

Na podlagi 27. člena Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d. o. o. izdajamo naslednje

SPLOŠNE POGOJE POSLOVANJA IN UPORABE SPLETNE TRGOVINE ZA NAROČILA TELEGRAMOV

I. Splošne določbe

1. člen (vsebina)

- (1) Splošni pogoji poslovanja in uporabe spletne trgovine za naročila telegramov (v nadaljnjem besedilu: *splošni pogoji*) na spletnem naslovu www.posta.si urejajo pogoje in način uporabe spletne trgovine za naročila telegramov na spletnem naslovu Pošte Slovenije (v nadaljnjem besedilu: *spletna trgovina za naročila telegramov*), zbiranje in upravljanje z vrstami podatkov, ki spremljajo naročilo telegrama in dostavo ter so potrebni za izvedbo naročene storitve po teh splošnih pogojih ter pravice in obveznosti naročnikov in Pošte Slovenije (v nadaljnjem besedilu: *izvajalec*) kot izvajalca storitve.
- (2) V teh splošnih pogojih uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:
 - **Naročnik:** je fizična ali pravna oseba, ki naroči telegram v spletni trgovini za naročila telegramov na spletnem naslovu www.posta.si. Naročnik v spletni trgovini za naročila telegramov je hkrati tudi potrošnik.
 - **Potrošnik:** potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.
 - **Naročilo:** je oddano in plačano naročilo storitve prenosa telegrama v spletni trgovini za naročila telegramov.
 - **Pošiljatelj telegrama:** je fizična ali pravna oseba, ki pošilja telegram naslovniku telegrama. Pošiljatelj telegrama in naročnik sta praviloma ena in ista oseba.
 - **Naslovník telegrama:** je fizična ali pravna oseba, kateri izvajalec dostavi naročeni telegram na naslov na ozemlju Republike Slovenije.
 - **Telegram:** je storitev prenosa telegrama z ali brez storitve, z ali brez LX-voščilnice/-sožalnice in/ali LX-darila (v nadaljevanju: *darila*).
 - **Osnovna telegrafsko storitev:** je dostava telegrama na naslov. Cena te storitve se v postopku naročila telegrama prikaže pred izbiro načina plačila v postavkah *Telegram – notranji promet* in *Telegram – mednarodni promet*.
 - **Storitev prenosa telegrama:** zajema naročilo v spletni trgovini za naročila telegramov in osnovno telegrafsko storitev.
 - **Posebna ponudba:** so ugodnejše ponudbe izvajalca v smislu posebnih paketov, akcij, popustov itd.
 - **Vsebina spletne trgovine za naročila telegramov:** naročnik v spletni trgovini za naročila telegramov izbira in naroča LX-voščilnice/-sožalnice in/ali LX-darila in/ali storitve k telegramom ter opravi plačilo.

2. člen (storitev prenosa telegrama)

- (1) Spletna trgovina za naročila telegramov omogoča naročilo storitve prenosa telegrama. Na spletni strani izvajalca <http://www.posta.si> so dosegljive informacije o ponudbi, storitvah, darilih in cenah.
- (2) Naročnik izbira in naroča darila in/ali storitve k telegramom pri izvajalcu poljubno, glede na lastne potrebe in skladno z veljavno ponudbo.

3. člen **(poslovanje spletne trgovine)**

- (1) Storitve prenosa telegramov, naročenih prek spleta, in poslovanje spletne trgovine potekata v skladu z Zakonom o poštnih storitvah – ZPSto-2 (Ur. l. RS, št. 51//2009, 77/2010 in 81/2015), Zakonom o varstvu osebnih podatkov – ZVOP-1 (Ur. l. RS, št. 94/2007-UPB1), Zakonom o elektronskih komunikacijah – ZEKom-1 (Ur. l. RS, št. 109/2012), Zakonom o varstvu potrošnikov – ZVPot (Ur. l. RS, št. 98/2004-UPB 2, 126/2007, 86/2009, 78/2011 in 38/2014, 19/2015), Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov – ZIsRPS (Ur. l. RS, št. 81/2015) in temi splošnimi pogoji.
- (2) Ti splošni pogoji veljajo za vse naročnike telegramov. Naročnik se z registracijo v spletni trgovini za naročila telegramov strinja z objavljenimi splošnimi pogoji. Če se s splošnimi pogoji ne strinja, registracija ni mogoča. Prav tako s potrditvijo naročila storitve prenosa telegrama v spletni trgovini za naročila telegramov naročnik samodejno sprejme navedene splošne pogoje.
- (3) Ti splošni pogoji so dostopni na spletni strani izvajalca <http://www.posta.si>.

