Opći uvjeti korištenja sustava Billko

Kupuj online d.o.o. | Verzija 1.4 | Primjena od 05.11.2026.

1. Ugovorne strane i primjena

1.1. Ovi Opći uvjeti korištenja (Opći uvjeti) uređuju pružanje i korištenje sustava Billko između društva Kupuj online d.o.o., Fiorella La Guardia 13, 51000 Rijeka, Republika Hrvatska, OIB: 60186252821 (Pružatelj), i poslovnog subjekta navedenog u Zahtjevu odnosno Ponudi (Korisnik). Opći uvjeti objavljuju se na mrežnim stranicama billko.eu. Kontakt za ugovorne obavijesti i podršku navodi se u Zahtjevu odnosno Ponudi.

1.2. Usluga je namijenjena pravnim osobama, obrtnicima, osobama koje obavljaju samostalnu djelatnost, javnim tijelima i drugim osobama koje je koriste u okviru svoje poslovne ili profesionalne djelatnosti. Ovi Opći uvjeti nisu namijenjeni ugovaranju s potrošačima. Osoba koja prihvaća Ugovor potvrđuje da Uslugu ugovara za potrebe poslovne djelatnosti. Kupci i dobavljači Korisnika nisu ugovorne strane Pružatelja.

1.3. Ovi Opći uvjeti cjelovito uređuju i obradu osobnih podataka, razinu usluge, podršku, sigurnost, sigurnosne kopije te izvoz i prijenos podataka. Za te se odnose ne sklapaju zasebni prilozi, osim kada prisilni propis zahtijeva posebnu ugovornu ispravu ili kada strane u Zahtjevu odnosno Ponudi izričito ugovore odstupanje.

2. Pojmovi

2.1. U ovim Općim uvjetima sljedeći pojmovi imaju ovo značenje:

- **Usluga:** sustav Billko pružen kao usluga putem interneta (SaaS), uključujući module, aplikacije, sučelja (API), integracije i podršku u opsegu ugovorenom Zahtjevom, Ponudom odnosno Narudžbom.
- **Ugovor:** ugovorni odnos iz članka 3. koji čine Zahtjev odnosno Ponuda, Narudžbe i ovi Opći uvjeti.
- **Zahtjev:** Zahtjev za korištenje usluge Billko koji Korisnik podnosi u pisanom ili elektroničkom obliku, uključujući online registraciju na billko.eu ili u aplikaciji.
- **Ponuda:** ponuda Pružatelja za korištenje Usluge koju je Korisnik potpisao ili na drugi valjan način prihvatio u roku njezina važenja.
- **Narudžba:** naknadna izmjena ili proširenje ugovorenih usluga (novi modul, dodatak, količina, poslovni subjekt, tržište ili paket) provedena u aplikaciji, dopunskim Zahtjevom ili prihvaćenom Ponudom.
- **Modul:** funkcionalna cjelina Usluge iz članka 4. koja se zasebno ugovara i obračunava.
- **Paket:** unaprijed definirana kombinacija Modula, funkcija i uključenih količina koja se ugovara pod zajedničkim nazivom i cijenom.
- **Opis modula:** opis funkcija, ograničenja i podržanih tržišta pojedinog Modula naveden u Zahtjevu odnosno Ponudi.
- **Dokumentacija:** korisničke upute, tehnički preduvjeti i API dokumentacija koje Pružatelj stavlja na raspolaganje u aplikaciji.
- **Poslovni subjekt:** pravna ili fizička osoba čiji se poslovni podaci vode u Usluzi kao zasebna organizacija; to može biti Korisnik ili klijent Računovodstvenog servisa.
- **Računovodstveni servis:** Korisnik koji u Usluzi vodi podatke više Poslovnih subjekata za koje pruža računovodstvene ili srodne usluge.
- **Administrator:** Ovlašteni korisnik kojem je Korisnik dodijelio pravo upravljanja pristupima i postavkama, a izričitim ovlaštenjem i pravo Narudžbe.

- **Ovlašteni korisnik:** fizička osoba kojoj Korisnik dodijeli pristup Usluzi, uključujući zaposlenika ili vanjskog računovođu.
- **Podaci Korisnika:** podaci, dokumenti i sadržaji koje Korisnik ili Ovlašteni korisnik unese u Uslugu ili koji nastanu obradom za njegov račun, uključujući osobne podatke.
- **Pretplatno razdoblje:** mjesečno, godišnje ili drugo obračunsko razdoblje određeno Zahtjevom odnosno Ponudom.
- **Probno razdoblje:** razdoblje besplatnog korištenja Usluge iz članka 5.
- **Podizvršitelj:** treća osoba koju Pružatelj angažira za obradu osobnih podataka u ime Korisnika.
- **Aplikacija treće strane:** program ili usluga treće osobe koju Korisnik poveže s Uslugom, a koju Pružatelj ne pruža kao dio Ugovora.
- **Partnerski ugovor:** ugovor o sudjelovanju u partnerskom programu Billko sklopljen između Pružatelja i Računovodstvenog servisa Zahtjevom, Ponudom ili posebnom ispravom.
- **Radni dan:** ponedjeljak do petak, osim blagdana i neradnih dana u Republici Hrvatskoj.

2.2. Pojmovi u jednini uključuju množinu i obrnuto. Naslovi članaka služe preglednosti i ne utječu na tumačenje.

3. Sklapanje Ugovora i ugovorni dokumenti

3.1. Ugovor o korištenju usluga Billko (Ugovor) čine: (a) Zahtjev za korištenje usluge i/ili Ponuda koju je Korisnik potpisao ili na drugi valjan način prihvatio; (b) Narudžbe; (c) ovi Opći uvjeti. Zahtjev, Ponuda i ovi Opći uvjeti sastavni su dio jedinstvenog Ugovora.

3.2. U Zahtjevu odnosno Ponudi naznačuju se usluge koje Korisnik koristi: Moduli, dodaci, paket podrške, Poslovni subjekti, tržišta, količine i opseg korištenja, naknade, Pretplatno razdoblje, način i početak obračuna te posebni uvjeti. Usluga koja nije naznačena u Zahtjevu, Ponudi ili Narudžbi nije predmet Ugovora, čak ni kada je tehnički dostupna u sustavu.

3.3. Ugovor se sklapa na jedan od sljedećih načina:

- **Zahtjevom u pisanom obliku ili elektroničkom poštom:** Ugovor nastaje kada Pružatelj dostavi potvrdu prihvata Zahtjeva na adresu elektroničke pošte navedenu u Zahtjevu.
- **Ponudom:** Ugovor nastaje kada Pružatelj primi Korisnikov valjan prihvat Ponude (potpis, elektronički potpis ili potvrda elektroničkom poštom) unutar roka njezina važenja.
- **Online registracijom:** Ugovor nastaje kada Korisnik u postupku registracije na billko.eu ili u aplikaciji označi prihvat ovih Općih uvjeta i potvrdi odabrane usluge, a Pružatelj aktivira korisnički račun. Podaci uneseni pri registraciji čine Zahtjev.

3.4. Drugi trenutak sklapanja vrijedi ako je izričito naveden u Zahtjevu odnosno Ponudi. Pružatelj Korisniku bez odgode dostavlja potvrdu sklopljenog Ugovora s pregledom ugovorenih usluga i naknada te poveznicom na primjenjivu verziju Općih uvjeta, u obliku koji Korisnik može pohraniti.

3.5. Prije prihvata Zahtjeva odnosno Ponude Korisniku se omogućuje uvid, preuzimanje i pohrana primjenjive verzije ovih Općih uvjeta. Zahtjev odnosno Ponuda navodi oznaku verzije Općih uvjeta. Pružatelj čuva evidenciju sadržaja, verzije i vremena prihvata. Kasnija objava nove verzije ne mijenja sklopljeni Ugovor; izmjene se provode prema članku 29.

3.6. Narudžba se može provesti u aplikaciji od strane Administratora kojem je dodijeljeno pravo Narudžbe ili zakonskog zastupnika Korisnika, uz jasan prikaz usluge, cijene i početka obračuna prije potvrde. Pružatelj potvrđuje provedenu Narudžbu elektroničkom poštom. Potvrđena Narudžba postaje sastavni dio Ugovora i

dopunjuje Zahtjev odnosno Ponudu. Smanjenje opsega usluga provodi se na isti način, s učinkom od sljedećeg Pretplatnog razdoblja, osim ako je drukčije navedeno.

3.7. U slučaju nesklada ugovornih dokumenata prednost imaju, ovim redoslijedom: (1) pojedinačno ugovorene odredbe kasnije Narudžbe; (2) pojedinačno ugovorene odredbe Zahtjeva odnosno Ponude, pri čemu kasnije prihvaćeni dokument ima prednost pred ranijim, a ako se redoslijed ne može utvrditi, prednost ima Ponuda; (3) ovi Opći uvjeti; (4) Opis modula i Dokumentacija. Odredbe članka 19. o obradi osobnih podataka imaju prednost pred drugim odredbama u pitanjima zaštite osobnih podataka, osim kada Zahtjev odnosno Ponuda izričito propisuju višu razinu zaštite.

3.8. Cjenik koji Pružatelj eventualno objavi informativan je. Obvezujuće su cijene iz Zahtjeva, Ponude odnosno Narudžbe. Naknadne promjene cijena provode se samo pod uvjetima i u postupku iz članka 17.

3.9. Korisnik jamči da je osoba koja prihvaća Ugovor ili provodi Narudžbu za to ovlaštena. Opći uvjeti poslovanja Korisnika ne primjenjuju se, osim ako ih Pružatelj izričito pisano prihvati.

