

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA APLIKACIJE FISKALNA.HR

Verzija: 01.08.2026.

Naziv	Neoinfo d.o.o. za informatiku, trgovinu i usluge
Sjedište	Slavonska avenija 1c, 10000 Zagreb
OIB	62453877529
MBS	080578203
Matični broj	2125170
E-mail	info@neoinfo.hr
Podrška	fiskalna@adeopos.hr
Telefon	01 / 660 38 21
Web	www.adeopos.hr

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima korištenja aplikacije Fiskalna.hr (dalje: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze između društva Neoinfo d.o.o. kao pružatelja usluge i korisnika aplikacije Fiskalna.hr.

Podnošenjem zahtjeva za aktivaciju, registracijom, uplatom ponude, korištenjem korisničkog računa ili nastavkom korištenja aplikacije Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima i da ih prihvaća.

Sastavni dio Općih uvjeta mogu biti specifikacija korištenja aplikacije, tehnički uvjeti, cjenik, korisničke upute, ponuda, ugovor, narudžbenica ili drugi dokument koji se odnosi na ugovorenu uslugu.

2. POJMOVI I DEFINICIJE

Pružatelj usluge: Neoinfo d.o.o. za informatiku, trgovinu i usluge, Slavonska avenija 1c, 10000 Zagreb, OIB 62453877529.

Korisnik: pravna ili fizička osoba koja s Pružateljem usluge sklapa ugovor ili koristi aplikaciju za potrebe svojeg poslovanja.

Odgovorna osoba: osoba Korisnika koja je registrirala korisnički račun, prihvatila Opće uvjete ili je ovlaštena za komunikaciju s Pružateljem usluge.

Fiskalna.hr: programsko rješenje za blagajničko poslovanje, izdavanje računa, fiskalizaciju 1.0 i povezane funkcionalnosti, razvijeno i/ili održavano od strane Pružatelja usluge.

Aplikacija: Fiskalna.hr programsko rješenje, uključujući lokalne, mobilne, web, cloud i povezane module, ovisno o ugovorenom paketu.

Korisnički račun: račun koji Korisniku omogućuje pristup Aplikaciji nakon registracije i aktivacije usluge.

Baza podataka: skup podataka koje Korisnik unosi ili obrađuje kroz Aplikaciju, uključujući račune, artikle, poslovne prostore, djelatnike, kupce i druge podatke.

Ograničenje korištenja: privremeno ili trajno onemogućavanje korištenja pojedine funkcionalnosti ili Aplikacije u cijelosti zbog povrede ugovornih obveza, neplaćanja ili sigurnosnih razloga.

3. TEHNIČKI UVJETI ZA KORIŠTENJE APLIKACIJE

Članak 1.

Korisnik je dužan o svom trošku osigurati tehničke uvjete potrebne za korištenje Aplikacije, uključujući odgovarajući uređaj, operativni sustav, stabilan pristup internetu, pisač ili drugu perifernu opremu kada je potrebna, te valjani certifikat za fiskalizaciju ako je potreban za korištenje usluge.

Korisnik je dužan redovito ažurirati operativni sustav, Aplikaciju i sigurnosne postavke uređaja. Ako proizvođač operativnog sustava ili uređaja prestane pružati podršku, Korisnik je dužan osigurati podržanu verziju uređaja ili sustava.

Pružatelj usluge ne odgovara za poteškoće u radu Aplikacije ni za štetu koja nastane zato što Korisnik nije osigurao propisane tehničke uvjete, nije ažurirao sustav ili koristi nekompatibilnu opremu.

4. POSTUPAK REGISTRACIJE I AKTIVACIJE

Članak 2.

Registracija i aktivacija usluge provode se putem web sučelja, aplikacije, ponude, narudžbenice ili drugog dogovorenog komunikacijskog kanala.

- Korisnik dostavlja osnovne podatke o korisničkom računu i poslovnom subjektu, uključujući naziv, OIB, adresu, kontakt podatke i podatke potrebne za fiskalizaciju.
- Opći uvjeti, cjenik i druge obavijesti moraju biti dostupni Korisniku prije ili prilikom aktivacije usluge.
- Ugovor se smatra sklopljenim kada Pružatelj usluge prihvati zahtjev Korisnika i omogući korištenje Aplikacije ili kada Korisnik uplati ponudu i započne koristiti uslugu.
- Potvrda o prihvaćanju Općih uvjeta, ponuda, račun ili druga dokumentacija mogu se dostaviti elektroničkom poštom ili učiniti dostupnima u korisničkom računu.