II. Podatki o izvajalcu

4. člen **(firma)**

- 1) Izvajalec storitev je POŠTA SLOVENIJE d.o.o. (v nadaljevanju: izvajalec), z naslednjimi podatki:
 - sedež in poslovni naslov: **Slomškov trg 10, 2000 Maribor, Slovenija,**
 - matična številka: **5881447000,**
 - številka vpisa v sodni register: **10940000,**
 - davčna številka (ID za DDV): **SI25028022.**
- 2) Kontaktni podatki izvajalca za vsakokratno komunikacijo so:
 - spletna stran: **<https://www.posta.si/zasebno/e-storitve/lx-telegrami>,**
 - kontakt in pomoč: **<https://www.posta.si/o-nas/predstavitev/kontakt-in-pomoc>.**

III. Pogoji, postopki in roki za prenos

5. člen **(avtorske pravice)**

Vsebine spletne trgovine so avtorsko zaščitene, reproduciranje, distribuiranje, dajanje vsebin na voljo javnosti ali kakršnakoli druga uporaba vsebin ali njihovih posameznih delov je brez dovoljenja izvajalca prepovedana.

6. člen **(uporaba spletne trgovine)**

- (1) V spletni trgovini za naročila telegramov lahko naročnik naroči telegram za naslovnika v Republiki Sloveniji. Telegram lahko naroči tudi iz tujine, pri čemer je oddaja telegrama možna le, če ima naročnik stalno prebivališče v Republiki Sloveniji.
- (2) Pogojev za opravljen nakup v spletni trgovini za naročila telegramov je registracija naročnika.

7. člen

(registracija v spletni trgovini za naročila telegramov)

- (1) Naročnik se registrira pred prvim nakupom. Z registracijo pridobi svoje uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter določi svoje geslo. Uporabniško ime in geslo naročnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Z registracijo naročnik pridobi pravico do nakupa. Registracija je možna tudi med postopkom nakupa. Po uspešno opravljeni registraciji izvajalec pošlje naročniku na e-naslov, naveden ob registraciji, povezavo za aktiviranje uporabniškega imena, s čimer se izvajalec prepriča, da ta e-naslov zares obstaja.
- (2) Naročnik soglaša, da mu izvajalec posreduje na njegov e-naslov novo geslo, če ga je naročnik pozabil in zahteval novo.
- (3) Ob vsakem naslednjem nakupu se mora naročnik v spletno trgovino za naročila telegramov prijaviti. Ko je prijavljen, lahko sproti spreminja in posodablja svoje podatke (naslov, geslo za dostop), na voljo pa ima tudi pregled preteklih naročil.

8. člen

(naročilo)

Koraki naročila telegrama so opisani na naslednji povezavi – [pomoč pri naročilu](#). Naročnik lahko prekliče naročilo na telefonski številki 01/476-73-53 takoj po prejemu elektronskega obvestila o potrditvi naročila, in sicer najkasneje do izhoda izvajalčevega dostavljalca na dostavo za vročitev naročenega telegrama naslovniku na naslovu naslovnika telegrama.

9. člen

(roki prenosa)

- (1) Telegram bo po sprejemu oziroma obdelavi prenesen naslovniku v naslednjih rokih:
 - v 4 urah – telegram s storitvijo Prednostno za naslovnika v ožjem okolišu pošte,
 - v 6 urah – za naslovnika v ožjem okolišu pošte,
 - v 10 urah – za naslovnika v širšem in najširšem okolišu pošte.Dostavni okoliš je zaključeno geografsko področje pošte, na katerem poteka dostava poštnih pošiljk. Ožji dostavni okoliš obsega strnjen del enega ali več naselij skupaj, ki tvorijo neprekinjeno celoto, kjer je več kot 300 gospodinjstev. Najširši dostavni okoliš obsega manjša naselja s praviloma do 30 gospodinjstvi in posamezna gospodinjstva ali dele naselij, kjer je treba pri dostavi opraviti več kot 1.000 metrov poti na dan/gospodinjstvo. V najširši okoliš so praviloma vključeni tudi okoliši dostavnih pošt, kjer je v širšem in najširšem okolišu več kot 90 odstotkov gospodinjstev. Širši dostavni okoliš obsega naselja, ki niso zajeta v ožjem in najširšem dostavnem okolišu.
- (2) V rok prenosa niso vključeni:
 - dnevi in čas, ko naslovna pošta ne posluje,
 - čas, ko dostavna pošta nima organizirane dostave telegramov,
 - čas popravka oziroma dopolnitve zaradi nepravilnega in nepopolnega naslova,
 - čas višje sile ali zastoja, za katera ni odgovoren izvajalec.
- (3) Pri vročanju telegramov naslovnikom v zdravstvenih ustanovah, kazensko-popravnih domovih, zaporih, zavodih itd. izvajalec ne zagotavlja vročitve telegramov v rokih iz tega člena, če je naslovnik nedosegljiv ali če je zdravstvena ustanova vročitev naslovnikom prepovedala ali uredila drugače.

10. člen
(vročitev in druga določila glede telegramov)

(1) Vročitev:

- telegrami se vročajo v skladu s Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve v kolikor s temi splošnimi pogoji ni določeno drugače;
- izvajalec lahko naslovniku telegram dostavi na naslov, odpravi po telefaksu, preda po telefonu ali izroči na pošti. Telegrami, razen telegramov z darili, predani po telefonu, se nato naslovniku dostavijo v navadnem pismu.

