

OPĆI UVJETI USLUGE E-FAKTURA

1. OPĆE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima usluge eFaktura (dalje „Opći uvjeti“) uređeni su međusobni odnosi Informacijskog posrednika i Primatelja, te će se isti uvjeti primjenjivati na sve odnose između ovdje navedenih osoba koji proizlaze iz pružanja usluge eFaktura. Ovi Opći uvjeti su jedina pravna osnova kojom se reguliraju pravni odnosi u svezi pružanja usluge eFaktura osim u slučaju ukoliko su Informacijski posrednik i Primatelj zaključili ugovor kojim se odredbe ovih općih uvjeta isključuju, mijenjaju ili na bilo koji drugi način reguliraju njihov pravni odnos.

Značenje pojmova:

- 1.1. Informacijski posrednik** – mStart plus d.o.o., Zagreb, Slavenska avenija 11a, OIB: 34164006371, MBS: 081180024.
- 1.2. Pošiljatelj** - poslovni subjekt (pravna osoba, obrt, samostalna djelatnost) koji je s Informacijskim posrednikom sklopio Ugovor za razmjenu eRačuna.
- 1.3. Primatelj** - poslovni subjekt (pravna osoba, obrt, samostalna djelatnost) koji je prihvaćanjem ovih Općih uvjeta dao suglasnost za zaprimanje e-Računa uključujući i e-Odobrenja, e-Storna, e-Terećenja.
- 1.4. eRačun** – e-Račun, e-Odobrenje, e-Storno, e-Terećenje koji se u elektroničkom obliku razmjenjuje između Pošiljatelja i Primatelja putem servisa eFaktura sukladno važećem Zakonu o elektroničkoj ispravi, Zakonu o porezu na dodanu vrijednost i važećem Pravilniku o porezu na dodanu vrijednost.
- 1.5. Privitak** - dokument u elektroničkom obliku, neovisnog formata, koji se razmjenjuje kao prilog eRačuna i ubačen je kao base64 sadržaj u eRačun. Kao primjer, može biti .xls, .txt, .pdf, .xml formata.
- 1.6. Arhiva** - elektronička arhiva primljenih eRačuna, a koju Primatelj može dodatno ugovoriti s Informacijskim posrednikom.
- 1.7. Sigurnosna politika** - definira skup standarda, procedura, enkripcijskih programskih rješenja i algoritama koji osiguravaju sigurno funkcioniranje sustava eFaktura i potrebnu zaštitu podataka.
- 1.8. UBL** – Strukturirani format eRačuna.

2. INFORMACIJSKI POSREDNIK – PRAVA I OBAVEZE

- 2.1.** Obvezuje se održavati i ažurirati usluge i proizvode sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske i sukladno najboljoj poslovnoj praksi.
- 2.2.** Propisuje Opće uvjete poslovanja eFaktura sustava.
- 2.3.** Omogućuje Primatelju 24-satni pristup eFaktura sustavu.
- 2.4.** Omogućuje korisnicima primanje eRačuna i privitaka uz eRačune.
- 2.5.** Ne odgovara, niti na bilo koji način može biti odgovoran za sadržaj, točnost, cjelovitost i potpunost podataka eRačuna i privitaka koje Primatelj prima kroz sustav eFaktura.
- 2.6.** Ne odgovara za zlouporabu, pogrešnu upotrebu ili nepažnju u korištenju ili raspolaganju s korisničkim imenom i zaporkom koju je Primatelj koristio prilikom korištenja sustava eFaktura.
- 2.7.** Obvezuje se čuvati kao povjerljive sve podatke sukladno sigurnosnoj politici sustava eFaktura navedenoj u članku 5 ovih Općih uvjeta, te sve podatke koji se odnose na poslovanje Primatelja kategorizirati kao poslovnu tajnu, te se u skladu s navedenim, tako i odnositi prema tim podacima.
- 2.8.** Obvezuje se obavještavati korisnike o novostima vezanim uz sustav.

3. PRIMATELJ – PRAVA I OBAVEZE

- 3.1.** Primatelj prilikom inicijalnog preuzimanja eRačuna prihvaća Opće uvjete koji su navedeni na službenim stranicama Informacijskog posrednika i dostupni su na poveznici <https://www.mstart.hr/services/medi>
- 3.2.** Primatelj koji je potvrdno odgovorio na gore navedeni uvjet, prihvaća kako eRačuni koji će mu biti dostavljani putem sustava eFaktura imaju istu pravnu snagu kako i isprave na papiru, budući da se upotreba i promet tih eRačuna provode u skladu s odredbama važećeg zakona o elektroničkoj ispravi.
- 3.3.** Ako Primatelj zbog bilo kojeg valjanog razloga nije suglasan sa zaprimanjem određenih eRačuna, dužan je pisanim putem (e-mail) o istome direktno obavijestiti Pošiljatelja.
- 3.4.** Primatelj preuzima eRačun u .zip formatu koji sadržava UBL format eRačuna i sve pripadajuće privitke.
- 3.5.** Primatelj putem direktnog kontakta na e-mail adresu b2b.support@mstart.hr može zatražiti korisnički račun za grafičko sučelje gdje može u bilo kojem trenutku doći do informacije o statusu eRačuna.
- 3.6.** Primatelj se obvezuje čuvati kao poslovnu tajnu korisnički račun i lozinku koju dobije putem sustava eFaktura, te posebno čuvati iste od gubitka, saznanja ili otuđenja trećih strana. U slučaju gubitka ili otuđenja od treće strane, Primatelj se obvezuje odmah prijaviti gubitak ili otuđenje Informacijskom posredniku putem e-maila na adresu b2b.support@mstart.hr. U slučaju štete (bez obzira radi li se o stvarnoj šteti ili izmakloj dobiti) nastale uslijed gubitka ili zlouporabe korisničkog imena i/ili zaporke, Informacijski posrednik neće snositi nikakvu odgovornost.
- 3.7.** Ako Primatelj sklopi poseban ugovor s Informacijskim posrednikom, navedeni ugovor ima veću važnost od ovih Općih uvjeta.

