

**PRILOG: 1 – OPĆI UVJETI POSLOVANJA**

**I. OSNOVNI PODACI O PRODAVATELJU (tijelo javne vlasti):**

NAZIV USTANOVE: **ZDRAVSTVENA USTANOVA LJEKARNA BJELOVAR**

ADRESA USTANOVE: **PETRA PRERADOVIĆA 4, 43000 BJELOVAR**

OIB: 97183266682

MBR: 03323986

ERSTE BANKA IBAN: HR 0724 0200 6110 0000 369

PBZ BANKA IBAN: HR 2323 4000 9110 0195 543

OSNIVAČ: *Bjelovarsko-bilogorska županija*

**Ovlaštena osoba za zastupanje:**

*dr.sc. KATARINA FEHIR ŠOLA, mag.pharm., univ.mag.pharm.*

*tel: 043 / 638 182*

*mob: 095 205 0250*

*e-mail: [ravnatelj@ljekarna-bjelovar.hr](mailto:ravnatelj@ljekarna-bjelovar.hr)*

**Internet trgovina ZU Ljekarne Bjelovar**

*mob: 091 618 9163*

*e-mail: [prodaja@ljekarna-bjelovar.hr](mailto:prodaja@ljekarna-bjelovar.hr)*

## II. POJMOVI I NAČELA:

- (1) **PRODAVATELJ:** je **Zdravstvena ustanova Ljekarna Bjelovar** (dalje u tekstu: **ZU Ljekarna Bjelovar** ili **Ljekarna** ili **Prodavatelj**), s podacima koji su navedeni u **Podacima o prodavatelju**.
- (2) **PROIZVOĐAČ:** je pravna ili fizička osoba ili skupina fizičkih ili pravnih osoba koja obavlja određenu ekonomsku djelatnost, odnosno vrši proizvodnju lijekova, medicinskih proizvoda, bez-receptnih preparata na prostornom području Europske unije.
- (2) **KORISNIK:** je osoba koja koristi internet stranicu **Zdravstvene ustanove Ljekarne Bjelovar** (dalje u tekstu: **internet stranica**): [www.ljekarna-bjelovar.hr](http://www.ljekarna-bjelovar.hr).
- (4) **KUPAC:** je svaka fizička ili pravna osoba koja na **internet stranici** izabere proizvod, isti ubaci u košaricu ili naruči putem elektroničke pošte, plati kreditnom karticom, internet bankarstvom, uplatnicom u banci, pošti ili **Financijskoj agenciji** i pošalje narudžbu **Prodavatelju** ili pošalje narudžbu proizvoda pa proizvod plati gotovinom prilikom isporuke ili preuzimanja kod **Prodavatelja** (pouzećem).
- (5) **POTROŠAČ:** je fizička osoba koja sklapa ugovor o kupoprodaji s **Prodavateljem** izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti i na koju osobu se primjenjuju odredbe **Zakona o zaštiti potrošača**. Na sve kupce koji nisu potrošači, primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini.
- (6) **SKLAPANJE UGOVORA O KUPOPRODAJI PUTEM INTERNET STRANICE/UGOVOR NA DALJINU:** je ugovor sklopljen između **Prodavatelja** i **Potrošača** u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti **Prodavatelja** i **Potrošača** na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije. Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik. Na sklopljene ugovore o kupoprodaji primjenjuje se hrvatsko pravo.
- (7) **INTERNET STRANICA – [www.ljekarna-bjelovar.hr](http://www.ljekarna-bjelovar.hr)** je u vlasništvu **Prodavatelja**. Sadržaj **internet stranice** je na hrvatskom jeziku.
- (8) **OVI OPĆI UVJETI:** su ujedno i predugovorna obavijest za **Potrošače** i **Kupce** koji sklapaju ugovor s **Prodavateljem** bez istodobne fizičke prisutnosti **Prodavatelja** i **Potrošača** na jednom mjestu, pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.
- Opći uvjeti** predstavljaju i predugovornu obavijest kada ugovor o kupoprodaji sklapa **Potrošač**, odnosno svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti te ako se ugovor sklapa između **Prodavatelja** i **Potrošača** u okviru organiziranog

sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti **Prodavatelja i Potrošača** na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

(9) **SREDSTVA DALJENSKE KOMUNIKACIJE:** sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti **Prodavatelja i Potrošača** mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu kao što su Internet i elektronička pošta

(10) **LJEKARNIČKA ORGANIZACIJSKA JEDINICA PRODAVATELJA:** ustrojbeni jedinice **Ljekarne**, organizirana radi obavljanja ljekarničke djelatnosti.