(2) Druga določila:

- naročnik lahko ob naročilu telegrama izbere darilo izmed tistih, ki so na razpolago na dostavni pošti;
- na podlagi telefonskega ali ustnega naročila naslovnika izvajalec proti plačilu telegram ponovno dostavi;
- če naslovnik ne dvigne telegrama s svežim cvetjem do konca delovnega časa naslovne pošte naslednji dan od dneva, ko mu je bilo v hišnem predalčniku puščeno *obvestilo o prispeli pošiljki*, izvajalec sveže cvetje uniči;
- če telegrama brez darila ni bilo mogoče vročiti neposredno naslovniku ga izvajalec vloži v hišni ali izpostavljeni predalčnik;
- če naslovnik ne prevzame telegrama z darilom v 15 dneh od dneva, ko mu je bilo v hišnem predalčniku puščeno *obvestilo o prispeli pošiljki*, izvajalec naročniku vrne denar za darilo (ne pa tudi za sveže cvetje in voščilnico/ sožalnico);
- če pošiljatelj ni vnesel pravih podatkov o prejemniku telegrama, izvajalec ne zagotavlja pravilne in pravočasne vročitve telegrama naslovniku telegrama.

IV. Cene in način zaračunavanja

11. člen
(cene storitev)

- (1) V spletni trgovini za naročila telegramov so objavljene redne spletne cene.
- (2) Cena za izbrano darilo in/ali storitev k telegramu velja na dan nakupa, torej na dan oddaje in plačila naročila prek spletne trgovine za naročila telegramov. Vse cene daril in storitev v spletni trgovini za naročila telegramov so prikazane v EUR in vključujejo DDV, ki je na potrdilu o opravljeni storitvi jasno naveden.
- (3) Cene se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Ponudba in cene veljajo do umika oziroma preklica. Veljavnost cene izbranega darila in/ali storitve k telegramom velja v trenutku nakupa.
- (4) Veljavni cenik je objavljen na spletni strani izvajalca <http://www.posta.si>.

12. člen
(načini plačila)

- (1) Za plačilo naročenega telegrama potrebuje naročnik veljavno plačilno kartico in prenosni čitalnik kartic, ki generira enkratno geslo, in sicer samo, če je komitent banke, ki je v sistemu Activa. Če je naročnik komitent katere izmed ostalih slovenskih bank, ki niso v sistemu Activa, pa za plačilo s kartico ne potrebuje prenosnega čitalnika kartic. Plača lahko tudi z Moneto, če je uporabnik storitev Telekoma Slovenije, A1 Slovenija ter komitent Nove KBM, ki je hkrati uporabnik enega izmed navedenih operaterjev.
- (2) V spletni trgovini za naročila telegramov so na voljo naslednji načini plačila:
 - plačilna kartica Maestro, MasterCard, Visa in Visa Electron,
 - plačilna kartica Diners Club,

- plačilna kartica American Express,
 - Moneta.
- (3) Podatki o plačilni kartici oziroma drugi podatki glede plačila, ki jih naročnik vnese v koraku plačila telegrama, se v kriptirani obliki prenesejo z njegovega računalnika neposredno v avtorizacijski center in za izvajalca niso vidni ter jih ne hrani.
- (4) Po izbiri načina plačila s plačilnimi karticami Maestro, MasterCard, Visa in Visa Electron, Diners Club ali American Express naročnika plačljiva stran samodejno preusmeri prek procesnega centra v avtorizacijski center (center Activa), kjer se preveri naročnikova plačilna sposobnost in veljavnost njegovega računa. Če je avtorizacija uspešna, se nato iz procesnega centra posreduje zahtevek:
- banki, da prenese sredstva v znesku naročenega telegrama z naročnikovega transakcijskega računa oziroma osebnega računa na račun izvajalca;
 - izdajatelju naročnikove kartice Diners Club ali American Express, da naročniku izda račun z UPN-obrazcem in izpisek porabe s plačilno kartico.
- (5) Po izbiri načina plačila z Moneto naročnika plačljiva stran samodejno preusmeri na domačo stran Monete, kjer naročnik sledi navodilom za plačilo.

13. člen

(način zaračunavanja in roki plačila)

- (1) Če naročnik plača opravljeno storitev s plačilno kartico ali z Moneto kot komitent Nove KBM in je hkrati tudi uporabnik storitev Telekom Slovenije ali A1 Slovenija, bo za znesek telegrama obremenjen njegov transakcijski račun oziroma osebni račun. Če je naročnik uporabnik storitev Telekom Slovenije ali A1 Slovenija in plača opravljeno storitev z Moneto, pa bo znesek telegrama prištet k računu za mobilno telefonijo izdajatelja Monete. Če naročnik plača opravljeno storitev s plačilno kartico Diners Club ali American Express, bo izdajatelj njegove kartice znesek telegrama prištet k računu za opravljen promet s kartico Diners Club oziroma American Express.
- (2) Izvajalec naročniku po uspešno oddanem in plačanem naročilu pošlje račun na elektronski naslov naročnika.

