

Na podlagi 30. in 43. člena Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d.o.o. posloводство izdaja

## **SPLOŠNE POGOJE POSITA**

### **I. UVODNA DOLOČILA**

#### **1. člen**

##### **(vsebina splošnih pogojev)**

- (1) Ti Splošni pogoji urejajo razmerja med Pošto Slovenije d.o.o. in naročnikom pri uporabi informacijskih storitev ponudnika (v nadaljevanju: *storitve*). Določajo pogoje naročanja storitev, dostopne pravice, cene in plačilne pogoje ter druge pravice in obveznosti pogodbenih strank.
- (2) Ti Splošni pogoji določajo pravila, ki so skupna vsem storitvam. Za posamezno storitev veljajo tudi njeni posebni pogoji, ki skupaj s temi Splošnimi pogoji urejajo njeno izvajanje.

#### **2. člen**

##### **(ponudnik storitev)**

- (1) Ponudnik storitev je Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor (matična številka: 5881447000, ID za DDV: SI25028022, vpis v sodni register: 10940000).
- (2) Ponudnik ponuja informacijske storitve na trgu pod blagovno znamko Posita.

#### **3. člen**

##### **(razmerje med dokumenti in prednostni vrstni red)**

- (1) Ti Splošni pogoji so sestavni del vsakega razmerja, sklenjenega med ponudnikom in naročnikom.
- (2) Če pride do neskladja med dokumenti, velja naslednji vrstni red:
  1. individualna pisna pogodba, ki sta jo podpisali obe stranki;
  2. sprejeta ponudba ponudnika;
  3. posebni pogoji za posamezno storitev;
  4. ti Splošni pogoji.
- (3) S sklenitvijo razmerja za uporabo storitve naročnik potrjuje, da je z vsebino Splošnih pogojev seznanjen in jih v celoti sprejema.

#### **4. člen**

##### **(razmerja z uporabniki pri naročniku)**

- (1) Ti Splošni pogoji zavezujejo tudi končne uporabnike pri naročniku, ki storitve uporabljajo prek naročnika. Naročnik mora te uporabnike seznaniti s temi Splošnimi pogoji in v celoti odgovarja za njihova ravnanja kot za lastna ravnanja.
- (2) Če so določila pogodbe med naročnikom in uporabniki pri njem v nasprotju s temi Splošnimi pogoji, se pri uporabi storitev ponudnika uporabljajo določila teh Splošnih pogojev.
- (3) Ponudnik ne odgovarja za ravnanja uporabnikov pri naročniku.

## **5. člen (pojmi)**

- (1) Naročnik je pravna ali fizična oseba, ki s ponudnikom sklene razmerje za uporabo storitev. Naročnik je potrošnik, pravna oseba, samostojni podjetnik ali drug subjekt, ki storitve uporablja v okviru svoje dejavnosti.
- (2) Potrošnik je naročnik, ki je fizična oseba, ki storitve uporablja izven pridobitne dejavnosti.
- (3) Uporabnik je oseba, ki ji je na podlagi pogodbenega razmerja ponudnika z naročnikom dodeljen dostop do storitev ponudnika in ki storitve dejansko uporablja na podlagi pooblastila ali dostopnih podatkov naročnika.
- (4) Stranka sta ponudnik ali naročnik oziroma oba, kadar se izraz uporabi v dvojini.
- (5) Tretja oseba je pravna ali fizična oseba, ki izvaja določene naloge, funkcije ali storitve, povezane z izvajanjem storitev ponudnika.
- (6) Dostopni podatki so mehanizmi za identifikacijo in varen dostop (npr. uporabniško ime, geslo, kvalificirano potrdilo).
- (7) Varnostni incident je dogodek, ki kaže na kršitev varnostne politike ali odpoved zaščitnih mehanizmov ter lahko ogrozi zaupnost, celovitost, razpoložljivost ali avtentičnost storitev.

## **II. SKLENITEV RAZMERJA IN NAROČANJE**

### **6. člen (sklenitev razmerja)**

Razmerje med ponudnikom in naročnikom se sklene:

- s podpisom pisne pogodbe;
- z oddajo elektronskega naročila in aktivno potrditvijo (če je omogočena).

