:

- 3.3.1. je dužan poštovati odredbe pojedinačnog ugovora (ako je isti potpisao) i Općih uvjeta poslovanja (koji vrijede za sve korisnike)  
3.3.2. ovlašćuje Upravitelja da u ime Korisnika verificira sve poslane i arhivirane eDokumente i/ili Ostale dokumente elektroničkim potpisom (korištenjem vlastitog Aplikativnog certifikata) i Vremenskim žigom te time osigura dokumentima cjelovitost sadržaja  
3.3.3. je dužan dostaviti Upravitelju sve podatke koji utječu na ispravnost eDokumenata npr. promjena naziva, sjedišta i sl.u roku od 30 dana od dana promjene.

#### 3.4. Primatelj:

Elektronički računi d.o.o. • Ilica 412a • 10000 Zagreb • Hrvatska • OIB: 42889250808 • Upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu • predsjednik Uprave: Marko Emer • član Uprave: Miran Kovač • IBAN: HR4923600001102722260, Zagrebačka banka d.d., Zagreb, Hrvatska • SWIFT: ZABHR2X / IBAN: HR5623900011100820241, HPB d.d., Zagreb, Hrvatska • SWIFT: HPBZHR2X • **Temeljni kapital: 2.000,000,00 HRK, uplaćen u cijelosti**

**Tvrka Elektronički računi d.o.o. nositelj je Certifikata informacijske sigurnosti - ISO 27001 i Certifikata za sustav upravljanja kvalitetom – ISO 9001.**

© Elektronički računi d.o.o. Sva prava pridržana.



- 3.4.1. Primatelj prolazi dvostruku provjeru vjerodostojnosti identiteta prije nego što prvi put prihvati zaprimanje eDokumenta putem sustava Upravitelja.
- 3.4.2. Primatelj koji nije prošao proces provjere vjerodostojnosti neće biti u mogućnosti preuzimati elektroničke dokumente putem sustava Upravitelja sve dok to ne učini.
- 3.4.3. Primatelj zaprimanjem bilo kojeg dokumenta putem sustava Upravitelja potvrđuje da to podrazumijeva dogovor o obradi dokumenta, da je pročitao ove Opće uvjete poslovanja, da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze te da prihvaća dostavu dokumenata od svih svojih dobavljača putem sustava Upravitelja.

#### 4. Korisnička podrška i održavanje sustava Upravitelja

Podrška se razvrstava u tri kategorije: redovna, sistemska i posebna.

4.1. 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. .

##### 4.2. Sistemska podrška

4.2.1. Naručitelj će Upravitelju prijaviti elektroničkom poštom sve nepravilnosti u radu sustava Upravitelja, što se smatra sistemskom podrškom. Ustanovljene nepravilnosti će se razvrstati u tri skupine:

4.2.1.1. Prioritet 1. razine – nepravilnosti koje onemogućuju odnosno znatno otežavaju rad ili korištenje sustava Upravitelja ili pak ugrožavaju sadržaj pohranjen u Sustavu Upravitelja i/ili kooperanta

4.2.1.2. Prioritet 2. razine – ostale nepravilnosti koje otežavaju Naručiteljev rad

4.2.1.3. Prioritet 3. razine – nepravilnosti koje ne utječu osobito na Naručiteljev rad.

4.2.2. Ako se utvrdi da se radi o nepravilnosti prioriteta 1. razine, Upravitelj je dužan započeti s otklanjanjem nepravilnosti u najkraćem mogućem roku.

4.2.3. Ako se utvrdi da se radi o nepravilnosti prioriteta 2. razine, rok za otklanjanje nedostatka je najdulje 10 radnih dana, s tim da će Upravitelj nastojati problem riješiti što je prije moguće.

4.2.4. Ako se utvrdi da se radi o nepravilnosti prioriteta 3. razine, Upravitelj će jenastojati riješiti što prije, uzevši u obzir opseg spornog problema i postojećih obveza prema drugim Naručiteljima.