14. člen

(posebna ponudba)

- (1) Izvajalec si pridržuje pravico do priprave posebnih ponudb (paketi, akcije, popusti). V času trajanja posebne ponudbe veljajo akcijske spletne cene.
- (2) Akcijske spletne cene in roki veljavnosti posebne ponudbe so objavljeni na spletni strani izvajalca <http://www.posta.si>.

V. Obveznosti, odgovornosti in pravice

15. člen

(obveznosti naročnika)

Naročnik se obvezuje, da:

- bo spletno trgovino za naročila telegramov uporabljal v skladu s temi splošnimi pogoji;
- bo odgovarjal za zaščito in uporabo uporabniškega imena in gesla, ki ju je določil v postopku registracije (geslo je tajno in znano le naročniku);
- bo upošteval splošne pogoje in zakonodajo glede objave in nujenja informacij ter storitev;
- z uporabo storitev ne bo ogrožal drugih uporabnikov sistema;
- je dopolnil 15 let oz. ima dovoljenje staršev oz. skrbnikov za naročanje na storitve prenosa telegrama, zato izvajalec ne odgovarja za morebitne pravne posledice ali premoženjske

posledice ravnanja naročnika (odškodninska odgovornost izvajalca opredeljena v 19. členu teh splošnih pogojev).

16. člen

(odškodninska odgovornost naročnika)

Naročnik je odškodninsko odgovoren za kakršnekoli nepravilnosti ali nezakovitosti, ki bi nastale zaradi neustrezne uporabe storitev ali njegovega ravnanja.

17. člen

(obveznosti izvajalca)

(1) Izvajalec se obvezuje, da:

- bo uporabnikom zagotavljal stalen dostop in neprekinjeno delovanje spletne trgovine za naročila telegramov;
- bo zagotovil ustrezno infrastrukturo za nemoteno delovanje spletne trgovine za naročila telegramov, varoval programsko in ostalo opremo ter preprečeval nepooblaščen dostop do podatkov pri njihovem prenosu;
- bo v primeru načrtovane prekinitve, daljše od dveh (2) ur, o tem obvestil naročnike na spletni strani <http://www.posta.si>.

(2) Izvajalec bo preprečil dostavo telegrama na naslov naslovnika telegrama, če bi ta lahko bil škodljiv oziroma v nasprotju s splošnimi moralnimi normami in predpisi.

18. člen

(druge obveznosti oziroma pravice)

Naročnik je seznanjen in se strinja s tem, da:

- je opravičen oddajati naročila, če je dopolnil 15 let in če oddaja naročila zanj ne bo imela večje premoženjske posledice, kot opredeljujejo zakonski predpisi o opravljeni sposobnosti uporabnikov storitev;
- izvajalec zagotavlja nemoteno delovanje spletne trgovine za naročila telegramov 24 ur na dan vse dni v tednu (režim: 24/7/365) s kakovostjo storitev, kot jo omogočajo dane tehnične razmere, kot so internetno omrežje, uporabljena komunikacijska in druga oprema, kar posledično pomeni možne kasnejše spremembe kakovosti storitev;
- si izvajalec pridržuje pravico, da opravlja vzdrževalna dela, dodaja nove funkcionalnosti in spreminja uporabniški vmesnik, če to nima vpliva na nemoteno in normalno uporabo spletne trgovine za naročila telegramov;
- v primeru motenega delovanja/nedelovanja internetne povezave in/ali spletne trgovine izvajalca ali procesnega centra uporaba spletne trgovine za naročila telegramov ne bo mogoča oziroma bo motena;
- izvajalec spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh podatkov kot zasebno in zagotavlja varnost (zasebnost) podatkov v skladu z veljavnimi predpisi in kot je opredeljeno v teh splošnih pogojih;
- bo v postopku registracije storitve pridobil uporabniško ime in določil svoje geslo ter ostale naročniške podatke, za katere je sam dolžan zagotoviti stalen nadzor in varovanje vseh svojih podatkov glede delovanja in uporabe storitve. Naročnik se zavezuje, da bo geslo hranil kot poslovno skrivnost, in je dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in z njegovim geslom nastopal le on oziroma oseba, pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu. Naročnik je odškodninsko odgovoren, če geslo nepooblaščen uporablja tretja oseba. Naročnik je zavezan izvajalca obvestiti o sumu, da geslo uporablja nepooblaščen oseba. Izvajalec bo naročniku na njegovo zahtevo takoj in brezplačno dodelil novo geslo. Vse morebitne stroške, ki bi nastali zaradi zlorabe uporabniškega imena in gesla, plača

naročnik. Naročnik je odgovoren za posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe storitve in v primeru nepooblaščne uporabe uporabniškega imena in gesla s strani tretjih oseb;

- bo nemudoma obvestil izvajalca v primeru kršitve ali zlorabe svojih podatkov iz prejšnje alineje.