Članak 3.

Preuzimanje, instalacija i korištenje Aplikacije dostupni su ovisno o vrsti uređaja, operativnom sustavu i ugovorenom paketu usluga.

5. PROBNO KORIŠTENJE

Članak 4.

Ako Pružatelj usluge omogući probno korištenje Aplikacije, Korisnik je može koristiti u opsegu i trajanju koje odredi Pružatelj usluge. Probno korištenje ne mora uključivati sve funkcionalnosti Aplikacije, osobito izradu stvarnih fiskaliziranih računa ili slanje podataka nadležnim tijelima.

Članak 5.

Ako Korisnik nakon probnog korištenja želi nastaviti koristiti Aplikaciju sa svim ugovorenim funkcionalnostima, dužan je odabrati paket, razdoblje korištenja i broj blagajni ili terminala te podmiriti naknadu prema važećoj ponudi ili cjeniku.

6. PLAĆANJE, NAKNADE I OGRANIČENJE KORIŠTENJA

Članak 6.

Korisnik je dužan platiti naknadu za korištenje Aplikacije u roku navedenom na ponudi, predračunu, računu ili drugom dokumentu Pružatelja usluge.

Ako Korisnik ne plati dospjelu naknadu, Pružatelj usluge može ograničiti korištenje Aplikacije, deaktivirati pojedine funkcionalnosti ili raskinuti ugovor sukladno ovim Općim uvjetima.

Članak 7.

Naknade, dodatne opcije i dodatne usluge obračunavaju se prema važećem cjeniku, ponudi ili ugovoru. Pružatelj usluge može izmijeniti cjenik uz prethodnu obavijest Korisniku kada je to primjenjivo.

Članak 8.

U slučaju ograničenja korištenja zbog neplaćanja ili druge bitne povrede ugovornih obveza, Korisnik nema pravo na sniženje ili povrat naknade za razdoblje u kojem je korištenje bilo ograničeno zbog njegove odgovornosti.

7. BAZA PODATAKA I PODACI KORISNIKA

Članak 9.

Korisnik je vlasnik odnosno nositelj prava na podatke koje unosi u Aplikaciju, osim elemenata Aplikacije, programskog koda, strukture, sučelja, dokumentacije i drugih dijelova intelektualnog vlasništva Pružatelja usluge.

Pružatelj usluge podatke koje Korisnik unosi u Aplikaciju obrađuje u svrhu pružanja ugovorene usluge, održavanja, podrške, sigurnosti, fiskalizacije, pohrane i ispunjenja zakonskih ili tehničkih obveza.

Sinkronizacija i pohrana podataka mogu ovisiti o dostupnosti interneta, ugovorenom paketu, vanjskim servisima i tehničkim uvjetima. Korisnik je dužan osigurati stalno dostupan internet kada je on nužan za rad ugovorene funkcionalnosti.

Članak 10.

Po prestanku ugovora Pružatelj usluge može Korisniku omogućiti izvoz podataka u razumnom roku i tehnički dostupnom formatu, ako to dopušta ugovoreni paket, stanje računa i tehničke mogućnosti sustava. Korisnik je sam odgovoran za arhiviranje podataka koje je dužan čuvati temeljem poreznih, računovodstvenih ili drugih propisa.

Članak 11.

Korisnik je dužan dostaviti točne, potpune i ažurne podatke potrebne za identifikaciju, sklapanje i izvršenje ugovora, fiskalizaciju, izdavanje računa, podršku i ispunjenje zakonskih obveza. Korisnik odgovara za štetu i posljedice nastale zbog netočnih ili nepotpunih podataka.

Članak 12.

Korisnik potvrđuje da smije dostaviti osobne podatke djelatnika, kontakt osoba, kupaca ili drugih osoba koje unosi u Aplikaciju te da je, kada je to potrebno, te osobe upoznao s relevantnim informacijama o obradi osobnih podataka.

Članak 13.

Korisnik je suglasan da Aplikacija koristi digitalni certifikat Korisnika isključivo za potrebe fiskalizacije i povezanih funkcionalnosti. Digitalni certifikat i povezani registracijski podaci pripadaju Korisniku, a Korisnik je odgovoran za njihovu pravilnu i ovlaštenu uporabu.

8. OBRADA I ZAŠTITA PODATAKA

Članak 14.