4. Moduli i opseg usluge

4.1. Billko se razvija kao cjelovit modularni sustav za fakturiranje, fiskalizaciju, računovodstvo i poslovanje. Ovisno o produkcijskoj dostupnosti i ugovorenom opsegu može obuhvaćati sljedeće skupine Modula:

- **Računi i fakturiranje:** izlazni računi, ponude, predujmovi i korektivni dokumenti, periodičko fakturiranje (billing) i pozivi na plaćanje.
- **Fiskalizacija i eRačuni:** fiskalizacija računa (Fiskalizacija 1.0 i Fiskalizacija 2.0), slanje i primitak eRačuna, eIzvještavanje te evidencija ulaznih i izlaznih eRačuna.
- **Blagajna i prodaja:** fiskalne blagajne i prodajna mjesta, integracija s POS uređajima i blagajnički izvještaji.
- **Plaćanja i banke:** povezivanje bankovnih računa i izvoda, evidencija plaćanja i naplate te povezivanje s internetskim sučeljima za plaćanje (IPG).
- **Potraživanja i obveze:** izlazni i ulazni računi, potraživanja i obveze, obračun kamata, evidencija kredita, dugoročnih obveza i kapitala.
- **Robno i materijalno poslovanje:** evidencija robe, materijala i proizvoda, zalihe, trošak materijala i obračun proizvodnje.
- **Imovina i troškovi:** dugotrajna imovina i amortizacija te evidencija i obračun troškova.
- **Izvještavanje:** financijski i upravljački izvještaji, bilanca, račun dobiti i gubitka, novčani tokovi, knjige prihoda i rashoda te evidencije za paušalne obrte.
- **Financijsko računovodstvo:** kontni plan, dnevnik, glavna knjiga, pomoćne knjige, saldakonti, početna stanja, usklađenja i zaključavanje razdoblja.
- **Porezne evidencije i obračuni:** PDV, druge podržane porezne obveze, obrasci i elektroničke prijave u opsegu ugovorenog tržišta.
- **Plaće i kadrovske evidencije:** zaposlenici, radno vrijeme, plaće, naknade, drugi dohoci, putni nalozi i povezana izvješća, uključujući JOPPD.
- **Organizacija i kontrola:** više Poslovnih subjekata, poslovne jedinice, troškovna mjesta, projekti, prava Računovodstvenih servisa, odobravanje dokumenata i trag promjena.
- **Funkcije umjetne inteligencije:** prepoznavanje dokumenata, prijedlozi knjiženja i kategorizacije te asistent, prema članku 10.
- **API, integracije i drugi izričito ugovoreni dodaci.**

4.2. Ugovor obuhvaća samo Module, količine, Poslovne subjekte i tržišta naznačene u Zahtjevu, Ponudi odnosno Narudžbi. Nazivi Fiskalizacija 1.0 i Fiskalizacija 2.0 označavaju skupove funkcionalnosti čiji stvarni

obuhvat određuju Opis modula i važeći propisi. Korištenje jednog Modula ne uključuje druge funkcije ni buduće Module. Moduli se ugovaraju pojedinačno ili kao Paket; sadržaj Paketa, uključene funkcije i ograničenja navode se u Zahtjevu, Ponudi ili Opisu modula.

4.3. Dio Modula iz stavka 4.1. dostupan je za produkcijski rad, a dio je u razvoju. Ugovoriti se mogu samo Moduli koji su na dan ugovaranja označeni kao dostupni. Modul u razvoju postaje dio Ugovora tek Narudžbom nakon što Pružatelj objavi njegovu dostupnost. Najave razvoja i planovi proizvoda nisu ugovoreni rokovi isporuke. Probne (beta) funkcije jasno se označavaju, pružaju se bez jamstva razine usluge i ne smiju se koristiti kao jedini temelj izvršavanja zakonskih obveza.

4.4. Fiskalizacijske funkcionalnosti podržavaju Republiku Hrvatsku, Republiku Srbiju i Crnu Goru, u opsegu odgovarajućih lokalnih postupaka, potrebnih važećih potvrda odnosno odobrenja i konkretno ugovorenih Modula i inačica. Informacijsko posredovanje za eRačune podržano je za Republiku Hrvatsku. Hrvatski status informacijskog posrednika ne predstavlja takav status u drugim državama. Za svako tržište prije aktivacije potvrđuju se podržani postupci, jezik, valuta, potrebni certifikati, lokalni partneri i ovlaštenja. Dodatna tržišta mogu se ugovoriti Narudžbom nakon njihove produkcijske dostupnosti i ispunjenja primjenjivih uvjeta. Pristup sustavu iz određene države sam po sebi ne znači podršku njezinim propisima.

4.5. Računovodstveni Moduli podržavaju vođenje poslovnih knjiga, obračune i izvještaje u opsegu Opisa modula. Njihovo korištenje ne znači da Pružatelj vodi računovodstvo Korisnika, odobrava knjiženja, sastavlja financijske izvještaje ili podnosi prijave u ime Korisnika. Takve stručne usluge zahtijevaju poseban ugovor.

5. Probno razdoblje i besplatne usluge

5.1. Pružatelj može omogućiti Probno razdoblje ili besplatan paket. Trajanje i opseg navode se pri registraciji; ako nisu navedeni, Probno razdoblje traje 30 dana od aktivacije.

5.2. Tijekom Probnog razdoblja i u besplatnom paketu ne primjenjuju se komercijalna jamstva dostupnosti, podrške i krediti iz članaka 15. i 16. Produkcijska fiskalizacija i razmjena eRačuna dopuštene su samo ako su izričito omogućene i ispunjeni uvjeti aktivacije. Korisnik osigurava valjane certifikate, ovlaštenja i zamjenske postupke. Besplatno korištenje ne isključuje zakonske obveze Pružatelja kao informacijskog posrednika niti obveze zaštite podataka i sigurnosti.

5.3. Probno razdoblje ne prelazi automatski u plaćenu pretplatu, osim ako je Korisnik prije njegova isteka odabrao paket i sredstvo plaćanja. Pružatelj obavještava Korisnika najmanje sedam dana prije isteka Probnog razdoblja.

5.4. Ako Korisnik ne ugovori plaćenu pretplatu, pristup se nakon isteka Probnog razdoblja ograničava na pregled i izvoz podataka tijekom 30 dana, nakon čega se Podaci Korisnika brišu, osim podataka koje je Pružatelj dužan čuvati po zakonu. Fiskalizirani računi i eRačuni razmijenjeni tijekom Probnog razdoblja mogu se preuzeti u tom roku. Na rokove preuzimanja i brisanje primjenjuju se i zaštitne odredbe članka 26., uključujući postupak pravodobno zatraženog prijenosa.

5.5. Ostale odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se i na Probno razdoblje i besplatan paket, uz ograničenje odgovornosti iz stavka 23.6.

6. Aktivacija i priprema za rad

6.1. Korisnik pravodobno dostavlja točne registracijske podatke, popis poslovnih prostora, operatera i uređaja, porezne postavke, šifrarnike, numeraciju, certifikate, ovlaštenja, pristupe integracijama i drugu

dokumentaciju potrebnu za aktivaciju. Odgovara za zakonitost njihova korištenja i obavještava Pružatelja o promjenama.

6.2. Korisnik osigurava odgovarajuće uređaje, internetsku vezu, podržane inačice operacijskih sustava i preglednika te zaštitu svoje mreže, prema tehničkim preduvjetima iz Dokumentacije. Hardver i telekomunikacijske usluge uključeni su samo ako je tako izričito ugovoreno.

6.3. Rokovi koji ovise o Korisnikovim podacima ili suradnji produljuju se za trajanje zastoja i razumno vrijeme ponovnog raspoređivanja. Dodatni rad zbog promjene zahtjeva naplaćuje se prema prihvaćenoj Ponudi odnosno Narudžbi.

6.4. Prije produkcijskog rada Korisnik provjerava konfiguraciju, ogledne dokumente, prava pristupa i rezultate uvoza. Migracija povijesnih podataka, obuka i prilagodbe uključene su samo u ugovorenom opsegu. Nedostatke u podacima preuzetima migracijom koju provodi Pružatelj Korisnik prijavljuje u roku od tri Radna dana od obavijesti o njezinu dovršetku; nakon toga se migracija smatra prihvaćenom, osim za nedostatke koji se razumnim pregledom nisu mogli uočiti.

7. Pristup i dopuštena uporaba

7.1. Korisnik upravlja ovlastima Ovlaštenih korisnika, bez odgode ukida nepotrebne pristupe i osigurava čuvanje vjerodajnica. Višefaktorska autentifikacija obvezna je za Administratore i za pristup funkcijama za koje je Pružatelj označi obveznom. Sumnja na kompromitaciju prijavljuje se Pružatelju bez odgode.

7.2. Korisnik odgovara za radnje svojih Ovlaštenih korisnika u granicama zakona. Zapisi radnji pod korisničkim računom predstavljaju oboriv dokaz radnji Korisnika. Pri sumnji na neovlašteni pristup ili tehničku pogrešku strane surađuju u provjeri zapisa i okolnosti, uz odgovornost svake strane za propuste iz njezina područja odgovornosti.

7.3. Zabranjeni su: nezakonita obrada podataka; izdavanje fiktivnih ili prijevarnih dokumenata; zaobilaženje tehničkih ograničenja i ograničenja korištenja; dijeljenje pristupa izvan ugovorenog opsega; ometanje rada sustava; sigurnosno testiranje bez pisanog odobrenja Pružatelja; unošenje zlonamjernog koda; pristup tuđim podacima; obrnuti inženjering izvan opsega dopuštenog zakonom; automatizirano preuzimanje sadržaja izvan API-ja; korištenje Usluge ili rezultata njezinih funkcija umjetne inteligencije za razvoj ili treniranje konkurentskog proizvoda ili modela. Preprodaja, podlicenciranje i korištenje Usluge pod vlastitim brendom zahtijevaju poseban ugovor. Ograničenja ne zadiru u Korisnikova prava na vlastite podatke, obvezna prava izvoza i prijenosa ni druga prava koja zakon ne dopušta isključiti.

7.4. Usluga može biti dostupna i putem mobilnih aplikacija za Android i iOS. Na njihovo preuzimanje i ažuriranje primjenjuju se i uvjeti odgovarajuće trgovine aplikacijama, a na korištenje Usluge putem njih ovi Opći uvjeti.

8. Računovodstveni servisi i više poslovnih subjekata

8.1. Računovodstveni servis smije voditi podatke Poslovnog subjekta u Usluzi samo ako za to ima valjanu ugovornu i pravnu osnovu te potrebna ovlaštenja. Na zahtjev Pružatelja dostavlja dokaz tog ovlaštenja.

8.2. Poslovni podaci svakog Poslovnog subjekta pripadaju tom Poslovnom subjektu, neovisno o tome tko je otvorio organizaciju u Usluzi i tko plaća naknadu. Prava pristupa i izvoz podataka odvajaju se po Poslovnim subjektima.

8.3. Poslovni subjekt može Uslugu koristiti na jedan od sljedećih načina:

- **Kao izravni Korisnik:** Poslovni subjekt sam sklapa Ugovor i plaća naknadu Pružatelju, a svojem Računovodstvenom servisu dodjeljuje pristup kao Ovlaštenom korisniku.
- **Preko Računovodstvenog servisa:** Računovodstveni servis otvara organizaciju za klijenta, Korisnik je i platitelj za tu organizaciju te naknadu može naplaćivati klijentu u svoje ime i za svoj račun. Pružatelj u tom slučaju ne izdaje račune klijentu. Prema Pružatelju Računovodstveni servis djeluje u ime i za račun klijenta u pogledu njegovih podataka i odgovara za to da klijent bude upoznat s korištenjem Usluge i s člankom 19.

8.4. Računovodstveni servis može s Pružateljem sklopiti Partnerski ugovor kojim se ugovaraju partnerske pogodnosti (popusti, skupni obračun, alati za upravljanje klijentima, dodijeljeni kontakt). Na Partnerski ugovor primjenjuju se ovi Opći uvjeti, ako njime nije drukčije ugovoreno.

