

# Splošni pogoji uporabe storitve Webipost

## 1. člen

### Uvodne določbe

Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima s podjetjem EPPS sklenjeno pogodbo za uporabo EPPS oddaljenega tiskalnika (v nadaljevanju: pogodba) in je registrirana za uporabo namizne aplikacije za pošiljanje naslovljene pošte z imenom EPPS oddaljen tiskalnik.

Ponudnik storitve je podjetje **EPPS, d.o.o., Stegne 13a, 1000 Ljubljana**, identifikacijska številka SI95904786, matična številka 1339095000, ki jo zastopa direktor mag. Vili Hribernik, v nadaljevanju: ponudnik storitve.

Ponudnik storitve omogoča naročniku uporabo namizne aplikacije za pošiljanje naslovljene pošte z imenom EPPS oddaljen tiskalnik v nadaljevanju storitev. Ponudnik storitve zagotavlja delovanje storitve skladno s temi splošnimi pogoji. Naročnik se zavezuje, da bo uporabljal storitev skladno s splošnimi pogoji.

Naročnik ob podpisu in registraciji storitve potrjuje sprejemanje splošnih pogojev.

Podrobnosti delovanja storitve so navedene na spletnih straneh [www.epps.si](http://www.epps.si) v nadaljevanju spletna stran.

## 2. člen

### Obveznosti ponudnika storitve

Ponudnik storitve zagotavlja delovanje storitve pod naslednjimi pogoji:

- dostopnost storitve preko spleta 24 ur vse dni v tednu, razen v času vzdrževalnih posegov;
- izvedbo s strani naročnika potrjenega naročila (do 5000 pošiljk) do 14:00 ure na delovni dan, še v istem dnevu, pri tem sobote, nedelje in prazniki niso delovni dnevi, razen kadar zaradi velike skupne količine naročil ali nepredvidenih vzdrževalnih posegov to ni možno, v tem primeru se izvede naročilo naslednji delovni dan;
- izvedbo s strani naročnika potrjenega naročila po 14:00 uri na delovni dan, v soboto, nedeljo, na dela prost dan, najkasneje prvi delovni dan, pri tem sobote, nedelje in prazniki niso delovni dnevi; v primeru, da bo EPPS izvajal storitve tudi v soboto, nedeljo ali v prazniku, bo poskušal izvesti naročilo tudi na ta dan;
- izvedba naročila vključuje tudi oddajo pošiljk poštenu operaterju isti dan, ko je naročilo izvedeno, če je naročilo izvedeno do 20.00 ure, sicer pa takoj naslednji delovni dan; čas trajanja izvedbe naročila je odvisen od količine in zahtevnosti naročila ter števila in količine naročil drugih strank v obravnavanem obdobju;
- ponudnik storitev bo poskrbel za beleženje vseh odločitev naročnika glede posameznega naročila in omogočil reševanje morebitnih reklamacij;
- ponudnik storitve bo naročnike obveščal o novostih, aktualnih cenikih in vzdrževalnih posegih preko spletne strani;
- ponudnik ne garantira enodnevnega raznosa pošiljk. Raznos se opravlja v skladu s Splošnimi pogoji izvajanja standardne poštne storitve, objavljenem na spletni strani Pošte Slovenije;
- v primeru težav izvedbe naročila zaradi neustrezne priprave s strani uporabnika, med kar sodi slabo pripravljena zbirka osebnih podatkov naslovnika, slabo pripravljene pdf, če ga stranka uporablja, uporaba slik v neustreznih formatih ali resolucijah, ali drugi elementi, ki so pod kontrolo stranke, se smatra za čas potrjenega naročila čas, ko so

odpravljene ovire za izvedbo naročila, ne glede na to, ali jih odpravi uporabnik ali ponudnik storitve;

V obdobju, ki ga ponudnik storitve definira kot testno obdobje ali v času vzdrževalnih posegov veljajo pravila, ki jih za to obdobje vsakokratno specificira ponudnik storitve in jih objavi na spletni strani.

### **3. člen**

#### **Delovanje storitve**

EPPS oddaljen tiskalnik naročniku omogoča, da svoje že pripravljene in naslovljene dokumente natisne na lokaciji podjetja EPPS, kjer se ti dokumenti tudi ustrezno zgibajo, vložijo v kuverte ter oddajo poštnemu operaterju.

