

**OPĆI UVJETI
ZA PRUŽANJE USLUGE ELEKTRONSKOG OBAVJEŠTAVANJA KORISNIKA**

Sarajevo, Novembar 2022. godine.



"JP BH POŠTA" d.o.o. Sarajevo, Obala Kulina bana 8, 71000 Sarajevo, BiH
Tel: +387 33 252 613; Fax: + 387 33 252 743; e-mail: kabinet@posta.ba
Općinski sud u Sarajevu br. rješenja 065-0-Reg-06-001196
Identifikacioni br. **4200682210005**; PDV br. **200682210005**; Porezni br. **01079729**

kontakt centar
 **1312**
www.posta.ba

Broj: U.D-01-04-18345/22
Sarajevo, 23.11.2022.godine

Na osnovu člana 45. Statuta „JP BH POŠTA“ d.o.o. Sarajevo i prijedloga Sektora za poštanski promet broj: 02.7-45-5-17994/22 od 18.11.2022. godine, Uprava Društva na 180 elektronskoj sjednici održanoj dana 23.11.2022.godine, **d o n o s i** :

OPĆI UVJETI ZA PRUŽANJE USLUGE ELEKTRONSKOG OBAVJEŠTAVANJA KORISNIKA

Član 1 (Opće odredbe)

- (1) Općim uvjetima za pružanje usluge elektronskog obavještanja korisnika (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) regulišu se prava, obaveze i uvjeti pružanja usluge elektronskog obavještanja (u daljnjem tekstu: EOK) Korisnicima usluga „JP BH POŠTA“ d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: BH POŠTA).
- (2) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na ugovorni odnos između BH POŠTE i Korisnika koji koriste poštanske usluge za koje BH POŠTA nudi dodatnu uslugu EOK. Ugovorni odnos za uslugu EOK zasniva se stavljanjem adresnih podataka na raspolaganje BH POŠTI od strane Korisnika usluge za potrebe izvršenja poštanske usluge, bilo prijemom poštanske pošiljke od strane BH POŠTE i/ili upućivanjem zahtjeva za uslugu.
- (3) Korištenje usluge EOK ostvaruje se putem elektronskih kanala: SMS (Short Message Service), Viber ili e-mail, a podrazumijeva slanje tekstualnih obavijesti o statusu poštanske usluge (prijenos pošiljke, prijenos novca) korisnicima usluga BH POŠTE.
- (4) BH POŠTA može u bilo koje vrijeme i bez prethodne obavijesti mijenjati ove Opće uvjete.
- (5) Opći uvjeti će se objaviti na zvaničnoj web stranici BH POŠTE. Korištenjem usluga BH POŠTE Korisnik prihvata ove Opće uvjete, kao i sve buduće izmjene i dopune Općih uvjeta.

Član 2 (Korisnik usluge)

- (1) Korisnikom usluge EOK može postati pravna i fizička osoba ukoliko kumulativno ispunjava sljedeće uvjete:
 - a. u svojstvu pošiljaoca ili primaoca pošiljke, odnosno naručioca poštanske usluge koristi poštansku uslugu BH POŠTE za koju BH POŠTA nudi uslugu EOK;
 - b. ima obezbijeđene tehničke preduvjete za korištenje usluge EOK (mobilni telefon, aktivan telefonski broj jednog od podržanih pružalaca usluge mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini te dodatno aktivan Viber račun i/ili e-mail račun);
 - c. podatke o broju mobilnog telefona i/ili e-mail adresi korisnika, u svojstvu ili posredstvom pošiljaoca pošiljke ili naručioca usluge stavi na raspolaganje BH POŠTI za potrebe usluge EOK.

Član 3
(Opis usluge)