8.5. Na zahtjev provjerenog zakonskog zastupnika ili druge ovlaštene osobe Poslovnog subjekta Pružatelj omogućuje prijenos njegove organizacije na taj subjekt ili na Računovodstveni servis koji on odredi, nakon uređenja potrebnog ugovornog odnosa i provjere ovlaštenja. Postupak prijenosa uređuje se sljedećim pravilima:

- Ako Računovodstveni servis ima Partnerski ugovor: Pružatelj mu dostavlja obavijest i traži odobrenje, koje se smatra danim ako u osam kalendarskih dana nema obrazloženog prigovora. Prigovor može privremeno odgoditi prijenos samo zbog dokumentirane sumnje u identitet ili ovlaštenje, prava na konkretne podatke ili pravne zabrane. Dug klijenta prema servisu sam po sebi ne zaustavlja predaju njegovih poslovnih podataka. Provjera traje najviše 15 Radnih dana od prigovora, osim obvezujuće zabrane ili neriješene provjere identiteta; o zapreci i daljnjem postupanju obavještavaju se obje strane.
- Ako Računovodstveni servis nema Partnerski ugovor: bez njegova odobrenja, uz prethodnu obavijest Računovodstvenom servisu. Prijenos se provodi najranije sedam dana nakon obavijesti, osim ako Računovodstveni servis suglasno zatraži raniji prijenos. Prijenos obuhvaća podatke Poslovnog subjekta, ali ne i tuđe organizacije, interne bilješke koje mu ne pripadaju ili licence servisa. Nova prava korištenja i obračun uređuju se zasebno, bez ograničavanja izvoza iz stavka 8.6.

8.6. Neovisno o stavku 8.5., Pružatelj zakonskom zastupniku Poslovnog subjekta u svakom slučaju omogućuje izvoz podataka tog subjekta prema stavku 21.3. Spor između Računovodstvenog servisa i klijenta ne ovlašćuje Pružatelja da podatke preda neovlaštenoj osobi niti ga obvezuje da o tom sporu odlučuje.

8.7. Pružatelj ne pruža računovodstvene usluge Poslovnim subjektima, ne preusmjerava klijente Računovodstvenog servisa drugom računovodstvenom servisu bez njihove suglasnosti i ne koristi podatke tih klijenata za izravnu ponudu usluga koje su konkurentne uslugama Računovodstvenog servisa. Ako kontrolu nad Pružateljem stekne društvo koje pruža računovodstvene usluge, Računovodstveni servis s Partnerskim ugovorom može otkazati Ugovor bez naknade za prijevremeni prestanak u roku od 90 dana od obavijesti o promjeni kontrole.

8.8. Ovlaštenom revizoru Poslovnog subjekta koji koristi plaćenu Uslugu Pružatelj na zahtjev Korisnika omogućuje besplatan pristup s pravom samo čitanja, za trajanje revizije.

8.9. Ovi Opći uvjeti ne zamjenjuju ugovor o računovodstvenim uslugama između Računovodstvenog servisa i njegova klijenta.

9. Računi, obračuni i odgovornost za poslovne podatke

9.1. Korisnik određuje stvarni poslovni događaj, primatelja, datum, iznos, porezni tretman, stopu, oslobođenje, klasifikaciju artikla i ostale sadržajne podatke dokumenta. Pružatelj odgovara za ugovorenu tehničku obradu pravilno dostavljenih podataka s pažnjom dobrog stručnjaka.

9.2. Automatski izračuni, prijedlozi knjiženja, predlošci i uvoz dokumenata obrađuju podatke prema postavkama koje Korisnik odabere ili potvrdi. Korisnik provjerava rezultate prije izdavanja, knjiženja ili prijave. Tehnička validacija ne potvrđuje postojanje isporuke, poreznu priznatost troška ni pravo na odbitak pretporeza.

9.3. Korisnik provjerava duplikate, kontinuitet numeracije, početna stanja i usklađenost evidencija. Ispravci izdanih dokumenata provode se dopuštenim korektivnim postupkom uz očuvanje sljedivosti. Pružatelj nije obvezan provesti zahtjev za nezakonitu izmjenu ili brisanje.

9.4. Automatsko periodičko izdavanje i slanje provodi se prema pravilima koja Korisnik aktivira. Korisnik održava ugovorne osnove i podatke svojih kupaca te zaustavlja automatizaciju kada prestane osnova za izdavanje. Pružatelj odgovara za ispravno izvršavanje aktiviranih pravila.

9.5. Obračuni kamata, amortizacije, zaliha, proizvodnje i financijskog rezultata provode se prema metodama i parametrima koje Korisnik odabere ili potvrdi. Pružatelj održava standardne zakonske parametre (stope, osnovice, obrasce) za podržano tržište prema službenim objavama i datumima primjene te bez odgode obavještava Korisnika o poznatoj zapreci pravodobnom ažuriranju. Korisnik provjerava primjenjivost parametara na svoj slučaj, što ne oslobađa Pružatelja odgovornosti za tehničku ispravnost izračuna. Izračun nije pravno ni porezno mišljenje.

9.6. Korisnik utvrđuje računovodstvene politike, kontni plan, način knjiženja, razdoblja, odobrenja i podatke za porezne i druge prijave. Za obračun plaća osigurava zakonite i točne podatke o radnicima i ograničava pristup tim podacima. Priprema obrasca nije njegovo podnošenje; podnošenje i prihvat kod nadležnog tijela potvrđuju se odgovarajućim statusom. Automatsko podnošenje provodi se samo ako ga je Korisnik posebno aktivirao i ovlastio.

10. Funkcije umjetne inteligencije

10.1. Usluga može uključivati funkcije temeljene na umjetnoj inteligenciji, primjerice prepoznavanje i očitavanje dokumenata, prijedloge knjiženja, kategorizacije i uparivanja plaćanja te asistenta za upite. Takve se funkcije označavaju u sučelju.

10.2. Rezultati tih funkcija prijedlozi su koje Korisnik provjerava i potvrđuje prije izdavanja, knjiženja, plaćanja ili prijave. Mogu biti netočni ili nepotpuni. Odgovornost za potvrđeni rezultat uređuje se člankom 9., a odgovornost Pružatelja za ispravan rad funkcije u skladu s Opisom modula člankom 23.

10.3. Pružatelj ne koristi Podatke Korisnika za treniranje općih modela umjetne inteligencije trećih osoba niti dopušta svojim pružateljima modela da ih za to koriste. Pružatelji modela koje Pružatelj angažira djeluju kao Podizvršitelji prema članku 19.

10.4. Pružatelj može izrađivati i koristiti stvarno anonimiziranu i agregiranu statistiku korištenja za održavanje, sigurnost, statistiku te razvoj i poboljšanje Usluge, uključujući vlastite modele koji se koriste isključivo u Usluzi. Takvi podaci ne smiju omogućavati identifikaciju Korisnika, Poslovnog subjekta ili fizičke osobe niti otkrivati povjerljive informacije. To ovlaštenje ne obuhvaća korištenje sadržaja računa, plaća, priloga i drugih poslovnih dokumenata za treniranje modela. Sama pseudonimizacija ili agregacija ne smatra se

anonimizacijom. Obrada radi anonimizacije provodi se samo u okviru zakonitih dokumentiranih uputa i primjenjivih propisa.

10.5. Pružatelj usklađuje funkcije umjetne inteligencije s primjenjivim propisima, uključujući Uredbu (EU) 2024/1689 (Akt o umjetnoj inteligenciji), te Korisniku pruža informacije potrebne za njihovu pravilnu uporabu.

10.6. Funkcije umjetne inteligencije uključene u ugovoreni paket aktivne su po zadanim postavkama. Svrha pojedine funkcije, vrste podataka koje obrađuje i uključeni Podizvršitelji prikazuju se u aplikaciji. Vanjski pružatelji modela kojima se dostavljaju poslovni dokumenti ili osobni podaci angažiraju se kao Podizvršitelji prema stavku 19.7. Administrator može funkcije isključiti za cijelu organizaciju ili pojedine Ovlaštene korisnike. Isključenje zaustavlja buduću obradu tom funkcijom, a na ranije obrađene podatke primjenjuju se ugovorena pravila čuvanja i brisanja.

10.7. Na funkcije umjetne inteligencije ne primjenjuju se ciljana dostupnost i krediti iz članka 15., a nedostupnost tih funkcija ne smatra se nedostupnošću Usluge.

11. Fiskalizacija i zakonska izvještavanja

11.1. Fiskalizacijski Modul tehnički priprema, šalje i obrađuje poruke u ugovorenom postupku. Uključena izvještavanja i automatizacije navode se u Opisu modula. Korisnik ostaje odgovoran za vlastite porezne obveze, a Pružatelj za obveze koje mu zakon i Ugovor izravno nalažu.

11.2. Korisnik osigurava valjane certifikate i ovlaštenja te određuje njihove dopuštene namjene. Pružatelj ih koristi isključivo za ugovorene postupke i štiti ih od neovlaštene uporabe. Po isteku, opozivu ili prestanku ovlaštenja obrada može biti onemogućena do otklanjanja razloga. Pružatelj upozorava Korisnika na skori istek certifikata pohranjenog u Usluzi kada mu je datum isteka poznat.

11.3. Korisnik prati statuse računa, odbijanja i poruke o neuspjehu te postupa u propisanim rokovima. Spremanje računa ili slanje zahtjeva nije dokaz uspješne fiskalizacije bez odgovarajuće potvrde. Pružatelj omogućuje uvid u statuse i bez odgode obavještava Korisnika o poznatim poteškoćama koje utječu na izvršenje.

11.4. Kod prekida veze ili nedostupnosti sustava nadležnog tijela primjenjuje se zamjenski postupak propisan za pojedino tržište. U Republici Hrvatskoj to su osobito: izdavanje računa bez JIR-a i njihova naknadna dostava u roku od dva radna dana, izdavanje računa iz ovjerene uvezane knjige računa kod prestanka rada uređaja ili nemogućnosti pristupa Usluzi te naknadna fiskalizacija eRačuna u roku od pet radnih dana, u skladu s člancima 21. do 23. i 49. Zakona o fiskalizaciji. Za druga tržišta zamjenski postupci navode se u Opisu modula. Usluga omogućuje naknadnu dostavu računa izdanih tijekom prekida veze sa sustavom nadležnog tijela; Korisnik je pokreće i prati njezin status. Izdavanje računa bez internetske veze s Uslugom nije podržano. Pružatelj daje upute za svoj dio postupka, a Korisnik odgovara za izdavanje i naknadnu dostavu računa u propisanim rokovima.

11.5. Pružatelj održava ugovorene standardne funkcionalnosti u skladu s objavljenim obveznim tehničkim zahtjevima nadležnih tijela i o poznatim zaprekama usklađivanju pravodobno obavještava Korisnika. Bitno novi procesi, dodatna tržišta i posebne prilagodbe mogu zahtijevati Narudžbu, bez utjecaja na već preuzete obveze.

12. eRačuni i informacijsko posredovanje

12.1. Pružatelj pruža Billko kao sustav za izradu i upravljanje računima te kao registrirani informacijski posrednik za eRačune u Republici Hrvatskoj. Informacijsko posredovanje, uključujući razmjenu eRačuna, fiskalizaciju i eIzvještavanje, pruža se u opsegu za koji Pružatelj ispunjava propisane uvjete, koji je ugovoren i za koji ima potrebna Korisnikova ovlaštenja. Pružatelj održava propisane uvjete i obavještava Korisnika o promjeni statusa koja bitno utječe na Uslugu. Pružatelj odgovara za ispravnost programskog rješenja u skladu sa Zakonom o fiskalizaciji i izvršava druge obveze koje mu prisilni propisi izravno nalažu. Status posrednika ne znači preuzimanje poreznih i računovodstvenih obveza Korisnika niti ovlaštenje za pružanje platnih usluga.