Storitev bo naročniku omogočala:

- dostop in namestitev aplikacije EPPS oddaljen tiskalnik;
- izbiro EPPS oddaljenega tiskalnika;
- tisk, zgibanje, vlaganje v kuverte ter oddajo pošiljk poštnemu operaterju;
- dostop do poštne knjige;
- končno preverjanje in potrjevanje naročila;

Pri uporabi aplikacije EPPS oddaljen tiskalnik osnovni dokument pripravi naročnik. Dokument je že naslovljen. Lastništvo grafičnega oziroma slikovnega materiala se smatra urejeno kot določa drugi odstavek 5. člena teh splošnih pravil.

Naslavljanje kuvert se izvede tako, da so podatki naslovnika natisnjeni na dokumentu na mestu, ki je vidno in je primerno za obdelavo poštnega operaterja. V primeru kuverte je to del dokumenta, ki se vidi skozi okence kuverte.

Podatki pošiljatelja se praviloma natisnejo na dokument in so vidni v delu, ki je viden skozi okence kuverte. Praviloma se uporabijo kuverte z dvema okencema, lahko tudi kuverte z enim okencem.

Storitev omogoča predogled dokumenta pred potrditvijo naročila. Naročnik lahko pred potrditvijo naročila spremeni vrsto tiska tako, da izbere barvni ali črno beli tisk, ter lahko izbere možnost, notranjega (Slovenija) ali zunanjega prometa (tujina).

Naročilo mora naročnik preveriti v predogledu. Ko je dokument potrjen s strani naročnika, se smatra, da je le ta preveril ustreznost dokumentov.

Storitev je naročniku dostopna preko uporabniškega imena in gesla. Ponudnik storitev naročniku omogoča dostop do storitve preko več uporabnikov, ki imajo vsak svoje uporabniško ime in geslo.

Smatra se, da je naročilo storitve potrjeno, ko ga potrdi naročnik. Naročnik lahko določi uporabnike, ki imajo pravico potrjevati naročilo storitve. Podrobnosti delovanja storitve so navedene na spletni strani.

#### 4. člen

##### **Potek izvedbe naročila**

Izvedba naročila vsebuje naslednje aktivnosti:

- generiranje dokumentov v PDF formatu iz dokumenta, ki ga naročnik pripravi in ga želi natisniti preko namizne izvedbe;
- tisk dokumentov z izbrano zahtevnostjo tiska, vključno z nabavo papirja;
- zlaganje dokumentov v kuverte, kadar je uporabnik izbral to opcijo;
- izdelava zgibank, kadar je uporabnik izbral to opcijo;
- oddaja pošiljk poštnemu operaterju.

Naročnik lahko za vsako naročilo izbere;

- vrsto tiska, in sicer lahko izbira med črno belim in barvnim tiskom (garantirana resolucija je vsaj 1800 x 600 dpi);
- vrsto kuvert.

#### 5. člen

##### **Obveznosti naročnika**

Naročnik izrecno izjavlja, da je baza naslovnikov, ki jo uporablja, pridobljena na zakonit način ter jo ima pravico uporabiti za namene za katere želi uporabiti storitev.

Naročnik izrecno izjavlja, da razpolaga s pravicami, za vse grafične ali tekstovne elemente, ki jih uporablja v dopisih.

Naročnik je dolžan z največjo skrbnostjo varovati uporabniško ime in geslo. V primeru zlorabe gesla in uporabniškega imena s strani tretje osebe, bo naročnik prevzel in povrnil vse s tem ponudniku storitve nastale stroške.

Naročnik je dolžan obveščati ponudnika storitve o vseh spremembah povezanih z uporabniki storitve, njihovimi uporabniškimi imeni, gesli ali drugimi relevantnimi zadevami.

Naročnik je dolžan poravnati plačilo storitve skladno z dogovorjenim cenikom storitve in plačilnimi pogoji, kakor so opredeljeni v splošnih pogojih ali pogodbi.

Naročnik z uporabo te storitve potrjuje, da so podatki, ki jih je navedel ob registraciji pravilni.

##### **Varstvo osebnih podatkov**

#### 6. člen

Naročnik in ponudnik storitve se strinjata, da skladno z 11. členom Zakona o varstvu osebnih podatkov (v nadaljevanju: ZVOP-1), ki velja v Republiki Sloveniji s temi splošnimi pogoji uporabe urejata medsebojne odnose v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, ki jih bo ponudnik storitve prejel v obdelavo od naročnika, in sicer opredeljujeta okvir in namen pogodbenega obdelovanja osebnih podatkov, kadar tega nista posebej uredila v pogodbi.

Ponudnik storitve se zaveže, da bo v skladu z zakonom obdeloval osebne podatke, ki jih bo prejel od naročnika in se nanašajo na izvajanje storitev po tej pogodbi.