- (1) Usluga EOK je informacijski servis BH POŠTE koji Korisniku omogućava primanje informacija o statusu izabrane poštanske usluge, u formi tekstualnih poruka, putem SMS, Viber ili e-mail elektronskog kanala.
- (2) Informacije dostavljene u okviru ove usluge šalju se isključivo u svrhu dodatnog informativnog obavještanja Korisnika i kao takve ne moraju nužno biti potpune i sveobuhvatne.
- (3) BH POŠTA može putem usluge EOK pružiti korisniku sljedeće informacije o statusu pošiljke:
 - a. da je pošiljka na dostavi
 - b. da je pošiljka je preuzeta od pošiljaoca
 - c. da je pokušana dostava pošiljke
 - d. da je pošiljka uručena
 - e. da je pošiljka pripremljena za isporuku u pošti/putem paketomata
 - f. da je transfer novca izvršen
 - g. da transfer novca nije izvršen
- (4) BH POŠTA može slati i druge vrste informacija o status pošiljke, izuzev onih navedenih u stavu (3) ovog člana kao i informacije o statusu drugih usluga.
- (5) Kao primarni elektronski kanal za slanje elektronska obavještenja na broj mobilnog telefona BH POŠTA će koristiti Viber. Ukoliko elektronsku poruku Korisniku nije moguće isporučiti putem Viber kanala isporuka iste će biti pokušana putem SMS elektronskog kanala.
- (6) Ako je mobitel Korisnika isključen ili je nedostupan, SMS poruka bit će poslana nakon uključivanja mobitela ili nakon što isti postane dostupan.
- (7) Ispunjavanje uvjeta iz člana 2 stav (1) ovih Općih uvjeta neće imati za posljedicu obavezu BH POŠTE da pruža uslugu EOK korisniku.
- (8) Usluga EOK je usluga dodatne vrijednosti i kao takva neobavezujuća usluga koju BH POŠTA može pružati kad god su za to ispunjeni tehnički, tehnološki i drugi uvijeti.
- (9) BH POŠTA neće slati tekstualne poruke u kojima se od korisnika traži dostavljanje bilo kakvih ličnih podataka ili podataka o bankovnim računima, platnim karticama i sl. Ukoliko Korisnik primi takvu poruku, na istu ne treba odgovarati, te je potrebno da kontaktira BH POŠTU putem dostupnih načina komunikacije.

Član 4
(Naknada za korištenje usluge)

- (1) Usluga slanja EOK je besplatna za korisnike poštanskih usluga BH POŠTE.
- (2) Troškovi SMS i Viber servisa koje Pružalac usluge mobilne telefonije može eventualno naplatiti ne smatraju se cijenom usluge EOK, te BH POŠTA ne odgovara za navedene troškove.

Član 5

(Stavljanje na raspolaganje podataka za potrebe usluge EOK)

- (1) Korisnik će za potrebe pružanja usluge EOK staviti na raspolaganje BH POŠTI podatke o broju mobilnog telefona i/ili e-mail adresi.
- (2) Korisnik će podatak o broju mobilnog telefona i/ili e-mail adresi staviti na raspolaganje BH POŠTI u svojstvu ili posredstvom pošiljaoca pošiljke, primaoca pošiljke ili naručioca usluge, prilikom predaje poštanske pošiljke ili upućivanja zahtjeva za poštansku uslugu.
- (3) Stavljanjem na raspolaganje BH POŠTI podataka o broju mobilnog telefona i/ili e-mail adresi, Korisnik je saglasan s primanjem elektronskih obavještenja od strane BH POŠTE.
- (4) Podaci o broju telefona i/ili e-mail adresi korisnika (primaoca i pošiljaoca pošiljke) koje Korisnik stavlja na raspolaganje za potrebe pružanja usluge EOK smatraju se adresnim podacima koje BH POŠTA koristi u svrhu izvršenja poštanske usluge (prijem, prijenos i uručenje pošiljke i prijema, prijenosa i isplate novčanih transfera).

Član 6

(Obaveze i odgovornosti Korisnika)

- (1) Korisnik je dužan, u svojstvu ili posredstvom pošiljaoca pošiljke, primaoca pošiljke ili naručioca usluge za koju je omogućeno korištenje usluge EOK dostaviti tačne i potpune podatke o broju telefona i e-mail adresi.
- (2) Korisnik usluge EOK dužan je osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup usluzi, što podrazumijeva mobilni telefon, aktivan mobilni telefonski broj jednog od pružaoca usluga mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini ili e-mail adresu. Korisnik usluge EOK koji kao primarni kanal za prijem elektronskih obavještenja želi koristiti Viber, obavezan je obezbijediti aktivan Viber račun.
- (3) Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima elektronska obavještenja, te nepridržavanja Općih uvjeta.
- (4) Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja poruke, netačne ili nepotpune informacije date putem elektronske poruke ili upućivanja poruke korisniku koji nije stvarni primalac ili pošiljalac pošiljke, a usljed netačnih podataka o broj telefona ili e-mail adresi korisnika stavljenih na raspolaganje BH POŠTI.

Član 7

(Obaveze i odgovornosti BH POŠTE)

- (1) BH POŠTA ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti uslugu EOK zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima, u slučajevima pada elektroenergetskog sistema, popravki, ažuriranja i rutinskog održavanja sistema, neispravnosti mobilnog uređaja, te zbog drugih okolnosti na koje BH POŠTA ne može uticati, posebno u slučajevima više sile.
- (2) BH POŠTA zadržava pravo blokade korištenja usluge SMS u slučaju opravdane sumnje u zloupotrebe.
- (3) BH POŠTA zadržava pravo izmjene vrste i obima usluga koje nudi bez prethodne najave.