##### 4.3. Posebna podrška

4.3.1. Ukoliko Upravitelj ocijeni da se tražena podrška odnosi na veće izmjene koje zadiru u izgled ili funkcionalnost Sustava Upravitelja i/ili kooperanta (dalje u tekstu: posebna podrška), troškovi takve intervencije nisu sadržani ni u redovnoj ni u sistemskoj podršci, već se naplaćuju zasebno.

4.3.2. Usluga posebne podrške smatrat će se naručenom samo ako ju je pismenim putem naručila službena osoba Naručitelja. U protivnom, Naručitelj nije dužan prihvatiti račun Upravitelja.

4.3.3. Za vrijeme pružanja posebne podrške Naručitelj je dužan osigurati prisutnost osobe upoznate s funkcioniranjem i stanjem sustava Upravitelja.



4.3.4. Usluga posebne podrške plaća se na temelju zasebno ispostavljenog računa (plativog najkasnije 15 dana od dana dostave Naručitelju), a mogu ga sačinjavati sljedeće stavke:

4.3.4.1. satnica za radno vrijeme razvojnog inženjera

4.3.4.2. putni troškovi po prijeđenom kilometru (važeća neoporeziva naknada za trošak goriva)

4.3.4.3. dnevnicu za posebne podrške dulje od 12 sati, računajući i vrijeme provedeno na putu (važeći neoporezivi iznos)

4.4. Troškovi razvoja i konzultacija za uslugu Moj-DMS nisu uključeni u održavanje iz točke 4. ovih Općih uvjeta poslovanja, već se naplaćuju po Cjeniku.

## 5. Sigurnosna politika Upravitelja

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

5.2. Upravitelj je nositelj normi: ISO27001 za informacijsku sigurnost i ISO 9001 za sustav upravljanja kvalitetom.

5.3. Svi podaci Naručitelja 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.

5.4. Upravitelj omogućava da kroz Sustav Upravitelja Naručitelj sve podatke razmjenjuje putem enkriptiranih komunikacijskih kanala (npr. TLS protokol), da ih stoga neovlaštena osoba ne može čitati.

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

5.6. Upravitelj koristi procedure i tehnologije koji na najbolji način osiguravaju privatnost Naručitelja. Upravitelj prikuplja i obrađuje osobne podatke Naručitelja koji su nužni za pružanje usluga, kao i druge podatke vezane uz pružanje usluga, sukladno važećim propisima iz područja zaštite podataka. Naručitelj u svakom trenutku ima pravo na pristup, izmjenu ili dopunu, brisanje („pravo na zaborav“), ograničavanje obrade, prenosivost osobnih podataka, kao i pravo na podnošenje prigovora Upravitelju i/ili nadzornom tijelu (Agenciji za zaštitu osobnih podataka – AZOP). Osobni podaci Naručitelja čuvaju se samo toliko dugo koliko je razumno potrebno za svrhu za koju su prikupljeni, odnosno, u slučajevima kada je rok čuvanja podataka utvrđen zakonom, čuvaju se kroz zakonom propisani period (npr. računovodstvena i arhivska građa). Upravitelj poduzima odgovarajuće mjere kako bi se osiguralo da su osobni podaci za namjeravanu svrhu točni, potpuni i aktualni, te poduzima odgovarajuće sigurnosne mjere za zaštitu osobnih podataka Naručitelja od gubitka, zlouporabe, neovlaštenog pristupa, otkrivanja, izmjene ili uništavanja.

Podaci su dostupni samo osobama kojima je to nužno za obavljanje posla, a svi djelatnici Upravitelja obvezali su se na povjerljivost podataka.