### **7. člen (podatki ob sklenitvi)**

- (1) Naročnik ob sklenitvi razmerja ponudniku posreduje točne in popolne podatke: ime in priimek oz. naziv pravne osebe, naslov prebivališča oz. poslovni naslov, davčno številko oz. ID za DDV, elektronski naslov za komunikacijo in račune, podatke o zastopniku ali pooblaščenih osebi ter, v primeru pravne osebe, tudi matično številko.
- (2) Naročnik jamči za resničnost podatkov in ponudniku spremembe le-teh sporoči v osmih (8) dneh. Ponudnik ne odgovarja za škodo, ki bi nastala naročniku in uporabnikom pri njem zaradi netočnih ali zastarelih podatkov naročnika.

### **8. člen (postopek naročila)**

- (1) Pri spletnem naročanju naročnik izvede registracijo, izbere storitve, potrdi pogoje in odda naročilo. Ponudnik pošlje potrditev na e-naslov naročnika.
- (2) Pri naročanju na podlagi ponudbe je razmerje sklenjeno s pisno potrditvijo ponudbe, v primeru ko je zahtevana obličnost, pa s sklenitvijo razmerja v zahtevani obliki.

### **9. člen** **(tehnični pogoji in vzpostavitev)**

- (1) Naročnik na lastne stroške zagotovi opremo in povezljivost, potrebno za varen dostop do storitev.
- (2) Ponudnik vzpostavi storitev v pogodbenem roku oziroma v najkrajšem razumnem času ter o vzpostavitvi obvesti naročnika.
- (3) Ponudnik lahko naročilo zavrne, če naročnik ne posreduje zahtevanih podatkov, ima do ponudnika zapadle obveznosti ali če obstajajo utemeljeni varnostni/tehnični zadržki.

### **10. člen** **(uporaba storitev in odgovornost naročnika)**

- (1) Naročnik in uporabniki pri njem storitve uporabljajo tako, da ne ogrožajo informacijske varnosti, integritete sistemov ali delovanja omrežja.
- (2) Naročnik odgovarja za vsebino podatkov, zakonitost uporabe storitev in ustrezno tehnično zaščito svoje infrastrukture.

## **III. KOMUNICIRANJE IN PODPORA**

### **11. člen** **(komunikacija in varnost prenosa)**

- (1) Komunikacija med naročnikom in ponudnikom poteka po priporočeni pošti ali elektronski pošti ali prek uporabniškega portala, če ta za določeno storitev obstaja.
- (2) Kadar komunikacija vključuje zaupne vsebine (osebni podatki, poslovne skrivnosti ipd.), stranka uporabi primerno šifriranje oziroma varne kanale.
- (3) Če naročnik svoje zaupne podatke pošlje brez zaščite, sam prevzema tveganje razkritja med prenosom.
- (4) Za vročanje odpovedi pogodbe oziroma razmerja se uporabljajo določbe 35. člena teh Splošnih pogojev.
- (5) Naročnik ponudnika sproti obvešča o spremembah svojih kontaktnih podatkov.

### **12. člen** **(kontaktni podatki ponudnika)**

Za komunikacijo s ponudnikom naročnik uporablja naslednje kontaktne podatke:

- spletna stran: [www.posta.si](http://www.posta.si), [www.posita.si](http://www.posita.si);
- telefonska številka: 080 4440;
- e-pošta: [posita@posta.si](mailto:posita@posta.si).

### **13. člen** **(tehnična podpora)**

- (1) Tehnična podpora ponudnika je na voljo po e-pošti, telefonu ali prek uporabniškega portala.
- (2) Delovni čas podpore ponudnika je vsak delovni dan od 8.00 do 16.00.
- (3) Ponudnik si pridržuje pravico do krajših prekinitev podpore zaradi nujnega vzdrževanja, o čemer naročnike obvesti na spletni strani.

#### **IV. CENE IN PLAČILNI POGOJI**

##### **14. člen (cenik in spremembe cen)**

- (1) Storitve se zaračunavajo po ceniku ponudnika, veljavnem na dan naročila, če pogodba ne določa drugače.
- (2) Cene so navedene v EUR; za poslovne naročnike praviloma brez DDV, za potrošnike z DDV.
- (3) Ponudnik lahko spremeni cenik; o spremembi naročnike obvesti najmanj petnajst (15) dni pred uveljavitvijo na spletni strani ali po e-pošti.
- (4) Sprememba cenika ponudnika velja na podlagi obvestila, brez sklenitve aneksa ali nove priloge k pogodbi.