12.2. Izrada, dostava, primitak, poslovno prihvaćanje ili odbijanje eRačuna, fiskalizacija i izvještavanje o naplati zasebni su događaji. Korisnik prati njihove statuse; prikaz PDF dokumenta ne potvrđuje provedbu tih postupaka.

12.3. Evidentiranje ulaznog dokumenta ne znači da je dokument odobren, knjižen, plaćen ili porezno priznat. Korisnik određuje osobe i pravila odobravanja.

12.4. Korisnik pravodobno provodi propisani odabir informacijskog posrednika za primitak eRačuna i ovlaštenja za fiskalizaciju odnosno izvještavanje u FiskAplikaciji ili drugom propisanom sustavu. Za ugovorene funkcije ovlašćuje Pružatelja na tehničke upise u potrebne adresare i razmjenu metapodataka u dopuštenom opsegu.

12.5. Promjena informacijskog posrednika ili ovlaštenja provodi se koordinirano, uz dovršetak obrade dokumenata u tijeku i preuzimanje izvornih datoteka i statusa. Opoziv ovlaštenja u vanjskom sustavu nije otkaz Ugovora, niti otkaz Ugovora sam mijenja vanjske registre. Pri prestanku Pružatelj obavještava Korisnika o trenutku prestanka slanja i primitka te postupa s porukama u tijeku i evidencijama u skladu sa zakonom.

13. Bankovni računi, plaćanja i naplata

13.1. Povezivanje bankovnih računa provodi se preko ovlaštenog pružatelja usluge informiranja o računu putem proizvoda Bankconnect. Puni naziv tog pružatelja, njegova regulatorna uloga, primjenjivi uvjeti, podržane banke, opseg podataka i učestalost osvježavanja prikazuju se Korisniku u aplikaciji prije povezivanja. Korisnik daje, obnavlja i opoziva pristupna ovlaštenja kroz postupak tog pružatelja odnosno banke.

13.2. Usluge informiranja o računu i iniciranja plaćanja smije pružati samo subjekt s odgovarajućim regulatornim statusom. Ugovaranje Usluge ne ovlašćuje Pružatelja za pružanje reguliranih platnih usluga. Billko ne prima niti drži novčana sredstva Korisnika.

13.3. Izrada naloga, evidentiranje plaćanja ili prikaz statusa nisu dokaz izvršenja platne transakcije. Iniciranje plaćanja dostupno je samo ako je posebno ugovoreno i potvrđuje se na način koji zahtijeva ovlašteni pružatelj platnih usluga. Korisnik prije potvrde plaćanja provjerava IBAN primatelja, iznos, valutu i referencu.

13.4. Automatsko uparivanje uplata s računima podliježe provjeri Korisnika, osobito kod djelomičnih uplata, povrata, naknada, storna i skupnih uplata. Mjerodavna je evidencija banke.

13.5. Kartična i druga internetska naplata (IPG) provodi se preko pružatelja platnih usluga s kojim Korisnik ima vlastiti ugovor. Billko preuzima statuse i podatke koje taj pružatelj stavi na raspolaganje i povezuje ih s računima. Naknade, povrati, osporavanja transakcija i isplate uređuju se ugovorom Korisnika s tim pružateljem. Puni brojevi platnih kartica i sigurnosni kodovi ne unose se u Billko.

13.6. Integracija s POS uređajima obuhvaća uređaje i inačice navedene u Opisu modula. Korisnik osigurava ispravnost i servis uređaja te ugovor s pružateljem kartičnog prihvata. Prikaz uspješne transakcije u Billku nije dokaz priljeva sredstava.

13.7. Dostupnost i potpunost bankovnih i platnih podataka ovise o bankama i pružateljima platnih usluga. Pružatelj odgovara za vlastitu integraciju i obradu tako dostupnih podataka, ali ne za rad, prekide ni obveze banaka i pružatelja platnih usluga, osim kada za njih odgovara po zakonu.

14. API, integracije i aplikacije trećih strana

14.1. API se koristi prema Dokumentaciji, ugovorenim ograničenjima korištenja i sigurnosnim pravilima. Korisnik i njegov integrator štite pristupne ključeve, osiguravaju jedinstvene oznake zahtjeva, kontrolu duplikata, obradu odgovora i ponovne pokušaje u skladu s Dokumentacijom.

14.2. Pružatelj odgovara za svoj API i ugovorene integracijske radove, a Korisnik za vlastiti kod, podatke i sustave. Angažiranjem podizvođača Pružatelj se ne oslobađa odgovornosti za vlastite obveze.

14.3. Promjene API-ja koje zahtijevaju prilagodbu Korisnikova sustava najavljuju se najmanje 60 dana unaprijed. Kraći rok dopušten je zbog hitne sigurnosne zaštite ili obveznih propisanih promjena, uz obavijest i upute.

14.4. Korisnik ugovor za Aplikaciju treće strane sklapa izravno s njezinim pružateljem. Povezivanjem nalaže Pružatelju da toj aplikaciji učini dostupnim podatke u opsegu odobrenih ovlasti. Pružatelj ne odgovara za samostalan rad i obradu te aplikacije, ali ostaje odgovoran za vlastitu integraciju, zaštitu pristupnih ovlasti i izvršavanje Korisnikovih uputa. Korisnik može opozvati vezu u svakom trenutku. Na prijenos podataka primjenjuju se članak 19. i posebna ograničenja informacijskog posredovanja.

14.5. Pružatelj može zamijeniti tehničkog partnera za integraciju uz očuvanje bitnog opsega usluge; na promjenu Podizvršitelja primjenjuje se stavak 19.7.

14.6. Pružatelj može izmijeniti ili ukinuti pojedinu integraciju s Aplikacijom treće strane kada njezin pružatelj promijeni ili ukine sučelje ili uvjete, kada to nalažu sigurnosni ili pravni razlozi ili kada integracija nije dio ugovorenog Modula, uz obavijest čim je moguće. Ukidanje integracije koja je izričito ugovorena kao dio Modula podliježe stavku 22.3. Pojedini konektori mogu se dodatno naplaćivati prema Zahtjevu, Ponudi odnosno Narudžbi.

15. Dostupnost usluge i održavanje

15.1. Pružatelj održava Uslugu s pažnjom dobrog stručnjaka i provodi primjerene mjere praćenja, sigurnosti i otklanjanja kvarova.

15.2. Ciljana mjesečna dostupnost produkcijskog okruženja plaćene Usluge iznosi 99,5 %. Mjeri se sustavom nadzora Pružatelja za pogođeni Modul kao udio raspoloživih minuta u ukupnom vremenu kalendarskog mjeseca umanjenom za dopuštena izuzeća. Nedostupnost postoji kada zbog uzroka na strani Pružatelja nije moguća prijava ili izvršavanje bitne ugovorene funkcije Modula, uključujući izdavanje i fiskalizaciju računa, razmjenu eRačuna ili pristup i knjiženje u ugovorenim poslovnim knjigama. Izuzimaju se planirani radovi najavljeni prema stavku 15.4. do osam sati mjesečno, uzroci na strani Korisnika, samostalnih Aplikacija trećih strana i vanjskih sustava nadležnih tijela, banaka i drugih posrednika za koje Pružatelj ne odgovara, viša sila, zakonita obustava prema članku 24. te beta i AI funkcije. Rad vlastitih podizvođača ne izuzima se automatski. Pružatelj na zahtjev dostavlja podatke o mjerenju i provjerava dokumentiran prigovor Korisnika.

15.3. Ako mjesečna dostupnost plaćene Usluge padne ispod cilja, Korisnik ima pravo na kredit od 5 % za dostupnost od 99,0 % do manje od 99,5 %, 10 % od 97,0 % do manje od 99,0 % te 25 % ispod 97,0 %. Primjenjuje se samo najviši pripadajući postotak. Osnovica je fiksna pretplatna naknada bez PDV-a za pogođenu Uslugu za taj mjesec; godišnja se naknada dijeli s 12, a naknada za drugo razdoblje razmjerno preračunava. Ako nema fiksne naknade, osnovica je mjesečna naknada za pogođenu Uslugu prema potrošnji. Kada cijena Modula nije izdvojena, uzima se cijena pogođenog paketa. Kredit se traži u roku od 30 dana od isteka mjeseca i odobrava na sljedećem računu, a ako ga nema, vraća se u roku od 30 dana od odobrenja zahtjeva. Kredit ne isključuje druga prava, a iznos iskorištenog kredita odbija se od naknade štete za isti gubitak radi izbjegavanja dvostruke naknade. Ako dostupnost padne ispod 95,0 %, Korisnik može u roku od 30 dana od isteka mjeseca raskinuti pogođenu uslugu odmah, bez naknade za prijevremeni prestanak i uz povrat unaprijed plaćene neiskorištene naknade.

15.4. Planirano održavanje s utjecajem na dostupnost najavljuje se u aplikaciji ili elektroničkom poštom najmanje tri Radna dana unaprijed i provodi se, kada je moguće, izvan radnog vremena podrške. Hitne sigurnosne intervencije mogu se provesti odmah, uz naknadnu obavijest.

15.5. Viša zajamčena dostupnost, drukčiji krediti i dežurstvo mogu se ugovoriti Zahtjevom odnosno Ponudom (prošireni paket).

16. Podrška

16.1. Osnovna podrška uključena je u svaku plaćenu pretplatu i pruža se Radnim danom od 8 do 16 sati prema vremenu u Hrvatskoj, putem kanala navedenih u Zahtjevu odnosno Ponudi. Prošireni paket podrške (produljeno radno vrijeme, dežurstvo, dodijeljeni kontakt, podrška na lokaciji) ugovara se Zahtjevom, Ponudom ili Narudžbom.

16.2. Prijave se razvrstavaju prema prioritetu, a Pružatelj u osnovnoj podršci na njih odgovara u sljedećim rokovima unutar radnog vremena podrške:

- **Kritičan (P1):** Usluga nedostupna ili nemogući izdavanje i fiskalizacija računa odnosno razmjena eRačuna za sve ili većinu korisnika, bez zamjenskog postupka – prvi odgovor u roku od 2 sata.
- **Visok (P2):** bitna funkcija ne radi ili radi s greškom, a postoji zamjenski postupak – prvi odgovor u roku od 4 sata.
- **Srednji (P3):** pojedinačna pogreška bez bitnog utjecaja na poslovanje – prvi odgovor u roku od jednog Radnog dana.
- **Nizak (P4):** pitanja, savjeti o korištenju i prijedlozi – prvi odgovor u roku od tri Radna dana.

16.3. Pružatelj određuje prioritet prema stvarnom utjecaju i dostupnosti zamjenskog postupka te ga obrazlaže na zahtjev. Na P1 prijavama radi kontinuirano unutar ugovorenog radnog vremena podrške do otklanjanja ili uspostave zamjenskog postupka; rad izvan tog vremena uključen je kada je ugovoreno dežurstvo. Ograničenje radnog vremena podrške ne produljuje cilj oporavka iz stavka 20.5. niti odgađa nužne sigurnosne mjere.