Kod **Prodavatelja** su organizirane slijedeće ljekarničke organizacijske jedinice:

- **Ljekarna 1**, Bjelovar, Petra Preradovića 4
- **Ljekarna 2**, Bjelovar, Augusta Šenoae 12
- **Ljekarna 3**, Bjelovar, Borisa Papandopula 26
- **Ljekarna Nova Rača**, Nova Rača, Trg Stjepana Radića 48
- **Depo lijekova Bjelovar**, Bjelovar, Vlahe Paljetka 1
- **Depo lijekova Kapela**, Kapela, Fazinac 4
- **Depo lijekova Velika Pisanica**, Velika Pisanica, Jurja Vlahovca 6

### III. UVODNE ODREDBE:

(1) Ovi opći uvjeti poslovanja (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) odnose se na prodaju proizvoda objavljenih na **internet stranici**, te u ljekarničkim organizacijskim jedinicama **Prodavatelja**.

(2) Korištenjem **internet stranice Korisnik/Kupac** potvrđuje da je upoznat i suglasan s ovim **Općim uvjetima**.

(3) Smatra se da **Korisnik/Kupac** narudžbom u cijelosti prihvaća **Opće uvjete**.

(4) Ovi su **Opći uvjeti** dio obveze **Prodavatelja** sukladno odredbama **Zakona o zaštiti potrošača** i služe tome da **Kupac** prije sklapanja ugovora na daljinu bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje i raskid ugovora, a sve sukladno zakonskom uređenju. Ukoliko **Kupac** ima dodatnih pitanja ili nejasnoća vezanih za Opće uvjete može se obratiti na adresu e-pošte:

[prodaja@ljekarna-bjelovar.hr](mailto:prodaja@ljekarna-bjelovar.hr) ili putem telefona na broj: 091 618 9163 od ponedjeljka do petka od 07:00 do 14:00 sati.

- (5) **Prodavatelj** prodajom putem **internet stranice** nastupa u svoje ime.
- (6) Aktualni uvjeti kupnje (dalje u tekstu: **uvjeti kupnje**) čine dio ugovora sklopljenog na daljinu zajedno sa specifikacijom i cijenom/ama kupljenog/ih proizvoda, te se prije potvrđivanja narudžbe za kupnju pojedinog proizvoda od **Kupca** traži da iste prihvati/izjavi da je sa istima upoznat/suglasan, dok se nakon potvrđivanja narudžbe isti dostavljaju **Kupcu** kao sadržaj e-mail poruke čijim primitkom je ugovor sklopljen.
- (7) Za valjano sklopljeni ugovor potrebno je da je **Kupac** osoba koji ima potpunu poslovnu sposobnost.
- (8) Kupovinu proizvoda u ime i za račun maloljetnika ili osobe lišene poslovne sposobnosti (potpuno ili djelomično), mogu zatražiti samo njihovi zakonski zastupnici.
- (9) **Kupac** odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije.
- (10) **Uvjeti kupnje** podijeljeni su u niže razvrstane kategorije/informacije.
- (11) **Prodavatelj** ne odgovara za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup usluzi.
- (12) **Prodavatelj** se oslobađa svake odgovornosti koja može nastati ili je na bilo koji način vezana za korištenje ove **internet stranice**, kao i za bilo kakvu štetu na uređajima i podacima pohranjenima na istima, a koja može nastati **Korisniku** ili bilo kojoj trećoj strani u vezi s uporabom ili zlouporabom **internet stranice**.
- (13) Dužnost je i obveza **Korisnika** koristiti **internet stranicu** u skladu s pozitivnim propisima te općim moralnim i etičkim načelima.
- (14) **Korisnik** je suglasan da neće koristiti **internet stranicu** na način da šteti autorima ili trećim osobama, te prihvaća sve rizike korištenja **internet stranice**.
- (15) **Prodavatelj** se oslobađa od svake odgovornosti za štetu koje je mogla nastati prilikom posjete **internetskoj stranici** uslijed protupravnih radnji trećih osoba, računalnih virusa, prekidom u komunikacijskoj liniji, neovlaštenim pristupom, neprikladnim ponašanjem, nemarom i slično te drugih slučajeva za koje nije odgovoran **Prodavatelj**. **Prodavatelj** je oslobođen svake odgovornosti u slučaju nastanka okolnosti koje onemogućavaju korištenje **internet stranice**.
- (16) Uvjeti ovog poglavlja odnose se na cjelokupan sadržaj **internet stranice**.
- (17) **Prodavatelj** zadržava pravo u bilo kojem trenutku **i bez prethodne obavijesti ukinuti** ili izmijeniti bilo koju od odredbi **Općih uvjeta**. **Korisnik** je dužan pravodobno se upoznati s navedenim sadržajem kako bi

ostao informiran u slučaju eventualnih izmjena te se poziva da ih prije pregledavanja odnosno korištenja sadržaja i kupnje na **internet stranici** pažljivo pročita.