##### **15. člen (izdaja računa in plačilni rok)**

- (1) Račun ponudnik izda po opravljeni storitvi oziroma skladno z dogovorjenim obračunskim obdobjem.
- (2) Plačilni rok je petnajst (15) dni, če ni v pogodbi dogovorjeno drugače.
- (3) Račun ponudnik naročniku pošlje v papirnati ali elektronski obliki (e-račun, e-pošta), skladno z dogovorom oziroma naravo storitve.

##### **16. člen (zamuda pri plačilu)**

- (1) Ob zamudi ponudnik naročniku zaračuna zakonske zamudne obresti.
- (2) Če zamuda traja več kot petnajst (15) dni po poslanem opominu, si ponudnik pridržuje pravico do omejitve ali onemogočenja dostopa do storitve.

#### **V. ODGOVORNOSTI IN VARNOST**

##### **17. člen (prepovedana ravnanja)**

- (1) Naročnik storitev ne sme uporabljati za:
  - nepooblaščno zbiranje podatkov (npr. »scraping«), vdore v sisteme ali namerno preobremenjevanje omrežij (npr. DDoS-napadi);
  - pošiljanje nezaželene masovne e-pošte (SPAM) v nasprotju z veljavno zakonodajo (npr. ZEKom-2, GDPR);
  - razvijanje, gostovanje ali širjenje zlonamerne programske opreme (npr. virusi, trojanci, izsiljevalska koda);
  - izvajanje metod socialnega inženiringa, zavajanje uporabnikov ali ribarjenje za podatki (phishing);
  - izogibanje ali poskus izogibanja varnostnim mehanizmom;
  - rudarjenje kriptovalut ali druge dejavnosti, ki neupravičeno izrabljajo sistemske vire;
  - objavo ali posredovanje vsebin, ki so protipravne, žaljive, spodbujajo sovraštvo ali kršijo pravice intelektualne lastnine tretjih oseb;

- omogočanje dostopa do storitev nepooblaščenim osebam;
  - nalaganje, uporabo ali deljenje neupravičene uporabe licenc programske opreme;
  - prikrivanje ali ponarejanje identitete (npr. »spoofing«) pri komunikaciji prek omrežja.
- (2) V primeru kršitev prepovedi lahko ponudnik takoj prekine zagotavljanje storitev naročniku in o kršitvi obvesti pristojne organe.

#### **18. člen** **(začasna onemogočitev dostopa do storitev)**

- (1) Ponudnik lahko začasno onemogoči dostop do storitev, če:
- naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti;
  - obstaja sum zlorabe dostopnih podatkov ali nepooblaščenega dostopa;
  - ravnanje naročnika ogroža stabilnost storitve;
  - je nujno vzdrževanje ali nadgradnja.
- (2) Po odpravi razlogov ponudnik ponovno omogoči dostop do storitev. Ob ponovni vzpostavitvi po neplačilu ali zlorabi se naročniku zaračunajo stroški vklopa po ceniku.

#### **19. člen** **(pogodbena kazen)**

- (1) V primeru kršitve določb 17. člena teh Splošnih pogojev o varni uporabi storitev je naročnik ponudniku dolžan plačati pogodbeno kazen v višini:
- 1.000 EUR za posamezno kršitev in dodatno
  - 200 EUR za vsak dan trajanja kršitve,
  - vendar največ do 10.000 EUR v posameznem koledarskem mesecu.
- (2) Plačilo pogodbene kazni ne izključuje pravice ponudnika do povračila škode, ki presega znesek pogodbene kazni.
- (3) Pogodbena kazen po tem členu je naročnik dolžan plačati za vsako namerno kršitev določb 17. člena teh Splošnih pogojev kakor tudi za dva- ali večkratno kršitev iz malomarnosti, ki sledi opozorilu ponudnika.
- (4) Ta člen se ne uporablja v razmerju s potrošnikom.