16.4. Korisnik pri prijavi dostavlja opis, vrijeme, identifikatore i druge potrebne podatke. Osnovna podrška obuhvaća rad ugovorenih funkcija; porezno i računovodstveno savjetovanje, dodatna obuka i sanacija Korisnikovih podataka zasebne su usluge.

17. Naknade, pretplata i plaćanje

17.1. Naknade, Pretplatno razdoblje, obračunske jedinice, uključene količine, cijene prekoračenja, jednokratni troškovi, popusti i troškovi partnera koji se naplaćuju preko Pružatelja određuju se Zahtjevom, Ponudom

odnosno Narudžbom. Cijene su izražene u eurima bez PDV-a, osim ako je navedeno drukčije. Trošak koji nije ugovoren ne naplaćuje se bez Korisnikova prihvata.

17.2. Pretplata se obračunava unaprijed za ugovoreno Pretplatno razdoblje, a potrošnja i prekoračenja unatrag za protekli mjesec, osim ako Zahtjev odnosno Ponuda određuje drukčije. Mjesečno ili godišnje obračunsko razdoblje samo po sebi ne znači ugovor na određeno vrijeme ni minimalno trajanje. Automatsko produljenje ugovora na određeno vrijeme vrijedi samo ako je izričito ugovoreno, s pravilima otkaza. Pružatelj obavještava Korisnika o godišnjem produljenju najmanje 45 dana prije isteka.

17.3. Pri povećanju opsega tijekom Pretplatnog razdoblja razlika se obračunava razmjerno preostalom dijelu razdoblja. Smanjenje opsega primjenjuje se od sljedećeg Pretplatnog razdoblja.

17.4. Plaćanje se obavlja platnom karticom, SEPA izravnim terećenjem ili bankovnom doznakom, prema odabiru u Zahtjevu odnosno Ponudi. Kod plaćanja karticom ili izravnim terećenjem Korisnik ovlašćuje Pružatelja da tereti odabrano sredstvo plaćanja za dospjele iznose. Rok plaćanja računa koji se plaćaju doznakom iznosi sedam dana od izdavanja, osim ako je drukčije ugovoreno. Pružatelj izdaje račune u obliku propisanom za Korisnika, uključujući eRačun. SEPA terećenje provodi se na temelju valjanog zasebnog mandata i pravila primjenjive sheme. Račun se dostavlja bez odgode; kašnjenje dostave na strani Pružatelja ne smije skratiti ugovoreni rok za plaćanje doznakom.

17.5. Ako terećenje ne uspije, Pružatelj o tome obavještava Korisnika i ponavlja terećenje. Ako iznos ni nakon toga nije podmiren, primjenjuje se stavak 24.4.

17.6. Kada se naknada obračunava prema potrošnji, Zahtjev odnosno Ponuda određuje jedinicu i događaj koji se računa kao potrošnja (primjerice izdani ili fiskalizirani dokument, poslani ili primljeni eRačun, API poziv, Ovlašteni korisnik, naplatni uređaj ili Poslovni subjekt). Odbijene poruke i tehnička ponavljanja koja je uzrokovao Pružatelj ne naplaćuju se. Mjerenje se vodi evidencijom Usluge, a specifikacija je dostupna u aplikaciji. Korisnik može postaviti upozorenja i ograničenja potrošnje kada Modul to podržava.

17.7. Korisnik prigovor na račun ili izmjerenu potrošnju podnosi pisano, s obrazloženjem, u roku od 30 dana od primitka računa. Nesporni dio Korisnik plaća u roku dospijeća. Pružatelj obrazloženo odgovara u roku od 15 dana od primitka potpunog prigovora, a iznos naplaćen bez osnove vraća ili odobrava na sljedećem računu, prema izboru Korisnika. Do odgovora Pružatelja, a ako je prigovor odbijen još osam dana od dostave odgovora, sporni se dio ne smatra neplaćenim za potrebe stavka 24.4.; po isteku tog roka na sporni iznos teku zakonske zatezne kamate od izvornog dospijeća i primjenjuje se stavak 24.4. Račun na koji Korisnik ne prigovori u roku smatra se prihvaćenim, što ne dira u zakonsko pravo Korisnika na povrat iznosa naplaćenog bez pravne osnove. Korisnik smije svoje tražbine prebiti s naknadama iz Ugovora samo ako ih je Pružatelj pisano priznao ili su pravomoćno utvrđene.

17.8. Na dospjele nepodmirene iznose obračunavaju se zakonske zatezne kamate i naknada troškova naplate u skladu s primjenjivim propisima o rokovima ispunjenja novčanih obveza. Naknada za ponovno uključenje naplaćuje se samo ako je unaprijed ugovorena.

17.9. Ako je Zahtjevom odnosno Ponudom izričito ugovorena indeksacija, Pružatelj može jednom godišnje uskladiti cijenu prema prosječnoj godišnjoj stopi promjene harmoniziranog indeksa potrošačkih cijena za Republiku Hrvatsku za prethodnu kalendarsku godinu koju objavljuje Državni zavod za statistiku. Prvo usklađenje moguće je nakon 12 mjeseci od početka naplate, a sljedeća najmanje 12 mjeseci nakon prethodnog. Nova cijena računa se množenjem dotadašnje cijene s jedan uvećano za tu stopu; negativna stopa znači sniženje. Obavijest s izvorom, izračunom i datumom primjene dostavlja se najmanje 30 dana unaprijed. Bez izričito ugovorene indeksacije primjenjuje se stavak 17.10.

17.10. Drugu promjenu cijena za buduće razdoblje Pružatelj najavljuje najmanje 30 dana prije primjene, uz upozorenje na pravo otkaza. Korisnik može do dana primjene otkazati pogođenu uslugu bez naknade za prijevremeni prestanak, uz primjenu dotadašnje cijene do prestanka; ako je ne otkaže, nova cijena primjenjuje se od najavljenog dana. Cijene ugovorene za fiksno razdoblje ne mijenjaju se do njegova isteka, osim usklađenja iz stavka 17.9. kada je ono izričito ugovoreno i promjene poreznih propisa. Nema retroaktivnog povećanja.

18. Povjerljivost

18.1. Strane čuvaju kao povjerljive nejavne poslovne, financijske i tehničke informacije druge strane. Pristup im daju samo osobama kojima je potreban za izvršenje Ugovora i koje su obvezane na povjerljivost. Obveza ne obuhvaća informacije koje su zakonito javne, neovisno razvijene ili zakonito dobivene od treće osobe, niti otkrivanje koje nalaže zakon ili nadležno tijelo, o čemu se druga strana obavještava kada je to dopušteno.

18.2. Obveza povjerljivosti traje pet godina nakon prestanka Ugovora, a za poslovne tajne i osobne podatke dok traje njihova zakonska zaštita.

18.3. Pružatelj smije navoditi Korisnika kao referencu i u promotivne svrhe koristiti njegov naziv i znak, bez otkrivanja povjerljivih informacija. Korisnik to može u svakom trenutku pisano opozvati, nakon čega Pružatelj u razumnom roku, a najkasnije u 30 dana, prestaje s takvom uporabom. Pojedinačne izjave Korisnika ili studije slučaja objavljuju se samo uz njegov prethodni pristanak. Povratne informacije i prijedloge Korisnika Pružatelj smije slobodno koristiti za razvoj Usluge, bez otkrivanja Korisnikovih povjerljivih informacija.

19. Obrada osobnih podataka

19.1. Za osobne podatke sadržane u Podacima Korisnika Korisnik je voditelj obrade, a Pružatelj izvršitelj obrade u smislu članka 28. Uredbe (EU) 2016/679 (GDPR). Kada Računovodstveni servis obrađuje podatke za svojeg klijenta kao izvršitelj obrade, Pružatelj je u odnosu na tog klijenta daljnji izvršitelj obrade, a Računovodstveni servis jamči da je za to ishodio potrebno ovlaštenje. Ovaj članak čini ugovor o obradi osobnih podataka između strana.

19.2. Predmet, trajanje, priroda i svrha obrade: pohrana, obrada, razmjena i prikaz Podataka Korisnika radi pružanja ugovorene Usluge, podrške i sigurnosti u okviru dokumentiranih uputa, tijekom trajanja Ugovora i rokova iz članaka 21. i 26. Samostalne zakonske svrhe Pružatelja odvojene su od obrade za Korisnika i uređuju se prema stvarnoj ulozi i stavku 19.11.

19.3. Kategorije ispitanika: kupci, dobavljači i drugi poslovni partneri Korisnika i njihove kontakt osobe; zaposlenici, kandidati, vanjski suradnici i drugi primatelji isplata; Ovlašteni korisnici; druge osobe čije podatke Korisnik unese.

19.4. Vrste osobnih podataka: identifikacijski i kontaktni podaci (ime, prezime, OIB, adresa, elektronička pošta, telefon); podaci o poslovnim transakcijama, računima i plaćanjima, uključujući IBAN; podaci o radnom odnosu, plaćama, doprinosima, radnom vremenu, odsutnostima i putnim nalozima; podaci o korištenju Usluge i zapisi radnji. Posebne kategorije osobnih podataka obrađuju se samo kada su nužne za obračun plaća (primjerice podaci o bolovanju ili invaliditetu u opsegu potrebnom za obračun i olakšice), na temelju zakonske osnove Korisnika.

19.5. Pružatelj:

- obrađuje osobne podatke isključivo prema dokumentiranim uputama Korisnika, koje čine Ugovor, postavke Usluge i radnje Korisnika u Usluzi, osim ako je obradu dužan provesti po pravu Unije ili države članice, o čemu obavještava Korisnika kada je to dopušteno;
- bez odgode obavještava Korisnika ako smatra da uputa krši propise o zaštiti podataka;
- osigurava da su osobe ovlaštene za obradu obvezane na povjerljivost;
- provodi tehničke i organizacijske mjere iz članka 20.;
- pomaže Korisniku, uzimajući u obzir prirodu obrade, u ispunjavanju zahtjeva ispitanika te obveza iz članaka 32. do 36. GDPR-a; zahtjev ispitanika upućen Pružatelju prosljeđuje Korisniku bez odgode i na njega ne odgovara sam, osim po uputi Korisnika;
- Korisniku stavlja na raspolaganje informacije potrebne za dokazivanje usklađenosti s ovim člankom i omogućuje revizije prema stavku 19.9.;
- vodi evidenciju aktivnosti obrade koje provodi u ime Korisnika.

19.6. Pružatelj o povredi osobnih podataka koja se odnosi na Podatke Korisnika obavještava Korisnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 48 sati od saznanja, uz opis prirode povrede, kategorija i približnog broja ispitanika i zapisa, vjerojatnih posljedica, poduzetih i predloženih mjera te kontakta za dodatne informacije. Informacije koje nisu odmah dostupne dostavlja naknadno, bez odgode. Korisnik izvršava obveze obavještavanja nadzornog tijela i ispitanika koje ima kao voditelj obrade.