U odnosu na osobne podatke koje Korisnik unosi u Aplikaciju kao dio svojeg poslovanja, Korisnik je u pravilu voditelj obrade, a Pružatelj usluge izvršitelj obrade, osim ako iz okolnosti konkretne obrade ili propisa proizlazi drukčije.

Pružatelj usluge obrađuje takve podatke prema dokumentiranim uputama Korisnika, ovim Općim uvjetima, ugovoru i važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Pružatelj usluge obvezuje se poduzimati primjerene tehničke i organizacijske mjere zaštite podataka od neovlaštenog pristupa, gubitka, uništenja, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili druge nezakonite obrade.

Pružatelj usluge osigurava da su osobe ovlaštene za obradu podataka obvezane na povjerljivost te da pristup podacima imaju samo osobe kojima je pristup potreban radi pružanja usluge, održavanja, podrške ili ispunjenja zakonskih obveza.

Članak 15.

Pružatelj usluge može angažirati podizvršitelje obrade i pružatelje infrastrukturnih, hosting, cloud, komunikacijskih, tehničkih ili drugih usluga kada je to potrebno za pružanje Aplikacije. Kada je primjenjivo, Pružatelj usluge s takvim podizvršiteljima ugovara odgovarajuće obveze zaštite osobnih podataka.

Ako se podaci pohranjuju ili obrađuju u podatkovnim centrima pružatelja cloud usluga, Pružatelj usluge nastoji koristiti pružatelje i lokacije koje omogućuju primjenu odgovarajućih sigurnosnih standarda i zaštitnih mjera, osobito unutar Europske unije ili Europskog gospodarskog prostora kada je to primjenjivo.

Članak 16.

Pružatelj usluge pomaže Korisniku, koliko je razumno moguće i u okviru informacija koje su mu dostupne, u ispunjavanju obveza koje proizlaze iz propisa o zaštiti osobnih podataka, uključujući sigurnost obrade, zahtjeve ispitanika, incidente i dokazivanje usklađenosti.

Članak 17.

Osobni podaci koje Pružatelj usluge obrađuje kao samostalni voditelj obrade, primjerice podaci kontakt osoba Korisnika, podaci za naplatu, podršku, komunikaciju, evidenciju izvršenih usluga i zaštitu pravnih interesa, obrađuju se u skladu s važećom obavijesti o obradi osobnih podataka Pružatelja usluge.

Izravna marketinška komunikacija koja zahtijeva privolu provodi se samo na temelju posebne privole ili drugog primjenjivog pravnog temelja. Korisnik ili kontakt osoba može u svakom trenutku zatražiti prestanak primanja takvih obavijesti putem kontakata Pružatelja usluge.

9. PROMJENA PODATAKA I KORISNIČKI PRISTUP

Članak 18.

Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti Pružatelja usluge o svakoj promjeni podataka dostavljenih u registracijskom, ugovornom ili operativnom postupku. Korisnik koji ne ispuni tu obvezu ne može se pozivati na netočnost, neažurnost ili neurednu dostavu obavijesti koja je posljedica njegova propusta.

Članak 19.

Korisnik je dužan čuvati korisničko ime, lozinku, certifikate, PIN-ove i druge pristupne podatke od neovlaštenog korištenja. Sve aktivnosti izvršene korištenjem identifikacijskih oznaka Korisnika smatraju se aktivnostima Korisnika, osim ako Korisnik pravodobno obavijesti Pružatelja usluge o zlouporabi i ako se drukčije ne utvrdi.

Neovlašteno korištenje, sumnju na zlouporabu ili sigurnosni incident Korisnik prijavljuje Pružatelju usluge bez odgode putem e-maila podrska@neoinfo.hr ili telefonom na 01 / 660 38 21.

10. ODGOVORNOST ZA KORIŠTENJE APLIKACIJE

Članak 20.

Korisnik se obvezuje koristiti Aplikaciju sukladno Općim uvjetima, korisničkim uputama, važećim propisima i pravilima struke. Korisnik odgovara za točnost podataka unesenih u Aplikaciju, porezne stope, poslovne prostore, oznake blagajni, podatke o djelatnicima, račune i pravovremeno slanje podataka nadležnim tijelima.

Korisnik je odgovoran za odabir i pravilnu primjenu poreznih stopa, oznaka, poslovnih pravila i drugih postavki koje ovise o njegovom poslovanju. Pružatelj usluge ne daje porezno, računovodstveno ni pravno savjetovanje, osim ako je to izričito posebno ugovoreno.

Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti Pružatelja usluge o nepravilnostima u radu Aplikacije kako bi se omogućila pravodobna provjera i otklanjanje poteškoća.