#### **20. člen** **(obveznosti ponudnika)**

Ponudnik se obvezuje:

- objavljati ključne informacije o delovanju storitev, spremembah Splošnih pogojev, navodilih in dokumentaciji;
- obveščati o novih Splošnih pogojih in ceniku;
- obdelovati osebne podatke skladno z zakonodajo;
- izvajati storitve s skrbnostjo dobrega strokovnjaka;
- hraniti naročnikove podatke znotraj EU/EGP, razen če je pisno dogovorjeno drugače;
- omogočiti letno presojo (»audit«), najavljeno najmanj trideset (30) dni vnaprej;

- omogočiti nadzor pristojnim organom in zagotoviti dokazila o skladnosti;
- po prenehanju razmerja v tridesetih (30) dneh vrniti ali trajno izbrisati naročnikove podatke, razen če zakon določa drugače.

## **21. člen**

### **(varnostna jamstva ponudnika)**

Ponudnik zagotavlja:

- zaupnost, celovitost, razpoložljivost in avtentičnost podatkov;
- vzdrževanje sistema upravljanja informacijske varnosti skladno z mednarodnimi standardi in zakonodajo RS/EU;
- postopke za zaznavanje, obravnavo in poročanje o varnostnih incidentih ter obveščanje naročnika o varnostnih incidentih, ki vplivajo na njegove podatke;
- redno ocenjevanje tveganj pri ponudniku in njegovih zunanjih izvajalcih;
- ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe za zaščito podatkov pred nepooblaščenim dostopom, izgubo, spremembo ali uničenjem.

## **22. člen**

### **(omejitev in izključitev odgovornosti ponudnika)**

- (1) Ponudnik si prizadeva za neprekinjeno in varno delovanje storitev, vendar ne odgovarja za neposredno ali posredno škodo, ki je posledica dejavnikov izven njegovega nadzora, kar vključuje:
  - višjo silo;
  - nepravilno delovanje naročnikove strojne in/ali programske opreme ali naročnikovega lokalnega omrežja;
  - okužbo z zlonamerno kodo, vdore v naročnikove sisteme ali izvajanja socialnega inženiringa nad naročnikom;
  - napačno ali nepooblaščen uporabo storitev s strani naročnika ali tretjih oseb znotraj naročnikovega okolja ali z uporabo naročnikovih dostopnih podatkov;
  - motnje v delovanju omrežij tretjih oseb;
  - napovedana redna ali nujna vzdrževalna dela.
- (2) Naročnik je izključno odgovoren za vsebino podatkov, ki jih shranjuje v okviru storitev, ter za redno izdelavo varnostnih kopij (»backupov«) teh podatkov na ločenih lokacijah. Ponudnik v nobenem primeru ne odgovarja za izgubo, poškodbo ali nenamerno spremembo naročnikovih podatkov, razen če je izguba neposredna posledica ponudnikove hude malomarnosti ali naklepa pri izvajanju storitev arhiviranja, če so te posebej dogovorjene.
- (3) Ponudnik naročniku odgovarja le za dokazano neposredno premoženjsko škodo in le, če je škoda nastala zaradi ponudnikovega naklepa ali hude malomarnosti.
- (4) Odgovornost vključuje tudi škodo zaradi kršitev informacijske varnosti ali varstva osebnih podatkov, če so neposredna posledica dokazanega nespoštovanja pogodbeno dogovorjenih tehničnih in organizacijskih varnostnih ukrepov.
- (5) Ponudnik v nobenem primeru ne odgovarja za kakršnokoli posredno škodo, vključno z izgubljenim dobičkom, izpadom prihodkov, izpadom poslovanja, izgubo poslovnih priložnosti ali

drugo nepremoženjsko škodo naročnika ali tretjih oseb, razen če je bila taka škoda povzročena namenoma ali iz hude malomarnosti ponudnika.

- (6) Omejitve in izključitve odškodninske odgovornosti iz drugega do petega odstavka tega člena ne veljajo za škodo, za katero ponudnik odgovarja potrošniku.