19.7. Korisnik daje opće pisano ovlaštenje za angažiranje Podizvršitelja. Pružatelj Korisniku na zahtjev, uključujući prije prihvata Ugovora, dostavlja ažuran popis Podizvršitelja s nazivom, ulogom i lokacijom obrade. O namjeravanom dodavanju ili zamjeni Podizvršitelja obavještava Korisnika najmanje 30 dana unaprijed, a Korisnik u tom roku može obrazloženo prigovoriti iz razloga zaštite podataka. Ako strane ne nađu rješenje, Korisnik može prije početka sporne obrade otkazati pogođenu uslugu bez naknade za prijevremeni prestanak, uz povrat unaprijed plaćene neiskorištene naknade. Pružatelj s Podizvršiteljima ugovara iste obveze zaštite podataka i odgovara Korisniku za njihovo ispunjenje.

19.8. Osobni podaci obrađuju se u Europskoj uniji odnosno Europskom gospodarskom prostoru. Za usluge informacijskog posredovanja na koje se primjenjuje Zakon o fiskalizaciji nema prijenosa podataka izvan Europske unije. Za druge obrade prijenos u treću zemlju dopušten je samo ako je osigurana odgovarajuća razina zaštite u skladu s poglavljem V. GDPR-a (odluka o primjerenosti ili standardne ugovorne klauzule uz potrebne dodatne mjere) i ako je Pružatelj o tome prethodno obavijestio Korisnika prema stavku 19.7.

19.9. Pružatelj dokazuje usklađenost certifikatom ISO/IEC 27001, relevantnim izvješćima o provjerama i odgovorima na razumne upitnike. Omogućuje i doprinosi potrebnim revizijama i inspekcijama koje provodi Korisnik ili njegov neovisni revizor obvezan na povjerljivost. Redovne revizije u pravilu se provode jednom godišnje, uz najavu 30 dana, u radno vrijeme i uz zaštitu podataka drugih korisnika. Ta ograničenja ne vrijede kada su dodatna ili hitnija provjera potrebne zbog incidenta, opravdane sumnje u neusklađenost, zakonske obveze ili zahtjeva nadzornog tijela. Strane usklađuju razmjeran opseg i način provjere bez onemogućavanja zakonskih prava. Troškove snosi Korisnik, osim kada provjera utvrdi bitnu povredu Pružatelja; troškovi ne smiju djelovati kao prepreka ostvarivanju prava.

19.10. Po prestanku obrade Pružatelj, prema dokumentiranom izboru Korisnika kao voditelja obrade odnosno ovlaštenog izvršitelja, vraća osobne podatke ili ih briše te briše postojeće kopije, osim kada zakon nalaže čuvanje. Povrat, rokovi preuzimanja i završno brisanje usklađuju se s člankom 26. i obveznim pravima prijenosa. Zakonski zadržani podaci koriste se samo za tu svrhu, uz ograničen pristup. Brisanje sigurnosnih kopija dovršava se prema stavku 26.4.; na zahtjev se izdaje potvrda.

19.11. Za osobne podatke Korisnikovih predstavnika i Ovlaštenih korisnika koje obrađuje radi sklapanja i izvršenja Ugovora, obračuna, sigurnosti i vlastitih zakonskih obveza Pružatelj je samostalni voditelj obrade i o toj obradi informira ispitanike u skladu s člancima 13. i 14. GDPR-a.

20. Informacijska sigurnost, sigurnosne kopije i oporavak

20.1. Pružatelj je nositelj certifikata ISO/IEC 27001:2022 za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću u opsegu navedenom u certifikatu i održava certificirani sustav tijekom trajanja Ugovora. Podaci o opsegu, izdavatelju i valjanosti certifikata dostupni su na billko.eu ili na zahtjev. O suspenziji, isteku bez obnove ili povlačenju certifikata koje utječe na Uslugu Pružatelj bez odgode obavještava Korisnika. Pružatelj primjenjuje zahtjeve norme unutar certificiranog opsega te kontrole utvrđene procjenom rizika i važećom Izjavom o primjenjivosti, provodi provjere, preispitivanja i stalno poboljšavanje. Certifikacija nije jamstvo da sigurnosni incident ne može nastati.

20.2. Pružatelj provodi tehničke i organizacijske mjere primjerene riziku, a najmanje: upravljanje pristupima po načelu najmanjih ovlasti i višefaktorsku autentifikaciju za administrativni pristup; šifriranje podataka u prijenosu (TLS 1.2 ili noviji) i u mirovanju; logičko odvajanje podataka po Korisnicima i Poslovnim subjektima; evidentiranje i nadzor bitnih radnji; upravljanje ranjivostima i redovito ažuriranje sustava; neovisno penetracijsko testiranje najmanje jednom godišnje; upravljanje dobavljačima; upravljanje sigurnosnim incidentima i kontinuitetom poslovanja; osposobljavanje osoblja i obveze povjerljivosti. Pružatelj mjere može mijenjati samo ako se razina zaštite ne smanjuje.

20.3. Ako se na Pružatelja ili Korisnika primjenjuje Zakon o kibernetičkoj sigurnosti ili drugi propis o kibernetičkoj sigurnosti, strane surađuju u ispunjavanju obveza izvješćivanja o značajnim incidentima. Pružatelj obavještava Korisnika bez odgode o značajnom incidentu koji bitno utječe na Uslugu.

20.4. Ako je Korisnik financijski subjekt na koji se primjenjuje Uredba (EU) 2022/2554 (DORA), dodatne ugovorne odredbe koje ta uredba zahtijeva za usluge informacijske i komunikacijske tehnologije ugovaraju se u Zahtjevu odnosno Ponudi.

20.5. Sigurnosne kopije produkcijskih podataka izrađuju se najmanje jednom dnevno, šifrirano se pohranjuju na odvojenoj lokaciji unutar Europske unije i čuvaju najmanje 30 dana. Ciljana točka oporavka (RPO) iznosi najviše 24 sata. Ciljano vrijeme oporavka (RTO) iznosi 24 sata od evidentiranog proglašenja incidenta koji zahtijeva oporavak, a Pružatelj poduzima razumne mjere za brži oporavak funkcija fiskalizacije i razmjene eRačuna. Oporavak znači uspostavu bitnih pogođenih produkcijskih funkcija i dostupnosti oporavljenih podataka, a ne nužno dovršetak svih naknadnih provjera i ponovljenih vanjskih obrada. RPO i RTO ciljane su vrijednosti; njihovo prekoračenje nije povreda Ugovora ako je Pružatelj postupao s pažnjom dobrog stručnjaka. Postupak oporavka ispituje se najmanje jednom godišnje. Dulje čuvanje kopija ne odgađa krajnje brisanje prema stavku 26.4.

20.6. Sigurnosne kopije služe oporavku sustava. One nisu usluga arhiviranja ni jamstvo pojedinačnog povrata dokumenta koji je Korisnik obrisao. Povrat podataka koje je Korisnik pogreškom obrisao zasebna je usluga koja se, kada je tehnički moguća, provodi unutar razdoblja čuvanja sigurnosnih kopija iz stavka 20.5. i naplaćuje prema prihvaćenoj Ponudi odnosno Narudžbi.

21. Čuvanje, arhiviranje i izvoz podataka

21.1. Korisnik utvrđuje zakonske rokove čuvanja svojih dokumenata i poslovnih knjiga te osigurava njihovu dostupnost nadležnim tijelima. Tijekom trajanja Ugovora Usluga čuva Podatke Korisnika u opsegu aktivnog paketa, uključujući izvorne eRačune i potvrde fiskalizacije.

21.2. Dugoročno arhiviranje nakon prestanka Ugovora (primjerice za cijeli zakonski rok čuvanja) pruža se samo ako je ugovoreno Zahtjevom, Ponudom ili Narudžbom, uz navedeno trajanje i pristup. Ako arhiviranje nije ugovoreno, Korisnik organizira zakonito čuvanje preuzetih podataka.

21.3. Korisnik može preuzeti svoje podatke u izvornom odnosno uobičajenom strojno čitljivom obliku primjerenom vrsti podataka: eRačune u pohranjenom izvornom XML obliku s prilozima, uključujući UBL 2.1 kada se koristi; druge ulazne dokumente u njihovu pohranjenom izvornom formatu; račune i izvještaje u PDF-u; matične podatke, evidencije, saldakonte, poslovne knjige i obračune u CSV-u ili XLSX-u; potvrde i statuse fiskalizacije i razmjene u CSV-u ili XML-u; podatke dostupne ugovorenim API-jem u JSON-u prema Dokumentaciji. EN 16931 označava normu za semantički model eRačuna, a ne poseban format datoteke. U skladu s Aktom o podacima Pružatelj prije ugovaranja informira Korisnika o postupku promjene pružatelja i upućuje ga na ažuran mrežni registar s kategorijama prenosivih podataka i digitalnih sadržaja, formatima, strukturama, primjenjivim standardima te postupkom i ograničenjima izvoza. Izvoz nije ograničen samo na pojedinačni API; za ostale prenosive podatke osigurava se odgovarajući izvoz. Interni zaštićeni elementi koji su izuzeti posebno se opisuju i ne smiju ometati prijenos Korisnikovih podataka.

21.4. Korisnik redovito preuzima vlastite primjerke poslovno važnih podataka. Time se Pružatelj ne oslobađa obveza čuvanja, zaštite i oporavka.

21.5. Pružatelj ne naplaćuje standardni izvoz. Posebne konverzije i stručna pomoć pri prijenosu mogu se zasebno naplatiti, osim kada su obvezne prema članku 26. ili propisima.

22. Prava intelektualnog vlasništva i razvoj

22.1. Pružatelj ili njegovi licencodavci zadržavaju sva prava na program, Dokumentaciju, arhitekturu, izgled, baze znanja i opće komponente Usluge. Korisnik za trajanja Ugovora dobiva ograničeno, neisključivo i neprenosivo pravo korištenja Usluge u ugovorenom opsegu za vlastite poslovne potrebe i potrebe Poslovnih subjekata iz Ugovora. Plaćanje pretplate ili prilagodbe ne prenosi izvorni kod ni autorska prava, osim ako je to zasebno ugovoreno.

22.2. Korisnik zadržava sva prava na Podatke Korisnika. Pružatelj ih smije obrađivati samo radi pružanja Usluge, sigurnosti, izvršavanja Korisnikovih uputa, vlastitih zakonskih obveza i u opsegu stavka 10.4. Pružatelj ne prodaje Podatke Korisnika.

22.3. Pružatelj može razvijati i mijenjati Uslugu i njezinu tehničku izvedbu uz očuvanje bitnih ugovorenih funkcija. Bitno ukidanje ili smanjenje ugovorene funkcionalnosti najavljuje se najmanje 60 dana unaprijed, osim zbog prisilnih propisa ili hitnih sigurnosnih razloga. Ako Pružatelj ne osigura odgovarajuću zamjenu, Korisnik može otkazati pogođenu uslugu bez naknade za prijevremeni prestanak i dobiti povrat unaprijed plaćene neiskorištene naknade.