(18) **Prodavatelj** ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja **internet** stranice kako bi osigurao poštivanje Uvjeta korištenja i pozitivnih propisa.

(19) **Prodavatelj** zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili ukinuti sadržaj i vrijeme dostupnosti ponude određenih proizvoda na **internet stranici**.

(20) **Prodavatelj** se u potpunosti odriče bilo kakve odgovornosti za netočnost i /ili nepotpunost informacija i sadržaja koji se nalaze na **internet stranici** te zadržava pravo pogreške u opisu i slici proizvoda postavljene prema informacijama proizvođača.

#### **IV. GLAVNA OBILJEŽJA PROIZVODA/INFORMACIJE O PROIZVODU:**

(1) Obilježje proizvoda/označavanje proizvoda koji se nude potrošačima na području Republike Hrvatske temeljno je propisano **Zakonom o zaštiti potrošača**, te posebnim propisima koji su usklađeni s propisima EU.

(2) Svaki proizvod mora na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje sljedeće podatke:

a) Osnovna obilježja proizvoda kao što su: **naziv** proizvoda, **tip i model** proizvoda, **naziv pod kojim se proizvod prodaje**, **sastav** proizvoda, **svojtva** i **tehnička obilježja** proizvoda;

b) Naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području **Europske unije**.

(3) Podaci moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani **hrvatskim jezikom i latiničnim pismom**. Istodobno se može upotrebljavati i drugi jezik, znakovi i piktogrami lako razumljivi **Potrošaču**.)

(4) Pod pojmom „**glavna obilježja proizvoda**“, a za proizvode koje **Prodavatelj** nudi na **internet stranici**, **Prodavatelj** smatra: naziv i količina proizvoda, opis proizvoda, cijena proizvoda i slika proizvoda.

(5) **Kupac** se upoznaje s **glavnim obilježjima proizvoda** na **internet stranici**; uz sliku proizvoda nalazi se opis glavnih obilježja proizvoda i njegova cijena s PDV-om.

- (6) **Prodavatelj** sve materijale, fotografije i tekst postavlja na **internet stranicu** u dobroj namjeri kako bi **Kupcu** bio olakšan odabir prilikom kupovine.
- (7) **Prodavatelj** ne jamči da fotografije proizvoda u potpunosti odgovaraju izgledu samog proizvoda već su iste ilustrativne prirode.
- (8) **Prodavatelj** ne odgovara za moguće nenamjerne greške kod opisa proizvoda.
- (9) Moguće su razlike između stvarnog proizvoda i fotografije proizvoda te opisanog proizvoda na **internet stranici**, ako proizvođač izmijeni neku od karakteristika ili sadržaj proizvoda.
- (10) Svi opisi i fotografije redovito se i detaljno provjeravaju.
- (12) Podaci o proizvodima (opis proizvoda, cijena i drugo) prikazani na **internet stranici** podložni su bugovima, nepravilnostima u radu aplikacije, drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama i drugo. U slučaju očitih pogrešaka ili nepravilnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanim na **Internet stranici**, **Prodavatelj** zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

## V. POSTUPAK SKLAPANJA UGOVORA:

- (1) Kupovina se obavlja na **internet stranici**.
- (2) Kupovina se može ostvariti ako se **Kupac** registrira na za to predviđenom mjestu na **internet stranici** ili bez registracije (kao gost).
- (3) Kupovina se obavlja ispunjavanjem registracijskog obrasca.
- (4) Prilikom ispunjavanja registracijskog obrasca **Kupac** je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže.
- (5) Kupovinu je moguće ostvariti uz potvrdu **Kupca** da je razumio **Uvjete korištenja** te da ih prihvaća.
- (6) Kupovina je moguća 24 sata na dan, 7 dana u tjednu.
- (7) **Kupac** će elektronskom poštom biti obaviješten o primitku narudžbe i slanju paketa.
- (8) U slučaju da **Prodavatelj** nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, stupit će, putem telefona ili elektroničkom poštom u kontakt s Kupcem, a radi dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda

istog cjenovnog ranga ili će ga obavijestiti o nemogućnosti isporuke zamjenskog, odnosno naručenog proizvoda.

(9) U slučaju potpune nemogućnosti isporuke naručenog i plaćenog proizvoda, **Prodavatelj** će **Kupcu** izvršiti povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa što je prije moguće, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od otkaza narudžbe.

(10) Ukoliko **Kupac**, od strane **Prodavatelja** ne primi naručene proizvode, koje je platio u ugovorenom roku dostave, obavezan je obavijesti **Prodavatelja** o istom, na adresu e-pošte [prodaja@ljekarna-bjelovar.hr](mailto:prodaja@ljekarna-bjelovar.hr).