19. člen

(odškodninska odgovornost izvajalca)

- (1) Izvajalec ne prevzema odgovornosti za morebitne posledice uporabe spletne trgovine za naročila telegramov in vanjo vključenih vsebin. Izvajalec si pridržuje pravico kadarkoli spreminjati vsebino spletne trgovine brez predhodnega obvestila in ne prevzema odgovornosti za morebitne posledice teh sprememb.
- (2) Izvajalec odgovarja za utemeljene in dokazane napake, ki nastanejo v zvezi z delovanjem spletne trgovine za naročila telegramov.
- (3) Izvajalec jamči zgolj za škodo, če mu je dokazana huda malomarnost ali naklep
- (4) Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček naročnika.
- (5) Odškodninska odgovornost izvajalca je omejena na višino zneska za osnovno telegrafsko storitev.

VI. Obveščanje, prijava napak in tehnična pomoč

20. člen

(informacije in tehnična pomoč)

- (1) Izvajalec zagotavlja naročnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah daril in storitev k telegramu ter druge podatke, ki so potrebni za uspešno naročilo telegrama prek spleta.
- (2) Informacije o vrstah storitev in cenah dobijo naročniki:
 - na brezplačni telefonski številki 080 1400 ob delavnikih med 7. in 21. uro in ob sobotah med 7. in 16. uro,
 - na e-naslovu tg.kontrola@posta.si.

VII. Zahtevki iz naslova neustreznosti storitev in daril

21. člen

(reklamacija storitve prenosa telegrama)

- (1) Naročnik ima v primeru napak med prenosom telegrama pravico poslati obrazložen pisni ugovor v roku štirinajstih (14) dni od naročila telegrama izvajalcu na e-naslov tg.kontrola@posta.si ali po pošti na naslov: Telegraf Ljubljana, Cesta v Mestni log 81, 1000 Ljubljana, ali pa ob delavnikih med 8. in 19. uro in ob sobotah med 8. in 12. uro poklicati na telefonsko številko 01/4767 353.
- (2) Izvajalec je ugovor dolžan rešiti najkasneje v petnajstih (15) dneh od njegovega prejema.
- (3) Odškodninska odgovornost izvajalca je omejena, kot to izhaja iz 19. člena teh splošnih pogojev. Naročnik je do nje upravičen le, če je škoda posledica namena ali velike malomarnosti izvajalca ali če izvajalec v reklamacijskem oziroma ugovornem postopku ugotovi, da storitve niso bile izvedene v skladu s temi splošnimi pogoji.
- (4) Izvajalec nakaže odškodnino na transakcijski račun, ki mu ga sporoči naročnik. Če naročnik ne sporoči številke transakcijskega računa, mu izvajalec nakaže odškodnino z nakaznico na njegov naslov.

- (5) Če naročnik ne ugovarja v roku iz prvega odstavka tega člena in ne prijavi napake v delovanju storitev ob njenem odkritju, do odškodnine ni upravičen.
- (6) Naročnik storitve na spletni strani izvajalca, ki je hkrati potrošnik, lahko v roku enega leta od vložitve prve pritožbe (reklamacije), vloži pobudo za rešitev spora pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.
- (7) Izvajalec kot pristojnega izvajalca za reševanje izvensodnega potrošniškega spora priznava Evropski center za reševanje sporov, elektronski naslov: info@ecdr.si, telefonska številka: 08 205 65 90, ki postopek zaključi z izdajo sporazuma, če stranke izberejo postopek mediacije, ali z izdajo zavezujoče ali nezavezujoče odločbe, če stranke izberejo postopek pogojno zavezujoče pospešene arbitraže.

22. člen

(garancija, stvarne napake na darilih)

- (1) Naročnik je upravičen do reklamacijskih zahtevkov oziroma lahko na darilih uveljavlja garancijo ali stvarne napake, in sicer na način in v rokih, kot to ureja področna zakonodaja, oziroma je upravičen do reklamacijskih zahtevkov skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov (fizične osebe) ali Obligacijskim zakonikom (pravne osebe).
- (2) Naročnik storitve oziroma blaga na spletni strani izvajalca, ki je hkrati potrošnik, lahko v roku enega leta od dneva, ko je pri izvajalcu vložil prvo pritožbo (reklamacijo), vezano na reklamacijo v prejšnjem odstavku, vloži pobudo za rešitev spora pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot določeno v sedmem odstavku prejšnjega člena.