Ponudnik storitve izrecno izjavlja, da ima registrirano dejavnost obdelovanja podatkov po splošni klasifikaciji dejavnosti oziroma drugo ustrezno dejavnost, ki jo ZVOP-1 zahteva kot pogoj za opravljanje pogodbene obdelave osebnih podatkov.

#### 7. člen

Pri ponudniku storitve osebne podatke po tej pogodbi obdelujejo zaposleni ali osebe na drugi pravni podlagi, ki opravljajo delo za ponudnika storitve. Le-ti so zavezani k varovanju (zaupnosti) osebnih podatkov na podlagi pogodbe o zaposlitvi oziroma izjave o varovanju (zaupnosti) osebnih podatkov, ki jo podajo.

#### 8. člen

Osebni podatki, ki so predmet obdelave pri izvajanju storitve in jih bo naročnik izročil ponudniku storitve so:

- ime, priimek oziroma naziv,
  - poštni naslov,
  - podatki potrebni za izdajo računa (sklic, znesek, valuta, transakcijski račun), kadar so rezultat storitve tiskani računi,
  - drugi podatki, ki jih naročnik z obvestilom pošilja svojim komitentom (višina dobropisa, stanje na računu, višina obresti, stroški finančne transakcije, drugi stroški, bonitetni podatki), kadar so rezultat storitve bančna ali potrošniška obvestila komitentom in strankam;
- drugi osebni podatki, kot so spol, starost, poklic, izobrazba, kadar so ti podatki predmet naročnikovega obvestila.

#### 9. člen

Ponudnik storitve bo za naročnika izvajal zgolj naslednja opravila:

- **natisnil dokumente**, ki jih bo pripravil naročnik. Naročnik bo sam naslovil dokumente, zato bo tudi sam odgovarjal za osebne podatke;
- **zložil dokumente** iz prejšnje alineje s pomočjo svojega osebja in naprav v kuverte ali zgibal in zlepil zgibanke ter jih oddal izvajalcu poštnih storitev v dostavo;

Ponudnik storitve, bo imel v času procesa tiska in za potrebe reklamacije v svojem sistemu shranjene generirane dokumente v elektronski obliki, slednji bodo trajno izbrisani po preteku roka za reklamacijo.

#### 10. člen

Ponudnik storitve se zavezuje, da bo pri opravljanju storitve v celoti spoštoval določila ZVOP-1, in sicer ne glede na to ali se bo z osebnimi podatki seznanil pri neposrednem opravljanju storitev za naročnika, preko pisne dokumentacije ali na kakršenkoli drug način.

Ponudnik storitve ne sme obdelovati osebnih podatkov za noben drug namen ter jih ne sme posredovati tretjim osebam.

#### 11. člen

Ponudnik storitve izjavlja, da ima vzpostavljen postopek in ukrepe za varovanje in obdelovanje osebnih podatkov v svojih notranjih aktih kot jih predpisuje 24. člen v povezavi s prvim odstavkom 25. člena ZVOP-1, in sicer ima urejeno:

- obveznosti pogodbenega obdelovalca osebnih podatkov v zvezi s postopki in ukrepi za varovanje osebnih podatkov,
- varovanje prostorov in strojne opreme,

- varovanje sistemske in aplikativne programske opreme, podatkovnih nosilcev ter prenos po telekomunikacijskih sredstvih,
- varovanje podatkovnih nosilcev in strežnikov,
- varovanje pri prenosu po telekomunikacijskih omrežjih, v kolikor bo do teh prišlo,
- organizacijo delovnih procesov,
- ukrepe za zagotavljanje integritete, zaupnosti in dostopnosti osebnih podatkov in sledljivosti operacij na njih.

## **12. člen**

Ponudnik storitve lahko dejanja po tej pogodbi izvaja za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti oziroma obveznosti za izvedbo storitve skladno s temi splošnimi pravili in jih ne sme izvajati za noben drug namen. Ponudnik storitve obdeluje osebne podatke v imenu in za račun naročnika.

Dolžnost varovanja osebnih podatkov v skladu s temi splošnimi pravili in z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, zavezuje vse zaposlene in druge osebe pri ponudniku storitve, ki bodo opravljali delo za naročnika. Ponudnik storitve lahko omogoči dostop do osebnih podatkov, ki so predmet izvajanja storitve skladno s temi splošnimi pogoji, zgolj zaposlenim in drugim osebam, ki opravljajo delo za ponudnika storitve, ki dejansko opravljajo storitve obdelovanja po sklenjeni pogodbi ali teh splošnih pravilih. Zunanji sodelavci ponudnika storitve nimajo pravice dostopa in kakršnegakoli obdelovanja osebnih podatkov, ki so bili posredovani s strani naročnika.