(11) Vezano za bilo koji upit **Kupac** može kontaktirati **Prodavatelja** putem telefona na broj: **091 618 9163** od ponedjeljka do petka od 7:00 do 14:00 sati ili putem e-pošte na adresu: [prodaja@ljekarna-bjelovar.hr](mailto:prodaja@ljekarna-bjelovar.hr).

## TIJEK KUPOVINE:

### 5.1 UPIS PODATAKA O KORISNIKU:

(1) Narudžbu proizvoda **Kupac** može obaviti nakon registracije na **internet stranici**, klikom na poveznicu „Moj račun“ te klikom na „Registriraj se“ i ispunjavanjem obrasca za registraciju. Ako je **Kupac** već registriran, u svoj korisnički račun ulazi klikom na poveznicu „Moj račun“ te upisom e-mail adrese i lozinke i klikom na „Prijavite se“.

(2) Na **Internet stranici** moguće je obaviti narudžbu i kao gost. U tom slučaju od kupca će se tražiti samo oni podaci koji su bitni za obradu narudžbe.

### 5.2 ODABIR PROIZVODA:

(1) Kupovina se obavlja naručivanjem dostupnih proizvoda koje **Kupac** bira na temelju fotografije i osnovnog opisa.

(2) Kupovina se obavlja u nekoliko jednostavnih koraka u udobnosti doma kupca, s bilo kojeg mjesta u svijetu.

- (3) Pretraživanje proizvoda je moguće po **različitim kriterijima**;
- Upisom određenog pojma u "Pretraži" pojavit će se proizvodi koji su povezani s navedenim pojmom.
  - Biranjem proizvoda iz kataloga proizvoda koji je uređen prema vrstama proizvoda
  - Filtriranjem proizvoda; označavanjem željenih kriterija koji se nude u poveznici „Filtriraj rezultate“

### 5.3 NARUDŽBA PROIZVODA I PLAĆANJE:

- (1) Narudžba proizvoda se obavlja elektronskim putem. Kod proizvoda koji dolaze u više veličina, **Kupac** je dužan odabrati veličinu proizvoda u pripadajućem izborniku.
- (2) Klikom miša na ikonu "Dodaj u košaricu" odabrani proizvod dodaje se u košaricu.
- (3) Stavljanjem proizvoda u košaricu proizvod nije rezerviran niti naručen niti kupljen. **Kupac** može nastaviti dodavati proizvode ili izvršiti pregled košarice klikom na „Košarica“.
- (4) Kada **Kupac** završi proces odabira proizvoda klikom na "Košarica" preusmjerit će se na stranicu gdje se daje pregled proizvoda u košarici. Na toj stranici **Kupac** može unijeti kod kupona ukoliko posjeduje isti, ažurirati cijenu odabirom „Dodaj kod“ te odabrati dostavu.
- (5) **Kupac** može odabrati „Dovrši kupnju“ nakon čega će se preusmjeriti na stranicu na kojoj je **Kupac** dužan unijeti svoje osobne podatke. Podaci označeni crvenom zvjezdicom su neophodni za nastavak. Moguća je dostava na adresu različitu od adrese kupca, te ukoliko želi iskoristiti navedenu mogućnost, **Kupac** može maknuti kvačicu pored „Podaci za dostavu računa jednaki su podacima za dostavu proizvoda“ te unijeti potrebne podatke.
- (6) Klikom na „Sljedeći korak“ **Kupcu** se otvara obrazac u kojem odabire način plaćanja. Ponovnim klikom na „Sljedeći korak“ otvara se Potvrda narudžbe u kojoj **Kupac** dobiva zadnji pregled cijene narudžbe i odabranog načina plaćanja.
- (7) Kupnju nije moguće nastaviti bez označavanja kućice „Slažem se s uvjetima kupnje“ čijim označavanjem **Kupac** potvrđuje da je pročitao i razumio ove **Uvjete korištenja** te da se sa istima slaže. Također, **Kupac** ne može završiti narudžbu bez označavanja kućice „Upoznat sam s tim da narudžba



uključuje obvezu plaćanja“. Ukoliko se **Kupac** slaže sa kupnjom proizvoda koji su u košarici može kliknuti na ikonu „Plati“.

(8) Nakon što **Kupac** izvrši narudžbu, **Prodavatelj** će na adresu e-pošte kupca poslati **Uvjete korištenja** zajedno s potvrdom narudžbe te brojem iste kojom potvrđuje da je narudžba **Kupca** zaprimljena i u procesu obrade.

(9) **Prodavatelj** će **Kupcu** poslati na adresu njegove e-pošte potvrdu o sklopljenom kupoprodajnom ugovoru zajedno s potvrdom da je paket poslan.