### **23. člen**

#### **(dostop do podatkov in zamenjava ponudnika – Data Act)**

- (1) Naročnik ima pravico do dostopa do podatkov, ustvarjenih z njegovo uporabo storitev, ki so podvržene regulativi Data Act. Ponudnik jih na zahtevo zagotovi brez nepotrebne odlašanja v strukturirani, splošno uporabljeni in strojno berljivi obliki.
- (2) Če dostop do podatkov vključuje poslovne skrivnosti ponudnika, se dostop omogoči ob sprejetju ukrepov za varovanje zaupnosti. V izjemnih primerih lahko ponudnik dostop omeji ali zavrne, če bi razkritje povzročilo nesorazmerno škodo poslovnim skrivnostim ponudnika, o čemer mora naročnika pisno obvestiti in obrazložiti razloge.
- (3) Ponudnik omogoči zamenjavo ponudnika ali prenos podatkov v naročnikovo infrastrukturo:
  - s pomočjo pri prenosu in zagotavljanju kontinuitete v prehodnem obdobju;
  - z izvozom podatkov v interoperabilnem formatu;
  - s postopkom, ki se zaključi najpozneje v roku devetdeset (90) dni od začetka postopka zamenjave ali več, če gre za tehnično neizvedljivost.
- (4) Ponudnik naročniku ne zaračuna stroškov zamenjave ponudnika (»switching charges«), kar vključuje tudi stroške za prenos podatkov (»data egress«). Ponudnik lahko zaračuna le dejanske stroške za storitve, opravljene na izrecno zahtevo naročnika, ki niso del standardnega postopka zamenjave (npr. zahtevne prilagoditve API ali mapiranje podatkov). Te storitve se obračunajo po veljavnem ceniku ponudnika za strokovno pomoč.
- (5) Naročnik podatkov, pridobljenih po tem členu, ne sme uporabiti za razvoj storitev, ki neposredno konkurirajo storitvam ponudnika.

### **24. člen**

#### **(višja sila)**

- (1) Stranka ne odgovarja za kršitve, če je nezmožnost izpolnitve posledica višje sile, to je dogodkov, ki jih ob sklenitvi razmerja ni mogla predvideti, se jim izogniti ali jih odvrniti (npr. vojna, naravne nesreče, ukrepi oblasti, stavke).
- (2) Za višjo silo se štejejo tudi: daljša prekinitev ali motnja v dobavi električne energije, nepredvidena napaka na strojni ali programski opremi, izpad telekomunikacijskega omrežja ali motnje v dostopu do njega ter tehnične težave ključnih dobaviteljev, ki jih ponudnik potrebuje za izvajanje storitev. Ti dogodki se štejejo za višjo silo tudi, če izvirajo iz sfere ponudnika.
- (3) Stranki se o nastopu višje sile nemudoma obvestita in izvedeta vse razumno potrebne ukrepe za zmanjšanje posledic.

## VI. VAROVANJE ZAUPNOSTI IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

### **25. člen** **(varovanje poslovne skrivnosti)**

- (1) Stranki varujeta kot poslovno skrivnost vse podatke o drugi stranki, pridobljene pri izvajanju pogodbenega razmerja, in še tri (3) leta po prenehanju pogodbenega razmerja.
- (2) Stranka brez pisnega soglasja nasprotne stranke teh podatkov ne sme kopirati, uporabljati za druge namene ali posredovati tretjim osebam ter zagotovi njihovo varovanje.
- (3) Razkritje na podlagi zakona ali zahteve pristojnih organov se ne šteje za kršitev varovanja poslovne skrivnosti. Stranka o takem razkritju, če to ni v nasprotju z zakonom, obvesti nasprotno stranko.
- (4) Po prenehanju razmerja stranka na zahtevo nasprotne stranke nemudoma vrne dokumentacijo, ki predstavlja poslovno skrivnost.
- (5) Ob kršitvi poslovne skrivnosti kršitelj povrne nasprotni stranki navadno škodo največ do zneska plačil za storitve v zadnjih dvanajstih (12) mesecih pred kršitvijo. Odgovornost za izgubljeni dobiček ter posredno škodo je izključena. Omejitve ne veljajo za škodo, povzročeno namenoma ali iz hude malomarnosti.
- (6) Stranka lahko zaradi kršitve poslovne skrivnosti razmerje odpove brez odpovednega roka.
- (7) Ponudnik lahko med referencami navaja dejstvo in predmet sodelovanja brez razkritja pogodbenih podrobnosti.
- (8) Podatke, ki niso poslovna skrivnost, lahko ponudnik posreduje povezanim družbam (tudi v tujino) izključno za namen izvajanja storitev.