ZAUPNOST (OSEBNIH) PODATKOV TER VAROVANJE IN ZAVAROVANJE (OSEBNIH PODATKOV)

VIII. Obdelava in varovanje osebnih podatkov

23. člen

(zbiranje, obdelovanje, hramba in uporaba osebnih podatkov)

- (1) Naročnik s potrditvijo splošnih pogojev izjavlja, da je seznanjen, da izvajalec za namene izvajanja storitve prenosa telegramov zbira in obdeluje njegove osebne podatke (naročnik – fizična oseba), kontaktne podatke fizične osebe, ki se registrira in po elektronski poti komunicira za pravno osebo z izvajalcem glede storitve, in osebne podatke naslovnikov za dostavo telegrama, kakor tudi ostale podatke, in sicer: e-poštni naslov, datum in čas registracije oz. pridobitve uporabniškega računa, datum in čas zadnje aktivnosti v uporabniškem računu, datum in čas zadnje prijave v uporabniški račun, podatke o naročilih, o načinu plačila.
- (2) Za osebne podatke se šteje katerakoli informacija, ki se nanaša na določeno ali določljivo fizično osebo; določljiva je tista oseba, ki se lahko neposredno ali posredno identificira, zlasti s pomočjo enega ali več dejavnikov, značilnih za njeno identiteto, in sicer kot pri registraciji: ime in priimek, ulica in hišna številka, pošta, država (obvezni podatki za fizično osebo), telefonska številka, in ime in priimek (obvezni podatki kontaktne osebe pravne osebe).
- (3) Izvajalec prejete podatke s strani naročnika, kot opredeljeno v teh splošnih pogojih, prevzame v upravljanje in jih informacijsko in ročno obdelava na zakonski podlagi (26. člena Uredbe GDPR s predpisi s poštnega prometa) in na pogodbeni/naročniški podlagi (po predpisih o spletni prodaji) izključno za namen izvedbe naročene storitve po teh splošnih pogojih.
- (4) Naročnik se pri registraciji lahko naroči na prejemanje e-poštnih obvestil, ki se nanašajo na delovanje storitve in njene zmogljivosti, novosti glede storitve, spremembe ali dopolnitve teh

splošnih pogojev, akcije in ugodnosti pri uporabi storitve, ter druga sporočila, ki se nanašajo na storitve, in sicer ob registraciji ali preko dostopa Prijavi se na naše e-novice (<https://www.posta.si/zasebno>), kjer bo z aktivnim dejanjem sam dodal e-naslov in kljukico na gumb »Potrdi« in s pritrdilnim dejanjem potrdi elektronski naslov, na katerega želi prejemati e-novice.

- (5) Naročnik, ki se je na spletnem portalu naročil na prejemanje e-novic, je s tem ravnanjem podal z lastnim aktivnim dejanjem izjavo, da je seznanjen, da si izvajalec pridržuje pravico pošiljati tudi obvestila komercialne narave (reklame, ponudbe in druga komercialna sporočila) o svojih podobnih izdelkih ali storitvah, informacije, obvestila in anketne vprašalnike, ki so neposredno ali posredno povezani s storitvami izvajalca, na e-poštni naslov naročnika, vse do preklica oziroma odjave od prejemanja te vrste obvestil. Morebitne odjave od prejemanja e-novic lahko naročnik uredi na sledeč način:
 - lahko se odjavi preko povezave "odjava", ki se nahaja v nogi vsakega prejetega e-sporočila;
 - odjava preko prijavnne forme na <https://telegrami.posta.si/Account/LogOn>.
- (6) Izvajalec se zaveže naročniku sporočila iz tretje in četrte alineje tega člena pošiljati na njegov e-poštni naslov, ki ga je določil ob registraciji oziroma ob prijavi na e-novice, in jih obdelovati za namen, kot bo dogovorjeno z oddajo prijave na e-novice s strani naročnika. Kupec pa ne more preklicati obdelave njemu lastnih osebnih podatkov za potrebe izvršitve naročila po teh splošnih pogojih, ki jih izvajalec potrebuje za izvajanje pravic in obveznosti iz naročniškega razmerja naročila na storitev.
- (7) Izvajalec podatke, ki jih upravlja in obdeluje v okviru izvajanja naročene storitve po teh splošnih pogojih ne bo posredoval tretjim nepooblaščenim osebam brez predhodne privolitve naročnika.
- (8) Osebne podatke, ki jih izvajalec obdeluje po teh splošnih pogojih, bo hranil tako dolgo, kot je za to izkazana pravna podlaga, in je opredeljeno v predpisih o dokumentarnem gradivu, ki zavezujejo izvajalca v zvezi z rokovanjem z dokumenti in podatki zajetimi na teh dokumentih (v fizični ali digitalni obliki).

24. člen

(zavarovanje osebnih podatkov)

- (1) Izvajalec naročniku izjavlja, da ima skladno z Uredbo GDPR, Zakonom o poštnih storitvah in drugimi nacionalnimi pravnimi predpisi, standardi in dobrimi praksami, ki urejajo prenos pošiljk, varnost in varstvo osebnih podatkov pri ročni in avtomatizirani obdelavi s pomočjo informacijskega sistema, sprejete postopke in ukrepe. Izvajalec ima vzpostavljene varnostne postopke in ukrepe za varovanje in obdelovanje osebnih podatkov pri ročni obdelavi, pri strojni in programski opremi. Ti postopki in ukrepi so:

a) fizično varovanje

Ukrepi fizičnega varovanja so vzpostavljeni glede na oceno tveganja in varnostne načrte za posamezne objekte in območja, s katerimi upravlja družba. Področje korporativne varnosti redno spremlja varnostno situacijo, korigira oceno tveganja in ustrezno prilagaja obseg nadzora in kontrol.