## VI. NAČINI PLAĆANJA I DOSTAVA

(1) Naručene proizvode i dostava plaća se prema modelu kojeg **Kupac** sam izabere tijekom ispunjavanja narudžbe.

(2) Plaćanje proizvoda je moguće izvršiti :

- plaćanjem po primitku pošiljke (pouzećem)
- plaćanje putem direktne bankovne transakcije
- jednokratnim online plaćanjem kreditnim i debitnim karticama (PBZ CARD: Amex, MasterCard, Visa i Maestro; ERSTE CARD CLUB: Diners, MasterCard, Visa, Maestro; ZABA: MasterCard, Visa, Maestro)
- online plaćanjem na rate putem kreditnih kartica (kod narudžba u minimalnom iznosu od **30,00€** ili 226,03kn). (PBZ CARD: Amex, Visa, Maestro; ERSTE CARD CLUB: Diners; ZABA: MasterCard, Visa)

(3) **Plaćanje po primitku pošiljke (pouzećem):** Ukoliko se **Kupac/Potrošač** odluči za plaćanje prilikom preuzimanja pošiljke dužan je proizvode platiti tek prilikom preuzimanja istih. Račun za naručeni proizvod **Kupac** plaća dostavljaču pošiljke prilikom dostave naručenog proizvoda. Plaćanje dostavljaču moguće je samo novcem u gotovini i **karticama**.

(4) **Plaćanje putem direktne bankovne transakcije (plaćanje općom uplatnicom/virmanom) :** Opcija plaćanja direktnom bankovnom transakcijom omogućuje uplatu internet bankarstvom, mobilnim bankarstvom, u banci, pošti i slično. Odabirom ove opcije prilikom narudžbe proizvoda, **Kupac** će na svoju

e-mail adresu primiti podatke potrebne za izvršenje uplate. Proces isporuke počinje kada **Prodavatelj** u svojem sustavu evidentira uplatu.

(5) **Plaćanje karticama:** Prilikom plaćanja kreditnim i debitnim karticama autorizacija plaćanja vrši se automatski. **Prodavatelj** snosi sve manipulativne troškove autorizacije kreditne/debitne kartice korisnika. U slučaju neuspješne autorizacije plaćanja postupak kupovine se prekida. **Kupac** je odgovoran za ispravnost podataka koji su navedeni korištenjem usluge **internet trgovine**.

**NAPOMENA:**

Plaćanje se smatra izvršenim u trenutku preuzimanja novca od strane kurirske službe, u trenutku kada uplata bude evidentirana u našem sustavu ili u trenutku primitka autorizacije od strane izdavatelja kartice.

Ugovorena kupoprodajna cijena uključuje PDV te je izražena u eurima. Napominjemo da je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj euro, te **Kupac** plaća trošak konverzije valuta.

## VII. DOSTAVA:

- (1) **Prodavatelj** dostavu vrši unutar Republike Hrvatske.
- (2) Isporuka se vrši u roku od 2-5 radnih dana između 8:00 i 20:00 sati.
- (3) Dostava se vrši posredstvom renomirane dostavne službe: General Logistics Systems Croatia d.o.o. - GLS (dalje u tekstu: **Dostavna služba**).
- (4) Dostava se vrši na prag kućne ili poslovne adrese. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obvezan nositi robu do kata na kojem stanuje **Kupac** već samo do ulaza u stambenu zgradu.
- (5) Cijenu dostave za sve narudžbe do 35,00 € (262,50 kn) snosi **Kupac** i ona iznosi: 4,00 € (30,14 kn), a ukoliko se plaća pouzecom onda je trošak dostave 4,65 € (35,04 kn). Dostava za narudžbe iznad navedenog iznosa je besplatna.
- (6) Cijena dostave bit će izražena uz cijenu naručenih proizvoda prije završetka procesa narudžbe.

(7) Svojim potpisom pri preuzimanju, **Kupac** potvrđuje da je preuzeo paket (ili pakete) u neoštećenom stanju. Nakon što **Kupac** preuzme paket, **Dostavna služba** ne odgovara za eventualne reklamacije, oštećenja ili umanjenje sadržaja preuzetog paketa, osim uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručjenja.

(8) **Dostavna služba** putem elektronske usluge omogućava praćenje puta pošiljke. Usluga praćenja puta pošiljke omogućuje **Prodavatelju** i **Kupcu** da u svakom trenutku dobiju relevantnu informaciju o tome gdje se nalazi pošiljka i što se s njome događa

(9) **Oštećeni proizvod:** Prodavatelj pakira proizvode na način da se uobičajenim postupanjem u transportu ne mogu oštetiti. **Kupac** je dužan prilikom preuzimanja proizvoda od **Dostavne službe** provjeriti eventualna oštećenja i odmah ih reklamirati **Dostavnoj službi**, odnosno radniku koji je robu dostavio te odbiti preuzimanje pošiljke na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja.