### **26. člen** **(varstvo osebnih podatkov in varnostni ukrepi)**

- (1) Ponudnik obdeluje osebne podatke skladno z GDPR in ZVOP-2. Kadar nastopa kot obdelovalec, stranki skleneta Dogovor o obdelavi osebnih podatkov (DPA).
- (2) Ponudnik zagotavlja visoko raven informacijske varnosti z naslednjimi organizacijskimi in tehničnimi ukrepi:
  - Fizično varovanje: nadzorni center z videonadzorom, kontrola pristopa in evidenca vstopov v sistemske prostore.
  - Tehnična zaščita: požarne pregrade, sistemi IDS/IPS, filtriranje prometa in protivirusna zaščita.
  - Analiza in sledljivost: sistem SIEM za zbiranje dogodkov, sledljivost obdelave in omejitev dostopa le na pooblašene osebe.
  - Osebni podatki se obdelujejo za namen zagotavljanja storitev, upravljanja računov, komunikacije in izpolnjevanja zakonskih obveznosti.
- (3) O varnostnem incidentu, ki ogrozi varnost osebnih podatkov, ponudnik brez odlašanja obvesti nadzorni organ in, če je potrebno, prizadete posameznike.
- (4) Posamezniki imajo pravice dostopa, popravka, izbrisa, omejitve obdelave, prenosljivosti ter pravico do pritožbe pri Informacijskem pooblaščenцу Republike Slovenije.

### **27. člen** **(podpogodbena obdelava)**

- (1) Ponudnik lahko angažira podpogodbene obdelovalce, ki morajo izpolnjevati enake obveznosti varstva podatkov kot ponudnik.
- (2) O spremembi podpogodbenika ponudnik naročnika obvesti najmanj petnajst (15) dni vnaprej. Če se naročnik ne strinja s spremembo podpogodbenika, ima pravico do odpovedi pogodbe.

## **VII. REKLAMACIJE IN SPORI**

### **28. člen** **(ugovor na račun)**

- (1) Naročnik lahko v osmih (8) dneh od prejema računa ponudniku poda pisni ugovor s specifikacijo izpodbijanih postavk.
- (2) Nesporni del računa mora naročnik poravnati do roka zapadlosti, sicer v tem delu pade v zamudo in je dolžan poravnati tudi zamudne obresti.
- (3) Ponudnik o ugovoru odloči v petnajstih (15) dneh; ob ugoditvi izda dobropis ali izvede poračun pri naslednjem računu.

### **29. člen** **(reklamacije zaradi napak ali nepravilno opravljene storitve)**

- (1) Ponudnik naročniku odgovarja za nepravilno opravljene storitve skladno z zakonom.
- (2) Naročnik lahko v tridesetih (30) dneh od zaznave napak ali nepravilno opravljene storitve poda pritožbo.
- (3) V primeru nepravilno opravljene storitve lahko naročnik zahteva:
  - odpravo pomanjkljivosti;
  - ponovno izvedbo;
  - sorazmerno znižanje plačila;
  - vračilo plačila, če storitve ni mogoče ustrezno izvesti.
- (4) Če nepravilnost ni sporna, ponudnik zahtevi ugotovi v osmih (8) dneh; v primeru, da je sporna, poda naročniku pisni odgovor v petnajstih (15) dneh.
- (5) Pri kompleksnih IT-napakah ponudnik naročnika sproti obvešča o poteku reševanja reklamacije.

### **30. člen** **(izvensodno reševanje sporov)**

Če se naročnik, ki je potrošnik, ne strinja z odločitvijo ponudnika, lahko v enem (1) letu vloži pobudo za izvensodno reševanje sporov pri ECDR ([info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si)).

## **VIII. TRAJANJE IN PRENEHANJE RAZMERJA**

### **31. člen** **(trajanje razmerja)**

Naročniško razmerje se sklence za nedoločen čas, razen če pogodba določa drugače.

### 32. člen (redna odpoved naročnika)

- (1) Naročnik lahko odpove pogodbo z enomesečnim (1) odpovednim rokom, ki začne teči s prvim dnevom naslednjega meseca po vročitvi odpovedi.
- (2) Odpoved mora biti pisna. Vsebovati mora navedbo storitve, datum odpovedi (ne retroaktivno) ter podatke o naročniku; če obstaja številka pogodbe, jo naročnik navede.
- (3) Odpoved se vloži:
  - s priporočeno pošto, naslovljeno na poslovni naslov ponudnika;
  - po elektronski pošti na: posita@posta.si;
  - prek uporabniškega portala, če ta funkcionalnost za posamezno storitev obstaja.