22.4. Ako treća osoba protiv Korisnika istakne zahtjev da korištenje Usluge u skladu s Ugovorom povređuje njezino pravo intelektualnog vlasništva, Pružatelj o svom trošku preuzima obranu i naknađuje Korisniku pravomoćno dosuđene iznose i nagodbe koje je odobrio, pod uvjetom da ga Korisnik o zahtjevu bez odgode obavijesti, prepusti mu vođenje obrane i nagodbe te razumno surađuje. Pružatelj može Korisniku osigurati pravo daljnjeg korištenja, izmijeniti Uslugu tako da više ne povređuje tuđe pravo uz očuvanje bitnih funkcija ili, ako ništa od toga nije razumno moguće, otkazati pogođenu uslugu uz povrat unaprijed plaćene neiskorištene naknade. Obveza ne postoji ako je zahtjev posljedica Korisnikovih podataka, izmjena koje nije proveo Pružatelj, povezivanja s Aplikacijama treće strane ili korištenja protivno Ugovoru. Na troškove obrane i obeštećenje primjenjuje se zajednički limit iz stavka 23.5., uz iznimke iz stavka 23.4.

23. Odgovornost i naknada štete

23.1. Pružatelj izvršava ugovorene obveze s pažnjom dobrog stručnjaka. Ne jamči poslovni rezultat Korisnika, naplatu njegovih potraživanja ni prihvaćanje njegova poreznog tumačenja. Korisnik odgovara za zakonitost svoje djelatnosti, sadržaj svojih dokumenata i odluke donesene na temelju podataka u Usluzi.

23.2. Za štetu prouzročenu običnom nepažnjom Pružatelj odgovara za dokazanu izravnu štetu koja je u uzročnoj vezi s njegovom povredom Ugovora i koju je pri sklapanju Ugovora mogao predvidjeti kao moguću posljedicu, do iznosa iz stavka 23.5. Isključuje se odgovornost za izmaklu korist, izgubljene prihode i poslovne prilike, očekivane uštede i druge posredne štete. Razumni troškovi ponovne uspostave podataka izgubljenih zbog povrede obveza Pružatelja iz članka 20. smatraju se izravnom štetom.

23.3. Pružatelj ne odgovara za štetu u mjeri u kojoj je uzrokovana netočnim ili nepotpunim podacima Korisnika, nevaljanim ovlaštenjima ili certifikatima, pogrešnim poreznim i drugim postavkama koje je Korisnik odabrao, postupanjem protivno Dokumentaciji ili uputama, Aplikacijama treće strane, ni radom sustava nadležnih tijela, banaka i pružatelja platnih usluga, osim kada za njih odgovara po zakonu.

23.4. Isključenja i ograničenja odgovornosti ne primjenjuju se na štetu prouzročenu namjerno ili krajnjom nepažnjom, na štetu zbog povrede života, tijela ili zdravlja ni u drugim slučajevima u kojima ih prisilni propisi ne dopuštaju. Ona ne utječu na zakonske obveze Pružatelja kao informacijskog posrednika, prava ispitanika ni ovlasti nadzornih tijela. Povrat naknade za neizvršenu uslugu i krediti iz stavka 15.3. nisu naknada štete i ne uračunavaju se u iznos iz stavka 23.5.

23.5. U zakonom dopuštenom opsegu ukupna odgovornost Pružatelja za naknadu štete prema Korisniku za događaje u jednoj kalendarskoj godini ograničava se na naknade bez PDV-a plaćene ili plative za pogođene usluge u 12 mjeseci prije prvog štetnog događaja te godine. Ako Ugovor traje kraće, fiksne naknade preračunavaju se na 12 mjeseci, a promjenjive prema prosječnoj dotadašnjoj mjesečnoj potrošnji; ako potrošnje nema, prema ugovorenoj početnoj količini. Za jednokratni posao osnovica ne može biti niža od naknade tog posla. Kada cijena pogođenog Modula nije izdvojena, uzima se naknada cijelog pogođenog paketa. Povezani događaji s istim uzrokom pripisuju se godini prvog događaja i ne stvaraju novi limit prelaskom u novu godinu. Limit obuhvaća i troškove obrane i obeštećenje iz stavka 22.4., ali ne kredite i povrate iz stavka 23.4. Ne primjenjuje se u slučajevima iz stavka 23.4. Ako za naplatnu uslugu osnovicu nije moguće odrediti, ne smatra se da limit iznosi nula.

23.6. Za Probno razdoblje, besplatne pakete i druge usluge bez naknade odgovornost Pružatelja ograničena je na 500 eura, osim u slučajevima iz stavka 23.4.

23.7. Korisnik bez odgode prijavljuje uočenu pogrešku, poduzima razumne mjere smanjenja štete i daje Pružatelju razumnu priliku za ispravak, osim kada hitnost zahtijeva drukčije.

23.8. Korisnik naknađuje Pružatelju štetu i razumne troškove zbog osnovanih zahtjeva trećih osoba koji proizlaze iz Korisnikova nezakonitog sadržaja ili djelatnosti ili povrede tuđih prava. Pružatelj ga o zahtjevu pravodobno obavještava i omogućuje sudjelovanje u obrani; nagodba na teret Korisnika zahtijeva njegovu suglasnost. Obveza ne obuhvaća dio štete ili troškova koji je prouzročio Pružatelj ili osoba za koju on odgovara.

24. Obustava i hitni raskid

24.1. Pružatelj može odmah, bez prethodne opomene, obustaviti dio ili cijelu Uslugu ako na temelju konkretnih i provjerljivih okolnosti osnovano posumnja da se Usluga koristi za zabranjene radnje iz stavka 7.3., nezakonitu djelatnost, izdavanje fiktivnih ili prijevarnih računa, prikrivanje nezakonitih transakcija,

povredu prava trećih ili ugrožavanje sigurnosti, ili ako to nalaže nadležno tijelo ili sankcijski propis iz članka 28. Mjera mora biti razmjerna utvrđenom riziku.

24.2. Kada povreda ili vjerodostojni pokazatelji ozbiljne nezakonite uporabe čine nastavak ugovornog odnosa nezakonitim ili razumno neprihvatljivim, Pružatelj može odmah raskinuti Ugovor. Korisniku dostavlja obavijest o mjeri, njezinu opsegu, trenutku učinka i ugovornoj osnovi. Pojedinosti može uskratiti radi zaštite sigurnosti, trećih osoba ili postupka nadležnog tijela, odnosno kada to nalaže zakon.

24.3. Korisnik može dostaviti očitovanje i dokaze; prigovor ne odgađa mjeru. Pružatelj evidentira osnovu i opseg mjere. Ako se razlog obustave otkloni ili pokaže neutemeljenim, bez nepotrebnog odgađanja ponovno uspostavlja Uslugu, osim ako postoji druga zakonita zapreka ili je Ugovor valjano prestao.

24.4. Ako Korisnik ne podmiri dospjeli nesporni iznos ni u roku od sedam kalendarskih dana od dostave pisane opomene, Pružatelj može obustaviti pogođene funkcije, uz očuvanje zakonitog pregleda i izvoza podataka. Ako neplaćanje predstavlja bitnu, a ne neznatnu povredu, po isteku istog dodatnog roka može i raskinuti Ugovor pisanom obaviješću, bez daljnjeg čekanja 30 dana i bez redovnog otkaznog roka. Opomena navodi dug, rok plaćanja i upozorenje na obustavu odnosno raskid. Dodatni rok nije potreban kada zakon dopušta raskid bez njega. Na obrazloženo osporene iznose primjenjuje se stavak 17.7.

24.5. Tijekom obustave Pružatelj ne nastavlja fiskalizaciju, razmjenu eRačuna ni druge radnje u ime Korisnika, a Korisnik organizira zakonom dopušteni nastavak poslovanja. Kada je to pravno i sigurnosno dopušteno, Korisniku se omogućuje pregled i izvoz postojećih podataka. Zakonske obveze čuvanja i postupanja s porukama u obradi ostaju na snazi.

24.6. Tijekom opravdane obustave zbog Korisnikove povrede naknada teče u mjeri u kojoj Pružatelj i dalje osigurava ugovorene resurse. Nakon prestanka Ugovora ne naplaćuje se daljnje pružanje usluge, uz očuvanje zakonito ugovorenih obveza iz stavka 25.3. Zakonita obustava ili raskid sami po sebi ne daju pravo na naknadu štete; na neopravdanu mjeru primjenjuje se članak 23.

25. Trajanje i prestanak Ugovora

25.1. Ako Zahtjev odnosno Ponuda ne određuje drukčije, Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Svaka ga strana može redovno otkazati bez navođenja razloga uz otkazni rok od 30 kalendarskih dana od dostave otkaza. Ako je Korisnik naknadu platio unaprijed za razdoblje koje traje dulje od otkaznog roka, Ugovor po njegovu otkazu prestaje istekom tog plaćenog razdoblja, a Korisnik do tada zadržava pristup Usluzi. Ugovor na određeno vrijeme, minimalno trajanje i automatsko produljenje obvezuju samo ako su izričito ugovoreni, s pravilima redovnog prestanka i financijskim posljedicama. Ako je ugovoreno godišnje automatsko produljenje ugovora na određeno vrijeme, obavijest da se produljenje ne želi dostavlja se najmanje 30 dana prije isteka, uz obavijest Pružatelja prema stavku 17.2. Korisnik otkaz dostavlja u aplikaciji ili elektroničkom poštom. Posebna prava na raskid i promjenu pružatelja ostaju očuvana.

25.2. Svaka strana može raskinuti Ugovor zbog bitne povrede koju druga strana ne otkloni u roku od 15 dana od pisane obavijesti. Za povredu koja se ne može otkloniti raskid je moguć odmah. Posebna prava Pružatelja uređena su člankom 24.

25.3. Prestankom Ugovora obračunavaju se pružene usluge i naknade do dana prestanka. Unaprijed plaćena naknada za Pretplatno razdoblje ne vraća se kada Ugovor prestane redovnim otkazom Korisnika ili promjenom pružatelja na zahtjev Korisnika prema članku 26. Pružatelj razmjerni neiskorišteni dio unaprijed plaćene naknade vraća u roku od 30 dana samo ako Ugovor prestane zbog povrede Pružatelja, redovnog otkaza Pružatelja, više sile ili posebnog prava na izlazak iz stavaka 8.7., 15.3., 17.10., 19.7., 22.3., 22.4., 29.3. i 29.4. Ako je izričito ugovoreno određeno ili minimalno trajanje, a Korisnik prijevremeno otkaže bez posebnog

ugovornog ili zakonskog razloga, dospijevaju preostale fiksne naknade do kraja ugovorenog trajanja, umanjene za troškove koje je Pružatelj zbog prijevremenog prestanka uštedio. Kod promjene pružatelja obračun se usklađuje s člankom 26.; naknada za prijevremeni prestanak ne smije biti prikrivena naknada za samu promjenu pružatelja niti onemogućavati zakonsko pravo na prijenos.

25.4. Prestanak pojedinog Modula ne utječe na druge Module koji mogu samostalno funkcionirati. Odredbe o plaćanju, povjerljivosti, zaštiti podataka, odgovornosti, izvozu i mjerodavnom pravu vrijede i nakon prestanka u potrebnom opsegu.