Ukoliko oštećenje nije vidljivo izvana, a dio ili cijeli sadržaj paketa je oštećen ili razbijen, potrebno je napraviti slijedeće fotografije:

1. **Fotografija pakiranja izvana**
2. **Fotografija unutarnjeg pakiranja (ispuna i artikl i paket iznutra)**
3. **Fotografija oštećenog/razbijenog sadržaja paketa**

Fotografije je potrebno u roku od **24 sata** nakon primitka oštećenog paketa poslati na e-mail adresu [prodaja@ljekarna-bjelovar.hr](mailto:prodaja@ljekarna-bjelovar.hr) zajedno sa opisom oštećenja i brojem narudžbe.

(10) Ako **Kupac** odbije primiti ispravnu i neoštećenu robu koju je naručio; **Prodavatelj** zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova.

(11) Ako je **Kupcu** isporučen proizvod različit od onog kojeg je kupio, dužan ga je vratiti **Prodavatelju**, na trošak **Prodavatelja**, te ima pravo na isporuku naručenog proizvoda, a ako to nije moguće, na povrat uplaćenog novca.

## VIII. MATERIJALNI NEDOSTACI:

(1) Sukladno **Zakonu o obveznim odnosima**, **Prodavatelj** odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na **Kupca**, bez obzira je li mu to bilo poznato.

(2) **Prodavatelj** odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na **Kupca**, ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga.

- (3) **Prodavatelj** ne odgovara za nedostatke koji su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati **Kupcu** ili mu nisu mogli ostati nepoznati. Smatra se da nisu mogli ostati nepoznati oni nedostaci koje bi brižljiva osoba s prosječnim znanjem i iskustvom osobe istog zanimanja i struke kao **Kupac** mogla lako opaziti pri uobičajenom pregledu stvari, osim kod potrošačkih ugovora.
- (4) **Prodavatelj** odgovara i za nedostatke koje je **Kupac** mogao lako opaziti ako je izjavio da stvar nema nikakve nedostatke ili da stvar ima određena svojstva ili odlike.
- (5) **Prodavatelj** ne odgovara za nedostatke koji se pokažu nakon što proteknu 2 (dvije) godine od predaje stvari.
- (6) Na pregled stvari, vidljive i skrivene nedostatke i odgovornost za pravne nedostatke primjenjuju se odredbe **Zakona o obveznim odnosima**.
- (7) **Nedostatak postoji:**
- ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
  - ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je **Kupac** nabavlja, a koja je bila poznata **Prodavatelju** ili mu je morala biti poznata,
  - ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijeком ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
  - kad je **Prodavatelj** predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
  - ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je **Kupac** mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave **Prodavatelja**, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.),
  - ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
  - ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu.
- (8) **Potrošač** je obavezan obavijestiti **Prodavatelja** o postojanju vidljivih nedostataka u roku od 2 (dva) mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak.
- (9) Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka **Prodavatelj** može imati jednu od slijedećih obveza, sve u skladu s odredbama **Zakona o obveznim odnosima**.
- Zahtijevati od **Prodavatelja** predaju druge stvari bez nedostatka,,
  - Zahtijevati razmjerno sniženje cijene,
  - Izjaviti da raskida ugovor.

U svakom od navedenih slučajeva; **Kupac** ima pravo i na naknadu pretrpljene štete.

(10) **Kupac** koji je pravodobno i uredno obavijestio **Prodavatelja** o nedostatku ovlašten je:

- Uklanjanje nedostatka
- Zahtijevati od **Prodavatelja** predaju druge stvari bez nedostatka,,
- Zahtijevati razmjerno sniženje cijene,
- Izjaviti da raskida ugovor.

U svakom od navedenih slučajeva; **Kupac** ima pravo i na naknadu pretrpljene štete.

### 8.1 PRAVA KUPCA U SLUČAJU MATERIJALNOG NEDOSTATKA STVARI

(1) Prilikom ostvarivanja prava na uklanjanje nedostatka; **Kupac** ima pravo izbora između popravka i zamjene stvari, osim ako bi odabrani način uklanjanja nedostatka bio nemoguć ili ako bi njime u odnosu na drugi način uklanjanja nedostatka **Prodavatelju** nastali nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za **Kupca**.

(2) **Prodavatelj** je ovlašten odbiti otklanjanje nedostatka ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time bili prouzročeni nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za **Kupca**.

(3) Popravak ili zamjena stvari s nedostatkom provode se besplatno, u razumnom roku, računajući od trenutka kada je **Kupac** obavijestio **Prodavatelja** o nedostatku i to bez znatnih neugodnosti za **Kupca**, uzimajući u obzir prirodu stvari i svrhu za koju je **Kupcu** ta stvar bila potrebna. Prilikom popravka ili zamjene **Kupac** je obavezan staviti stvar na raspolaganje **Prodavatelju**, a **Prodavatelj** ju je obavezan preuzeti i snositi troškove preuzimanje.