4. ARHIVA

- 4.1.** eRačuni se u eFaktura sustavu čuvaju godinu dana te su isti u navedenom roku dostupni Primatelju.
- 4.2.** Nakon isteka roka čuvanja od godine dana, eRačuni se automatski prebacuju u sustav mArhiva namijenjen za pohranu digitalnih dokumenata.
- 4.3.** Ako Primatelj želi uvid u eRačune starije od godine dana, mora zatražiti pristup za mArhiva sustav putem e-mail adrese b2b.support@mstart.hr i sklopiti ugovor s Informacijskim posrednikom za korištenje tog sustava.
- 4.4.** Primatelj ima pravo eRačune i/ili privitke čuvati u vlastitoj arhivi.

5. SIGURNOSNA POLITIKA E-FAKTURA SUSTAVA

- 5.1.** U sustav eFaktura implementirani su standardi, procedure, enkripcijska programska rješenja i algoritmi koji osiguravaju sigurno funkcioniranje sustava eFaktura i kvalitetnu zaštitu podataka.
- 5.2.** Svi podaci vezani za Primatelja predstavljaju najstrožu poslovnu tajnu te se štite sukladno ovom članku i primjenjivim propisima.
- 5.3.** eFaktura sustav omogućava razmjenu svih podataka putem kriptiranih komunikacijskih kanala (npr. SSL protokol), čime se sprječava presretanje informacija od neovlaštenih osoba i/ili programa.
- 5.4.** Primatelj pristaje da eFaktura sustav obrađuje datoteke eRačuna isključivo u svrhu pružanja usluga.

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

6. PODRŠKA I ODRŽAVANJE SUSTAVA

6.1. Podrška se razvrstava u dvije kategorije: korisnička i sistemska.

6.2. Korisnička podrška podrazumijeva pružanje općih informacija o funkcioniranju sustava eFaktura - npr. pristup uslugama, načini korištenja usluga, podrška pri preuzimanju eRačuna i slično.

6.3. Sistemska podrška

6.3.1. Primatelj će prijaviti putem e-maila b2b.support@mstart.hr sve nepravilnosti u radu sustava eFaktura, što se smatra sistemskom podrškom. Ustanovljene nepravilnosti će se razvrstati u tri skupine:

- Prioritet 1. razine – nepravilnosti koje u potpunosti onemogućuju rad Primatelja.
 - Vrijeme odgovora: 1 sat
 - Vrijeme rješavanja: 6 sati
- Prioritet 2. razine – funkcionalnost sustava eFaktura je ozbiljno smanjena i utječe na Primateljeve svakodnevne operacije
 - Vrijeme odgovora: 4 sata
 - Vrijeme rješavanja: 1 radni dan
- Prioritet 3. razine – funkcionalnost sustava eFaktura nije smanjena i rješenje za problem je poznato
 - Vrijeme odgovora: 3 radna dana
 - Vrijeme rješavanja: 5 radnih dana

7. PLAĆANJE USLUGA INFORMACIJSKOG POSREDNIKA

7.1. Zaprimanje eRačuna od strane Primatelja je besplatno osim ako Primatelj nije drugačije dogovorio direktnim ugovorom

7.2. Primatelj će plaćati usluge digitalnog arhiviranja isključivo ako je isto dogovorio s Informacijskim posrednikom kako je određeno u članku 4. ovih Općih uvjeta.

8. ZAVRŠNE ODREDBE

8.1. Primatelj preuzimanjem prvog eRačuna putem sustave eFaktura potvrđuje da je pročitao i preuzeo Opće uvjete te prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

8.2. Informacijski posrednik zadržava pravo promjene ovih Općih uvjeta, te se obvezuje prilikom svake promjene obavijestiti (putem internet stranica Informacijskog posrednika, i/ili na drugi način koji Informacijski posrednik ocjeni prikladnim) Primatelja o promjeni Općih uvjeta. Promijenjeni Opći uvjeti početi će se primjenjivati protekom roka od 30 dana od dana njihove objave na službenim stranicama Informacijskog posrednika. Prilikom svake promjene Općih uvjeta, Primatelj ima pravo otkazati korištenje usluge sustava eFaktura, u roku od 30 dana od dana predmetne promjene.

8.3. Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se s danom objave na web stranicama Informacijskog posrednika.

8.4. U slučaju da Informacijski posrednik prestane s radom iz bilo kojih okolnosti, on se obvezuje prije završetka obavljanja poslovne aktivnosti iz ovih Općih uvjeta poslovanja o tome obavijestiti sve Primatelje te im omogućiti preuzimanje pojedinih ili svih dokumenata sa sustava eFaktura (ne starijih od godine dana) ili sa sustava mArhiva (svih starijih od godinu dana) ukoliko je Primatelj korisnik sustava mArhiva (prema članku 4. ovih Općih uvjeta).

8.5. Sve ostale međusobne odnose između strana vezano za eFakturu, ugovorne strane će rješavati zasebnim ugovorom te će se podredno za sva, ovim uvjetima ili ugovorom nedefinirana pitanja, primjenjivati odredbe ZOO te odredbe iz ostalih primjenjivih propisa. Ugovorne strane su suglasne da će moguće sporove pokušati riješiti sporazumno, a ukoliko to ne bude moguće, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.