V okviru družbe je organiziran nadzorni center, kjer se centralizirano upravlja s fizičnim varovanjem in nadzorom nad objekti preko video nadzornega sistema, izvaja se tudi nadzor (sledenje) vozil, ki prevažajo poštno pošiljke. Zaposleni prijavljajo vse izredne dogodke neposredno v nadzorni center, ki ukrepa v skladu z določenimi protokoli.

Vstopanje v objekte in gibanje znotraj varovanih območij in ravnanje ob izrednih dogodkih je urejeno z Navodilom za vstopanje v poštno objekte in ravnanje ob izrednih dogodkih.

Objekti in območja so zavarovani s tehničnimi sredstvi (video nadzorni sistem, alarmni sistemi, kontrola pristopa), poslovne enote, oba logistična centra in sedež družbe pa ima tudi receptorsko službo, ki preveri ali imajo osebe, ki vstopajo, izdano dovoljenje za vstop. Vsi vstopi v objekte se

evidentirajo bodisi preko evidence delovnega časa za zaposlene ali z evidenco vstopov za vse ostale osebe, ki vstopajo.

Vse osebe, ki niso zaposlene v družbi morajo pred vstopom v prostore družbe pridobiti dovoljene za vstop, ki ga izdaja Področje korporativne varnosti na podlagi vloge. Dovoljenja se izdajajo glede na veljavnost pogodbe (čas trajanja, objekti, območja).

Vstop v sistemske prostore, kjer je nameščena vsa ključna informacijsko komunikacijska infrastruktura, je urejen z splošnim internim aktom: Informacijska varnostna politika »Vstop v varni sistemski prostor«. Proces izdaje dovoljenj in postopek vstopa imata vgrajene kontrole, ki preprečujejo, da bi v varne sistemske prostore vstopila nepooblaščen oseba, o vstopih se vodi poimenska evidenca. Vsi prostori podatkovnih centrov so pod videonadzorom in so dodatno varovani tudi s kontrolo pristopa in sistemom tehničnega varovanja.

b) tehnični ukrepi pri zaščiti informacijskega sistema:

Tehnični ukrepi pri varovanju informacijskega sistema obsegajo:

Protivirusna programska oprema je nameščena na vseh uporabniških računalnikih in se redno (samodejno) posodablja. Rešitev je centralizirana.

Sistem elektronske pošte je varovan s tehničnimi sredstvi, ki preverjajo vsa sporočila z namenom zaznavanja škodljive programske opreme, povezav na spletne strani, ki vsebujejo škodljivo programsko opremo ter sistem za odstranjevanje neželene pošte (t.i. spam).

Notranje omrežje družbe je pred javnim omrežjem zavarovano s sistemom tehničnih zaščit, ki obsega: požarno pregrado, IDS/IPS sistem in posredovalni strežnik s filtriranjem.

Dogodki se iz sistemskih dnevnikov zbirajo centralno v SIEM, kjer so na voljo za nadaljnjo analizo in aktivno spremljanje delovanja sistemov.

Vzpostavljeni so sistemi samodejnega alarmiranja in obveščanja pristojnih (dežurstvo) v primeru izrednih dogodkov.

c) pravila uporabe informacijskega sistema

Za dostop do podatkov, ki se hranijo v elektronski obliki, se morajo uporabniki avtorizirati (prijava z uporabniškim imenom in geslom). Uporabniška imena so vezana na točno določeno osebo. Politika gesel je določena in preko nastavitve sistema tudi vsiljena (Informacijska varnostna politika "Uporaba informacijskega sistema Pošte Slovenije d. o. o.").

Družba ima za dodeljevanje pravic dostopa do informacijskih storitev (virov) proces opredeljen z splošnim internim aktom, ki vključuje ustrezne kontrole, s katerimi se prepreči, da bi dostop do podatkov pridobile osebe, ki za to niso pooblaščen. Proces je informacijsko podprt. Pooblastila se posameznikom dodeljujejo na podlagi njihovih delovnih zadolžitvev in dostop do osebnih podatkov dobijo le tiste osebe (njegovih zaposleni in druge osebe, ki bodo pod njegovim vodstvom obdelovale osebne podatke), za katere je to zaradi njihove funkcije oziroma delovnih zadolžitvev nujno potrebno.

Zaposleni so dolžni spoštovati pravilo čiste mize in čistega zaslona, ter v svoji odsotnosti ustrezno poskrbeti za zavarovanje delovne postaje (zaklepanje).

d) dostopi in posredovanje podatkov

Do podatkov, ki so predmet obdelave za potrebe opravljanja storitev, imajo dostop izključno zaposleni, ki izvajajo procese, ki so potrebni za izvedbo storitve. Obseg dostopa je omejen na minimalni nabor, da lahko nemoteno izvajajo aktivnosti, potrebne za izvedbo storitve.