(4) **Kupac** ima pravo na sniženje cijene ili na raskid ugovora tek ako **Prodavatelj** nije uklonio nedostatak ili je to odbio učiniti ili nije uklonio nedostatak na zakonom propisani način, ako nedostatak postoji unatoč pokušaju **Prodavatelja** da ga ukloni odnosno ako je **Prodavatelj** izjavio da neće ukloniti nedostatak ili iz okolnosti očito proizlazi da neće ukloniti nedostatak u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za **Kupca** te ako je nedostatak tako ozbiljan da opravdava trenutačno sniženje cijene ili raskid ugovora.

(5) Ako je nedostatak neznatan, **Kupac** nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke, uključujući i pravo na popravljavanje štete.

- (6) Ako **Kupac** ne dobije zahtijevano ispunjenje ugovora u razumnom roku, zadržava pravo raskinuti ugovor ili sniziti cijenu.
- (7) **Kupac** može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao **Prodavatelju** naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora, osim ako mu je **Prodavatelj** nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da **Prodavatelj** neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, kao i u slučaju kad **Kupac** zbog zakašnjenja **Prodavatelja** ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor.
- (8) Raskid ugovora zbog nedostatka stvari ima isti učinak kao i raskid dvostrano-obveznih ugovora zbog neispunjenja, a **Kupac** duguje **Prodavatelju** naknadu za korist od stvari i kad mu je nemoguće vratiti je cijelu ili njezin jedan dio, a ugovor je ipak raskinut.
- (9) Ako **Kupac** raskine ugovor o kupoprodaji zbog nedostatka stvari, vraća stvar **Prodavatelju** na trošak **Prodavatelja**. **Prodavatelj Kupcu** nadoknađuje cijenu plaćenu za stvar nakon što primi tu stvar ili dokaz da **Kupac** stvar poslao natrag.
- (10) **Kupac** gubi pravo da raskine ugovor zbog nedostatka stvari kad mu je nemoguće vratiti stvar ili je vratiti u stanju u kojem ju je primio. Ipak **Kupac** može raskinuti ugovor zbog nekog nedostatka stvari ako je stvar potpuno ili djelomično propala ili oštećena zbog nedostatka koji opravdava raskid ugovora, ili zbog nekog događaja koji ne potječe od njega niti od neke osobe za koju on odgovara. Isto vrijedi ako je stvar potpuno ili djelomično propala ili oštećena pri ispunjenju obveze **Kupca** da pregleda stvar, ili ako je **Kupac** prije nego što je otkriven nedostatak potrošio ili izmijenio jedan dio stvari u tijeku njezine redovite uporabe te ako je oštećenje ili izmjena bez značenja.
- (11) Troškove otklanjanja nedostatka i predaje druge stvari bez nedostatka snosi **Prodavatelj**.
- (12) Prava **Kupca** koji je pravodobno obavijestio **Prodavatelja** o postojanju nedostatka prestaju važiti nakon 2 (dvije) godine od dana slanja obavijesti **Prodavatelju**.

## IX. PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

- (1) **Potrošač** može ugovor jednostrano raskinuti u roku od 14 (četrnaest) dana bez navođenja razloga.
- (2) Rok od 14 (četrnaest) dana započinje teći od dana kada je **Potrošaču** ili trećoj osobi određenoj od strane **Potrošača**, a koja nije prijevoznik, proizvod predan u posjed.

- (3) Ukoliko **Potrošač** jednom narudžbom naruči više komada proizvoda koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 (četrnaest) dana započinje teći od dana kada je **Potrošaču** ili trećoj osobi određenoj od strane **Potrošača**, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka proizvoda.
- (4) Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 (četrnaest) dana započinje teći od dana kada je **Potrošaču** ili trećoj osobi određenoj od strane **Potrošača**, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka proizvoda.
- (5) Ukoliko **Potrošač** ne bude obaviješten o pravu na raskid ugovora, pravo **Potrošača** na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 (dvanaest) mjeseci od isteka roka od 14 (četrnaest) dana.
- (6) Ako je **Prodavatelj** dostavio **Potrošaču** obavijest o pravu na raskid ugovora u roku od 12 (dvanaest) mjeseci pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku roka od 14 (četrnaest) dana od kada je **Potrošač** primio tu obavijest.
- (7) Da bi **Potrošač** mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora, isti mora pisano **Prodavatelja** obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana i to nedvosmislenom izjavom poslanom elektroničkom poštom na adresu: [prodaja@ljekarna-bjelovar.hr](mailto:prodaja@ljekarna-bjelovar.hr), u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, a **Potrošač** može, po vlastitom izboru, koristiti obrazac za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi u Prilogu I. ovih **Uvjeta korištenja**.
- (8) Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora **Potrošač** može i elektronički ispuniti klikom na ovaj [LINK](#)
- (9) Potvrdu primitka izjave o jednostranom raskidu ugovora **Prodavatelj** će dostaviti **Potrošaču** bez odgađanja na adresu e-pošte.
- (10) U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj strani ono što je primila na temelju ugovora.
- (11) Osim kada je **Prodavatelj** ponudio da robu koju **Potrošač** vraća sam preuzme, **Prodavatelj** mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vrćena, odnosno, nakon što mu **Potrošač** dostavi dokaz da je robu poslao natrag prodavatelju, ako bi o tome **Prodavatelj** bio obaviješten prije primitka robe.
- (12) **Potrošač** je dužan izvršiti povrat robe na adresu s koje je ista dostavljena. Informaciju o adresi **Potrošač** može pronaći na paketu u kojem je roba dostavljena, kao i na računu.