Svi drugi izvršitelji (podizvršitelji) obrade koje Upravitelj koristi su se obvezali na primjenu potrebnih organizacijskih i tehničkih mjera zaštite podataka. Upravitelj koristi usluge drugih izvršitelja (podizvršitelja) obrade izvan EU i to tvrtki The Rocket Science Group LLC (USA) i Wildbit LLC (USA). Navedenim tvrtkama prenosi isključivo poslovne e-mail adrese Naručitelja u svrhu slanja e-mail obavijesti. Tvrtke jamče primjenu



svih potrebnih organizacijskih i tehničkih mjera zaštite podataka, a o njihovim pravilima privatnosti

Naručitelj se može informirati na:

<https://mailchimp.com/legal/privacy/>

<https://mailchimp.com/legal/data-processing-addendum/>

<https://wildbit.com/privacy-policy>

Osobe mlađe od 16 godina ne bi smjele davati nikakve osobne podatke na stranicama bez dopuštenja roditelja ili skrbnika. Upravitelj nikada neće svjesno prikupljati osobne podatke od maloljetnih osoba. Za sve upite vezane uz zaštitu osobnih podataka Naručitelj se može obratiti službeniku za zaštitu podataka na 042 208 260 ili [gdpr@moj-eracun.hr](mailto:gdpr@moj-eracun.hr)

## 6. Završne odredbe

- 6.1. Ako stvarno nadležni sud u Zagrebu utvrdi nevaljanost bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja, tamo gdje se nevaljana odredba može tumačiti i shvatiti na način da se ustanovi djelomična valjanost i zakonitost iste, takva odredba se mora tumačiti u opsegu da se postigne takav rezultat. U svakom slučaju bilo koja nevaljana odredba ovih Općih uvjeta poslovanja ne utječe na valjanost svih ostalih odredbi koje će ostati na snazi.
- 6.2. Upravitelj zadržava pravo promjene Općih uvjeta poslovanja. Svaka promjena istih bit će objavljena na web stranicama [www.moj-eracun.hr](http://www.moj-eracun.hr)
- 6.3. Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se s danom objave na web stranicama [www.moj-eracun.hr](http://www.moj-eracun.hr)
- 6.4. U slučaju da Upravitelj prestane s radom iz bilo kojih okolnosti, on se obvezuje prije završetka obavljanja poslovne aktivnosti iz ovih Općih uvjeta poslovanja o tome obavijestiti sve Naručitelje te im omogućiti preuzimanje pojedinih ili svih dokumenata iz eArchive, u skladu s Cjenikom.
- 6.5. Sve eventualne sporove Upravitelj i Naručitelj (dalje u točki: stranke) obvezuju se prvo pokušati riješiti pregovorima. Za slučaj da stranke spor ne uspiju riješiti pregovorima, obvezuju se pokušati ga riješiti u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske udruge za mirenje, u roku od 60 dana od početka mirenja. Rok od 60 dana može se produljiti suglasnom voljom stranaka. Prije okončanja mirenja stranke ne mogu pokrenuti sudski postupak. U slučaju da stranke ne sklope nagodbu u mirenju, njihov spor rješavat će stvarno nadležni sud u Zagrebu.

DATUM OBJAVE: 21.4.2021.

Elektronički računi d.o.o. • Ilica 412a • 10000 Zagreb • Hrvatska • OIB: 42889250808 • Upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu • predsjednik Uprave: Marko Emer • član Uprave: Miran Kovač • IBAN: HR4923600001102722260, Zagrebačka banka d.d., Zagreb, Hrvatska • SWIFT: ZABAHR2X / IBAN: HR5623900011100820241, HPB d.d., Zagreb, Hrvatska • SWIFT: HPBZHR2X • Temeljni kapital: 2.000,000,00 HRK, uplaćen u cijelosti

Tvrka Elektronički računi d.o.o. nositelj je Certifikata informacijske sigurnosti - ISO 27001 i Certifikata za sustav upravljanja kvalitetom – ISO 9001.

© Elektronički računi d.o.o. Sva prava pridržana.