### 33. člen (posebne pravice potrošnikov – odstop od pogodbe na daljavo)

- (1) Če je naročnik potrošnik, ki je sklenil pogodbo na daljavo, lahko v štirinajstih (14) dneh od sklenitve pogodbe od nje odstopi brez navedbe razloga; obvestilo o odstopu mora biti pisno, vsebovati mora podatke iz drugega odstavka prejšnjega člena in se vloži na enak način kot v zadnjem odstavku prejšnjega člena.
- (2) Pravica do odstopa ne velja, če je ponudnik po izrecni zahtevi potrošnika že začel izvajati storitev ali omogočil dostop do digitalne vsebine/portala in je bil potrošnik pred podajo izrecne zahteve jasno obveščen, da v tem primeru izgubi pravico do odstopa od pogodbe po tem členu.
- (3) Določba o 14-dnevni pravici do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo, ne posega v pravico potrošnika do redne odpovedi naročniškega razmerja z enomesečnim odpovednim rokom, ki začne teči s prvim dnevom naslednjega meseca po vročitvi odpovedi; ta rok se uporablja po začetku izvajanja storitve; obvestilo o odstopu mora biti pisno, vsebovati mora podatke iz drugega odstavka prejšnjega člena in se vloži na enak način kot v zadnjem odstavku prejšnjega člena.

### 34. člen (odstop ponudnika od pogodbenega razmerja)

- (1) Ponudnik lahko odstopi od razmerja ali zavrne sklenitev razmerja, če naročnik krši te Splošne pogoje, posebne pogoje, pogodbo ali predpise, zlasti v primerih:
  1. **varnost/zlorabe:** zloraba storitev, kršitve navodil ali predpisov, nepooblaščen dostop, ponavljajoče se kršitve varnostnih zahtev;
  2. **identiteta/verodostojnost:** posredovanje nepopolnih ali napačnih podatkov, dvom v identiteto/pooblastila, prekinitev razmerja v preteklosti zaradi kršitev;
  3. **plačilna sposobnost/status:** neporavnane obveznosti po opominu in dodatnem roku, insolventnost, izguba poslovne sposobnosti;
  4. **prenehanje storitve:** trajno prenehanje izvajanja zadevne storitve.
- (2) Ponudnik naročniku poda izjavo o odstopu od pogodbe oziroma razmerja pisno po pošti ali na elektronski naslov ali prek uporabniškega portala, če ta funkcionalnost za posamezno storitev obstaja.
- (3) Odpovedni rok je en (1) mesec in začne teči z dnem po dnevu vročitve izjave o odstopu, razen v primerih takojšnjega odstopa zaradi hudih kršitev, določenih v 17. členu teh Splošnih pogojev, posebnih pogojih ali v pogodbi.

- (4) Po poteku odpovednega roka, v primeru takojšnjega odstopa pa takoj, ponudnik naročniku onemogoči uporabo storitev.
- (5) V primeru takojšnjega odstopa zaradi hudih kršitev se lahko dostop do podatkov po 23. členu teh Splošnih pogojev (Data Act) začasno omeji do odprave varnostnega tveganja.

### **35. člen** **(vročitev in veljavnost odpovedi)**

- (1) Odpoved razmerja oziroma izjava o odstopu od pogodbe se šteje za vročeno z dnem, ko nasprotna stranka prejme priporočeno pošto pošiljko, ali z naslednjim delovnim dnem po prejemu elektronske pošte ali odstopu, izvedenem prek funkcije »Odstop« na uporabniškem portalu za posamezno storitev. V primeru, ko priporočene poštna pošiljke nasprotni stranki ni možno vročiti, se šteje, da je pošiljko prejela 15. dan po oddaji pošiljke.
- (2) Odpoved oziroma izjava o odstopu ali druga pravna izjava mora biti podpisana s strani stranke oziroma zakonitega zastopnika stranke. Odpoved prek uporabniškega portala se šteje za podpisano.
- (3) Če je poslana po elektronski pošti, mora biti priložen skeniran, lastnoročno podpisan dopis ali dopis, podpisan s kvalificiranim potrdilom.