Ponudnik storitve sme, ob izpolnjevanju svojih pogodbenih obveznosti, opravljati posamezna opravila v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov, le v okviru izvedbe storitve po pogodbi ali teh splošnih pogojih ter skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Osebnih podatkov ne sme obdelovati za noben drug namen, tretjim osebam pa jih lahko posreduje na podlagi predhodnega dovoljenja naročnika.

## **13. člen**

Ponudnik storitve odgovarja za škodo, ki utegne nastati naročniku zaradi kršitev predmetnih določb o varovanju osebnih podatkov s strani ponudnika storitve, ne odgovarja pa za škodo, ki je pri izpolnjevanju predmetnih določb bila povzročena izključno s strani naročnika.

Če je za nastalo škodo ali otežitev položaja ponudnika storitve kriv tudi naročnik oziroma kdo drug, za katerega je naročnik odgovoren, se odškodninska odgovornost ponudnika storitve temu sorazmerno zmanjša.

## **14. člen**

V primeru kršitve predmetnih določil o varstvu osebnih podatkov s strani ponudnika storitve, mora naročnik, od ponudnika storitve, zahtevati odpravo kršitev, za kar mu postavi primeren rok, ki ne sme biti krajši od petnajst (15) dni. V kolikor kršitve v dodatno postavljenem roku niso odpravljene lahko naročnik odpove zahteva vrnitev oz. uničenje vseh osebnih podatkov, ki so bili z njegove strani dani v obdelavo ponudniku storitve osebnih podatkov.

## 15. Člen

### **Kakovost tiska in kakovost uporabljenih slik**

Ponudnik tiska lahko zagotovi tisk ustrezne kvalitete samo ob ustrezni kvaliteti uporabljenih slik in grafičnih elementov v dokumentu.

Uporabljene slike morajo vsebovati razločljivost najmanj 300 dpi. Priporočeno je, da so formata TIFF z uporabljenim CMYK zapisom barv, dopuščena pa sta tudi formata PNG brez izgube originalne informacije pri komprimiranju.

Kadar naročnik želi, da njegova slika prekrije test ali sliko pod njo, kar je smiselno pri dodajanju svojega podpisa, priporočamo uporabo formata TIFF z omogočeno transparenco.

Kadar želi naročnik zagotoviti, da bodo pri tisku, odtenki barv, čim manj odstopali od barvnih odtenkov originalnih grafičnih elementov mora uporabiti format TIFF v CMYK načinu določanja barv.

Ponudnik ne prevzema odgovornosti za kakovost slik, pripravljenih in uporabljenih s strani naročnika.

## 16. člen

### **Cenik in plačilni pogoji**

Uporabljajo se ceniki in plačilni pogoji navedeni v pogodbi.

Poština oziroma cena dostave pošiljk je zaračunana po ceniku izvajalca poštnih storitev, ki mu je pošiljka dana v prenos. Dostava pošiljk se izvaja v skladu s Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, dostopnimi na spletni strani Pošte Slovenije: <https://www.posta.si/zakoni-in-splosni-pogoji>.

Za naročnika s sklenjeno pogodbo veljajo plačilni pogoji opredeljeni v pogodbi. Račun se plača na transakcijski račun podjetja EPPS d.o.o. - TRR (IBAN): SI56 04302-0002634504, SWIFT: KBMAFI2X.

## 17. člen

### **Reklamacije**

Naročnik je dolžan o vseh pomanjkljivostih, ki bi jih odkril pri delovanju storitve obvestiti ponudnika storitve nemudoma, ko je bila pomanjkljivost odkrita oziroma najdlje v roku 15 dni od izvedbe storitve. Kasnejših reklamacij ponudnik storitve ne bo upošteval. Obveščanje ponudnika storitev poteka po elektronski pošti na naslov objavljen na spletni strani.

Ponudnik storitve zagotavlja naročniku povračilo škode, kadar je do nje prišlo zaradi napak v delovanju storitve na katere naročnik ni mogel vplivati. Pri tem se ponudnik storitve omejuje le na povračilo tistega dela škode, ki je materialna in nastane ob samem delovanju storitve največ do višine njene vrednosti.

Pogodbeni stranki se izrecno dogovorita, da lahko ponudnik storitev v primeru napake bodisi:

- 1-nastalo škodo povrne tako, da storitve ne zaračuna,
- 2-na lastne stroške ponovno opravi storitev ali
- 3-škodo poravna na način pobota kasnejših obveznosti naročnika v obliki dobropisa.

Ponudnik storitve se obveže odpraviti napake v delovanju storitve najkasneje v roku trideset (30) dni.

V Ljubljani, 15.09.2017

mag. Vili Hribernik