11. ISKLJUČENJE I OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Članak 21.

Pružatelj usluge ne odgovara za štetu nastalu zbog neodgovarajućeg postupanja Korisnika, nedostupnosti interneta, problema u radu opreme Korisnika, problema u radu trećih strana, nekompatibilnosti uređaja, nepravodobnog ažuriranja, netočnih podataka, više sile ili okolnosti izvan razumne kontrole Pružatelja usluge.

Aplikacija se pruža u konačnom obliku prema ugovorenim funkcionalnostima. Pružatelj usluge ulaže razuman napor u održavanje i unaprjeđenje Aplikacije, ali ne jamči da će korištenje biti neprekidno, bez pogrešaka ili prikladno za svaku posebnu poslovnu potrebu Korisnika.

Članak 22.

Programski kod, struktura, dokumentacija, korisničke upute, edukacijski materijali, dizajn, sučelje, logotipi i drugi elementi Aplikacije intelektualno su vlasništvo Pružatelja usluge ili njegovih davatelja licenci. Korisnik ih ne smije prodati, ustupiti, kopirati, mijenjati, distribuirati niti koristiti izvan ugovorenog opsega.

12. POSEBNE OBVEZE PRUŽATELJA USLUGE

Članak 23.

Pružatelj usluge osobito se obvezuje:

- omogućiti korištenje Aplikacije u skladu s ugovorenim paketom i tehničkim mogućnostima sustava;
- pružati podršku putem elektroničke pošte, telefona ili drugog dogovorenog kanala;
- čuvati podatke Korisnika u skladu s važećim propisima i primjerenim sigurnosnim mjerama;
- omogućiti Korisniku pristup korisničkim uputama ili osnovnim informacijama potrebnim za korištenje Aplikacije;
- poduzimati razumne mjere za otklanjanje prijavljenih poteškoća u radu Aplikacije;
- osiguravati ažuriranja, ispravke i prilagodbe Aplikacije kada su potrebni zbog tehničkih, sigurnosnih ili zakonskih razloga.

13. RASKID UGOVORA

Članak 24.

Svaka ugovorna strana može raskinuti ugovor ako druga strana bitno povrijedi svoje ugovorne obveze i ne otkloni povredu u razumnom naknadnom roku nakon pisane ili elektroničke opomene, osim kada priroda povrede opravdava trenutačno ograničenje korištenja ili raskid.

Opomene, izjave o raskidu i druge važne obavijesti mogu se dostaviti elektroničkom poštom. Obavijesti Pružatelju usluge dostavljaju se na info@neoinfo.hr ili drugi službeno objavljeni kontakt, a Korisniku na e-mail adresu navedenu u registraciji ili naknadno prijavljenu Pružatelju usluge.

U slučaju raskida krivnjom Korisnika, Korisnik nema pravo na povrat već plaćenih naknada, osim ako je drukčije propisano prisilnim propisima ili izričito ugovoreno.

14. IZMJENE OPĆIH UVJETA

Članak 25.

Pružatelj usluge zadržava pravo izmjene i dopune Općih uvjeta. O izmjenama koje bitno utječu na prava i obveze Korisnika Pružatelj usluge obavijestit će Korisnika u razumnom roku prije početka primjene, osim kada su izmjene nužne zbog zakonskih, sigurnosnih ili tehničkih razloga.

Ako Korisnik nakon stupanja izmjena na snagu nastavi koristiti Aplikaciju, smatra se da prihvaća izmijenjene Opće uvjete, osim ako izričito otkáže ugovor sukladno uvjetima otkaza i raskida.

15. RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 26.

Pružatelj usluge i Korisnik nastojat će sve sporove riješiti mirnim putem. Ako mirno rješenje nije moguće, za sporove je nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu, osim ako je prisilnim propisima određena druga nadležnost.

16. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 27.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 03.06.2026. godine i primjenjuju se na nove ugovore i korisnike od dana objave odnosno prihvata, a na postojeće korisnike sukladno obavijesti o izmjeni uvjeta.

Ako je pojedina odredba ovih Općih uvjeta ništetna, nevaljana ili neprovediva, to ne utječe na valjanost ostalih odredbi, a ugovorne strane će takvu odredbu zamijeniti valjanom odredbom koja u najvećoj mogućoj mjeri odgovara svrsi prvotne odredbe.

Za Neoinfo d.o.o.

Ivan Vidović, CEO

Ime, funkcija i potpis ovlaštene osobe

Ivan Vidović