## **IX. INTELEKTUALNA LASTNINA IN ETIKA**

### **36. člen** **(avtorske pravice)**

- (1) Uporaba storitev ponudnika ne pomeni prenosa avtorskih ali drugih pravic intelektualne lastnine na naročnika. To velja za vse računalniške programe, aplikacije in module, ki se uporabljajo pri izvajanju storitev, vključno z morebitnimi prilagoditvami, izdelanimi po naročilu.
- (2) Naročnik pridobi neizključno in časovno omejeno pravico uporabe storitev skladno z njihovim namenom za čas trajanja naročniškega razmerja.

### **37. člen** **(poslovna integriteta in preprečevanje korupcije)**

- (1) Stranki po svojem najboljšem vedenju zagotavljata, da pred sklenitvijo ali v zvezi s sklenitvijo razmerja nobena od njiju ni prejela ali dala niti obljubila katerekoli nedovoljene koristi, darila ali prednosti (v nadaljevanju: »nedovoljena korist«), katere cilj ali posledica bi bila sklenitev razmerja, sklenitev razmerja pod bolj ugodnimi pogoji, opustitev dolžnega nadzorstva nad izvajanjem razmerja ali katerakoli druga protipravna storitev ali opustitev v zvezi z razmerjem. Poleg tega stranki po svojem najboljšem vedenju zagotavljata, da v zvezi s sklenitvijo razmerja nobenemu članu posloводства, članu nadzornega sveta, vodilnemu delavcu ali kateremukoli delavcu stranke, ki je bil vključen v postopek v zvezi s sklenitvijo razmerja, kot tudi katerikoli s temi osebami poslovno, službeno, zasebno ali osebno povezani pravni ali fizični osebi ni bila dana, ponujena ali obljubljena nedovoljena korist.
- (2) Stranki bosta ob sumu korupcije nemudoma obvestili pristojne organe in sodelovali v postopkih.
- (3) V primeru, da je bilo razmerje sklenjeno zaradi dane, prejete ali obljubljene nedovoljene koristi katerikoli osebi, navedeni v predhodnem odstavku, je razmerje nično.
- (4) Če do dajanja ali ponujanja nedovoljene koristi na strani ene ali druge stranke pride v izvedbeni fazi razmerja ali če do dajanja ali ponujanja nedovoljene koristi s strani ene od strank ali z njo povezanih oseb v odnosu do tretjih oseb (javnih organov, agencij ali drugih pravnih in fizičnih

oseb) pride v izvedbeni fazi razmerja, ima dobroverna stranka pravico, da brez odpovednega roka odstopi od pogodbenega razmerja ter od nasprotne stranke zahteva povračilo vse premoženjske in nepremoženjske škode, vključno s škodo zaradi krnitve ugleda na trgu oziroma v javnosti.

## **X. KONČNE DOLOČBE**

### **38. člen**

#### **(reševanje sporov in merodajno pravo)**

- (1) Za te Splošne pogoje in razmerja med ponudnikom in naročnikom se uporablja izključno pravo Republike Slovenije.
- (2) Stranki spore najprej poskušata reševati sporazumno; v nasprotnem primeru je stvarno pristojno sodišče v Mariboru.

### **39. člen**

#### **(veljavnost in spremembe Splošnih pogojev)**

- (1) Ti Splošni pogoji začnejo veljati 16. dan po objavi na spletni strani ponudnika.
- (2) Ponudnik si pridržuje pravico do spremembe Splošnih pogojev. O spremembi bo naročnika obvestil vsaj petnajst (15) dni pred uveljavitvijo z objavo na spletni strani.
- (3) Z dnem uveljavitve teh Splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji Posita, izdani februarja 2021.
- (4) Če se naročnik s spremembo ne strinja, ima pravico do odstopa od pogodbe v roku petnajstih (15) dni od prejema obvestila iz drugega odstavka tega člena, sicer se šteje, da spremenjene oziroma nove Splošne pogoje v celoti sprejema. V primeru, da naročnik od pogodbe odstopi, ker se s spremenjenimi Splošnimi pogoji ne strinja, pogodba preneha veljati z njihovo uveljavitvijo.

Maribor, oktober 2026