26. Promjena pružatelja i završno preuzimanje podataka

26.1. Korisnik može u skladu s Uredbom (EU) 2023/2854 (Akt o podacima) zatražiti promjenu pružatelja, prijenos u vlastito okruženje ili prestanak uz brisanje. Rok prethodne obavijesti za pokretanje promjene iznosi 30 kalendarskih dana i ne produljuje se čekanjem kraja godišnje pretplate ili minimalnog trajanja. Nakon njega prijelaz traje najviše 30 kalendarskih dana. Ako je to tehnički neizvedivo, Pružatelj u roku od 14 Radnih dana od zahtjeva obrazlaže zapreku i određuje alternativni prijelaz od najviše sedam mjeseci. Korisnik može jednom produljiti prijelaz za razdoblje primjereno svojim potrebama. Ugovor za prenesenu uslugu prestaje uspješnim dovršetkom promjene, o čemu Pružatelj obavještava Korisnika. Kod zahtjeva samo za prestanak i brisanje prestaje istekom roka prethodne obavijesti. Obračun zakonito ugovorenih obveza minimalnog trajanja odvojen je od tehničkog postupka prijenosa i podliježe stavku 25.3.

26.2. Tijekom prijelaza Pružatelj nastavlja pružati ugovorenu Uslugu, pruža razumnu pomoć i informacije, održava sigurnost podataka i obavještava Korisnika o poznatim rizicima. Prijenos obuhvaća podatke iz stavka 21.3. i pripadajuće digitalne sadržaje, osim internih elemenata Pružatelja koji nisu Podaci Korisnika.

26.3. Pružatelj ne naplaćuje radnje promjene pružatelja. Tijekom prijelaza Korisnik plaća redovnu naknadu do prestanka Usluge.

26.4. Nakon završetka prijelaza Korisnik ima najmanje 30 kalendarskih dana za završno preuzimanje. Kod prestanka bez promjene pružatelja taj rok teče od prestanka Ugovora. Pružatelj prije brisanja obavještava Korisnika. Nakon isteka toga ili naknadno dogovorenog duljeg roka briše prenosive podatke i digitalne sadržaje, pod uvjetom da je zatraženi prijenos uspješno dovršen, osim zakonom obveznog čuvanja. U slučaju neuspjelog prijenosa strane dogovaraju daljnje postupanje bez uskraćivanja obveznih prava i bez automatskog brisanja samo zbog proteka roka. Kopije podataka izdvajaju se iz redovne uporabe i brišu najkasnije 30 dana nakon završnog brisanja aktivnih podataka, osim propisanog čuvanja. Ako se kopija prije toga uporabi za oporavak, ponovno se provode važeće upute o brisanju.

26.5. Korisnik može na isti način zatražiti raniji prestanak i brisanje. Neuspjeli prijenos sam po sebi ne opravdava brisanje; primjenjuju se uvjeti i zaštitne odredbe stavka 26.4.

27. Viša sila

27.1. Strana ne odgovara za neizvršenje ili kašnjenje u mjeri u kojoj ga je uzrokovao izvanredan događaj izvan njezine razumne kontrole koji nije mogla spriječiti, otkloniti ili izbjeći. Uobičajen kvar, manjak kapaciteta ili propust u sigurnosnim mjerama ne smatraju se višom silom.

27.2. Pogođena strana bez odgode obavještava drugu i poduzima razumne mjere smanjenja posljedica. Ako bitna nemogućnost pružanja Usluge traje dulje od 30 dana, svaka strana može raskinuti pogođeni dio Ugovora, uz povrat unaprijed plaćene neiskorištene naknade.

28. Usklađenost, sankcije i ustupanje

28.1. Korisnik jamči da on, njegovi zakonski zastupnici i stvarni vlasnici nisu na popisima osoba pod mjerama ograničavanja Europske unije, Ujedinjenih naroda ili Republike Hrvatske te da Uslugu neće koristiti protivno tim mjerama. O promjeni bez odgode obavještava Pružatelja.

28.2. Strane postupaju u skladu s propisima o sprječavanju korupcije i pranja novca.

28.3. Pružatelj može ustupiti Ugovor ili prava i obveze iz njega povezanom društvu ili pravnom sljedniku, uključujući pri statusnoj promjeni ili prijenosu poslovanja koje obuhvaća Uslugu, uz pisanu obavijest Korisniku. Korisnik za takvo ustupanje ovime daje prethodnu suglasnost. Korisnik može ustupiti Ugovor samo uz prethodnu pisanu suglasnost Pružatelja, koja se neće bez opravdanog razloga uskratiti pri statusnoj promjeni ili prijenosu poslovanja Korisnika.

28.4. Pružatelj smije angažirati podizvođače za ispunjenje Ugovora i odgovara za njihov rad kao za vlastiti.

29. Izmjene Općih uvjeta i obavijesti

29.1. Pružatelj može mijenjati Opće uvjete zbog promjena propisa, sigurnosnih zahtjeva, razvoja Usluge ili opravdanih poslovnih razloga. Nova verzija objavljuje se na billko.eu i u aplikaciji s oznakom verzije, datumom primjene i pregledom izmjena, u obliku koji Korisnik može preuzeti i pohraniti. Pružatelj čuva povijest verzija i dostavlja je Korisniku na zahtjev.

29.2. Izmjene koje za Korisnika nisu nepovoljne primjenjuju se od dana objave odnosno od kasnijeg dana navedenog u objavi, bez pojedinačne obavijesti. To su osobito: ispravci pogrešaka u pisanju i pojašnjenja koja ne mijenjaju prava i obveze strana; opisi novih Modula, funkcija i usluga koje se ne naplaćuju bez posebnog prihvata Korisnika; proširenje prava Korisnika ili obveza Pružatelja; promjene podataka o Pružatelju, kontaktima i kanalima podrške. U slučaju dvojbe izmjena se smatra nepovoljnom.

29.3. Izmjene koje nalažu prisilni propisi, odluke nadležnih tijela ili hitne sigurnosne mjere primjenjuju se od dana koji propis, odluka ili mjera zahtijeva i ograničavaju se na nužni opseg. Pružatelj o njima obavještava Korisnika u aplikaciji ili elektroničkom poštom čim je to moguće. Ako takva izmjena bitno nepovoljno mijenja Uslugu, Korisnik može u roku od 30 dana od obavijesti otkazati pogođenu uslugu bez naknade za prijevremeni prestanak.

29.4. Ostale izmjene (nepovoljne izmjene) Pružatelj najavljuje najmanje 30 dana prije primjene obaviješću elektroničkom poštom na ugovorenu adresu, a može i u aplikaciji, s poveznicom na novu verziju, pregledom bitnih izmjena, datumom primjene te upozorenjem na pravo otkaza i na učinak izostanka otkaza. Izmjene se primjenjuju od najavljenog dana. Korisnik koji ih ne prihvaća može do dana njihove primjene otkazati Ugovor odnosno pogođenu uslugu bez naknade za prijevremeni prestanak, uz povrat unaprijed plaćene neiskorištene naknade; ako to ne učini, smatra se da je izmjene prihvatio. Prigovor bez otkaza ne sprječava primjenu izmjena.

29.5. Postupkom iz ovog članka ne mijenjaju se pojedinačno ugovorene cijene i bitne obveze iz Zahtjeva odnosno Ponude; promjenu cijena uređuje članak 17., smanjenje funkcionalnosti stavak 22.3., a promjenu Podizvršitelja stavak 19.7. Nova naplatna usluga zahtijeva evidentirani prihvat Korisnika. Izmjene nemaju retroaktivni učinak.

29.6. Ugovorne obavijesti dostavljaju se elektroničkom poštom na ugovorene adrese; Korisnik ih može podnijeti i kroz aplikaciju uz potvrdu zaprimanja. Ako postoji dokaz uredne otpreme i nije primljena obavijest o neuspjehu, pretpostavlja se dostava sljedećeg Radnog dana, ali primatelj može dokazati drukčiji trenutak ili

izostanak primitka. Samo sastavljanje poruke nije dokaz dostave. Operativne obavijesti mogu se prikazivati u aplikaciji. Strane održavaju kontakte ažurnima.

30. Mjerodavno pravo i rješavanje sporova

30.1. Na Ugovor se primjenjuje pravo Republike Hrvatske uz očuvanje prisilnih propisa koji se moraju primijeniti na konkretan odnos. Primjena Konvencije UN-a o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe isključena je.

30.2. Strane nastoje spor riješiti dogovorom u roku od 30 dana od pisane obavijesti o sporu. To ne priječi zahtjev za privremenu sudsku zaštitu.

30.3. Za sporove s Korisnikom sa sjedištem u Europskoj uniji ili Europskom gospodarskom prostoru nadležan je stvarno nadležni sud u Rijeci.

30.4. Sporovi s Korisnikom sa sjedištem izvan Europske unije i Europskog gospodarskog prostora koji proizlaze iz Ugovora ili su s njim u vezi konačno se rješavaju arbitražom prema Ljubljanskim arbitražnim pravilima pred Ljubljanskim arbitražnim centrom pri Gospodarskoj komori Slovenije (Ljubljanski arbitražni center pri Gospodarski zbornici Slovenije). Mjesto arbitraže je Ljubljana, arbitražni sud čini jedan arbitar, a jezik postupka je hrvatski, osim ako Zahtjev odnosno Ponuda određuju drukčije. Time se ne isključuje pravo strana da zatraže privremene mjere pred nadležnim sudom.

31. Završne odredbe

31.1. Ugovor iz članka 3. čini cjelokupni sporazum strana o njegovu predmetu i zamjenjuje ranije pregovore i dogovore o istom predmetu.

31.2. Propuštanje ili odgoda ostvarivanja prava nije odricanje od tog prava.

31.3. Nevaljanost pojedine odredbe ne utječe na ostale ako Ugovor može opstati bez nje. Nevaljana odredba zamjenjuje se valjanom odredbom koja je najbliža njezinoj svrsi.

31.4. Na promijenjene okolnosti primjenjuju se zakonska pravila. Sama promjena poslovnih troškova ne daje pravo na retroaktivnu izmjenu cijene; ugovorna promjena cijena provodi se prema članku 17.

31.5. Ovi Opći uvjeti mogu se objaviti i na drugim jezicima. Mjerodavan je tekst na hrvatskom jeziku.

31.6. Oznaka ove verzije jest 1.4, a datum početka primjene 5. studenoga 2026. (05.11.2026.). Na nove ugovore primjenjuje se od tog datuma ako je prije sklapanja valjano uključena prema članku 3. Na postojeće ugovore primjenjuje se nakon provedenog postupka izmjena iz verzije Općih uvjeta koja se na njih primjenjivala (za verziju 1.2 članak 21.) odnosno na temelju posebnog sporazuma strana, od datuma navedenog u obavijesti o izmjenama i bez retroaktivnog učinka. Za postojeće ugovore pravilo stavka 25.3. o nepovratu unaprijed plaćene naknade primjenjuje se samo na Pretplatna razdoblja koja počinju nakon tog datuma. Objavljeni datum ne skraćuje rok obavještavanja postojećih Korisnika. Ova verzija objedinjuje opće odredbe o obradi osobnih podataka, razini usluge, sigurnosti i izvozu; ranije pojedinačno ugovoreni prilozi i pogodbe ostaju na snazi dok ih strane valjano ne izmijene, uz prvenstvo prema stavku 3.7.