Družba posreduje podatke pogodbenim sodelavcem, s katerimi sodeluje, da izvedejo dostavo, pri tem je obseg podatkov omejen izključno na podatke, ki jih pogodbeni sodelavec obdeluje za potrebe obračuna naročila po teh splošnih pogojih.

Podatki se ne izvažajo v druge oblike in se po zakonsko določenih rokih izbrišejo ali anonimizirajo, razen v primerih, ko so predmet posebnih postopkov, kjer obstaja zakoniti interes ali zakonska podlaga (npr. podatki služijo kot dokazno gradivo).

Podatki se pri prenosih preko javnega telekomunikacijskega omrežja kriptirajo.

e) zavarovanje podatkov pred izgubo

Podatki, ki so shranjeni v elektronski obliki, so fizično locirani v varnih podatkovnih centrih Pošte Slovenije. Podatkovni centri imajo visok nivo protipožarne zaščite, neodvisne vire napajanja z energijo (UPS in generatorje), ter primerno zmogljive sisteme za hlajenje. Primarna lokacija je certificirana po TIER III standardu za neprekinjeno poslovanje, procesi pa so vzpostavljeni v skladu z dobrimi praksami, ki sledijo standardu ISO 27001. Podatki se redno arhivirajo ter hranijo na dveh ali celo več lokacijah.

(2) Če bodo za to izpolnjeni zakonski pogoji, se bodo podatki posredovali tudi državnemu organu, ki je pristojen za odkrivanje ali pregon nezakonitih dejanj, sodišču ali drugemu nadzornemu/inšpekcijskemu državnemu organu.

(3) Ostale pravice in obveznosti izvajalca in naročnikov, ki niso posebej opredeljene s temi splošnimi pogoji, se neposredno uporabljajo določila Splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve ter Uredbe GDPR in drugih veljavnih specialnih pravnih predpisov o varstvu potrošnikov, varnostnih, organizacijskih in tehničnih ukrepov za varovanje osebnih podatkov pri izvajanju poštnih in drugih storitev.

25. člen

(pravice naročnika do seznanitve o obdelavi osebnih podatkov)

(1) Naročnik ima pravico do dostopa in popravka svojih osebnih podatkov skladno s temi splošnimi pogoji. Če naročnik želi prejeti informacijo o njegovih podatkih v evidenci dejavnosti izvajalca po teh splošnih pogojih ali jih popraviti, se mora obrniti na izvajalca s pomočjo kontaktnih podatkov, določenih v 4. členu teh splošnih pogojev ali na pooblaščen osebo za varstvo osebnih podatkov izvajalca storitev po teh splošnih pogojih: dpo@posta.si.

(2) Izvajalec bo naročniku zagotovil čim več informacij, kot jih naročnik lahko poda glede informacij, ki jih išče in ima pri sebi na podlagi izdanih potrdil izvajalca, skladno s temi splošnimi pogoji, izvajalec pa se zaveže jih zbrati iz evidenc dejavnosti ter mu jih sporočiti/posredovati.

26. člen

(piškotki)

(1) V primeru, da spletno mesto Telegrami za zagotavljanje dobre uporabniške izkušnje uporablja piškotke (ang. cookies), se pri tem uporabljajo naslednji piškotki:

- piškotek za shranjevanje prednostnih izbir nastavitev ter spremljanje aktivnosti na strani in
- piškotki za analitične namene.

(2) Naročnik namestitev piškotkov bodisi dovoli bodisi zavrne, svojo izbiro pa lahko naknadno tudi spremeni. Natančen postopek sprejema/zavrnitve piškotkov in konkreten opis samih piškotkov sta navedena na spletni strani Telegrami in na www.posta.si in www.posta.si/onas/predstavitev/pravno-obvestilo/piskotki.

IX. Končne določbe

27. člen

(spremembe splošnih pogojev)

Izvajalec si pridržuje pravico, da kadarkoli spremeni splošne pogoje poslovanja brez vnaprejšnje najave. Sprememba splošnih pogojev stopi v veljavo in se uporablja od objave na spletni strani izvajalca <http://www.posta.si>, zato izvajalec naročniku predlaga, da jih prebere ob vsakem naročilu telegrama v spletni trgovini za naročila telegramov.

28. člen

(pristojnost reševanja sporov)

- (1) Morebitne spore bosta izvajalec in naročnik reševala sporazumno, v nasprotnem je zanje pristojno sodišče v Mariboru.
- (2) Uporablja se pravo Republike Slovenije.

29. člen

(uveljavitev splošnih pogojev)

- (1) Splošni pogoji se objavijo na spletni strani izvajalca <http://www.posta.si>.
- (2) Veljati začnejo naslednji dan po objavi na spletni strani izvajalca.

V Mariboru, 25. 5. 2018

Mag. Boris Novak
generalni direktor

Mag. Andrej Rihter
član posloводства

Vinko Filipič, univ. dipl. ekon.
član posloводства