- (13) **Prodavatelj** nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat **Potrošačeva** izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio **Prodavatelj**.
- (14) **Prodavatelj** mora izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio **Potrošač** prilikom plaćanja, osim ako **Potrošač** izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da **Potrošač** ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.
- (15) Osim ako je **Prodavatelj** ponudio da robu koju **Potrošač** vraća sam preuzme, **Potrošač** mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od kada je obavijestio **Prodavatelja** o svojoj odluci da raskine ugovor.
- (16) Smatra se da je **Potrošač** izvršio svoju obvezu povrata robe na vrijeme ako prije isteka roka pošalje robu ili je preda **Prodavatelju**, odnosno osobi koju je **Prodavatelj** ovlastio da primi robu.
- (17) Sve troškove povrata proizvoda **Potrošač** je dužan snositi sam.
- (18) **Potrošač** je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda. Kako bi **Potrošač** utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnosti robe isti može postupati sa robom i pregledati robu isključivo na način na koji je to uobičajeno pri kupnji robe u prostorijama **Prodavatelja**.
- (19) Robu koju **Potrošač** namjerava vratiti u roku od 14 (četrnaest) dana isti ne smije prepravljati, koristiti, niti smije poduzimati osobito bilo koje radnje koje se ne smiju poduzimati u fizičkoj poslovnici **Prodavatelja**, kao i one kojima bi umanjio vrijednost robe.
- (20) U slučaju umanjenja vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja proizvodom **Prodavatelj** će se naplatiti iz iznosa primljene kupoprodajne cijene u omjeru umanjenja vrijednosti robe prema vlastitoj procjeni uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja.
- (21) Pravo na raskid ugovora o kupoprodaji nije dopušten u sljedećim slučajevima kada je:
1. ugovor o uslugama **Prodavatelj** u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak **Potrošača** te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
  2. predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava **Potrošača** na jednostrani raskid ugovora
  3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji **Potrošača** ili koja je jasno prilagođena **Potrošaču**



4. predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporaba
5. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostava
6. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
7. predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca
8. **Potrošač** posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je **Potrošač** izrijekom zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, **Potrošač** ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
9. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke
10. predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije
11. ugovor sklopljen na javnoj dražbi
12. predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju
13. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak **Potrošača** te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

## X. OBAVIJEST O NAČINU PISANOG PRIGOVORA POTROŠAČA:

- (1) Sve prigovore sukladno članku 10. **Zakona o zaštiti potrošača**, osim u poslovnim prostorijama **Prodavatelja**, **Potrošač** može poslati i putem elektroničke pošte na [ravnatelj@ljekarna-bjelovar.hr](mailto:ravnatelj@ljekarna-bjelovar.hr).
- (2) Odgovor na prigovor **Potrošača Prodavatelj** zakonski mora dati u pisanom obliku, u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od dana primitka prigovora.
- (3) Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju **Kupac** ima prigovor, u prigovoru je potrebno navesti: **broj narudžbe, broj računa ili svoje ime i prezime.**

- (4) Ukoliko je **Kupac** pravna osoba na njega se ne odnose pravila o zaštiti potrošača propisana ovim Uvjetima korištenja i **Zakonom o zaštiti potrošača**.
- (5) U slučaju eventualnog spora **Prodavatelja** i **Potrošača** će spor pokušati riješiti mirnim putem, a ukoliko to nije moguće, nadležan je stvarno i mjesno nadležan sud u Republici Hrvatskoj uz primjenu hrvatskog prava.
- (6) Rješavanje sporova je moguće pred **Sudom časti HGK** ili drugim centrima za mirenje.
- (7) Posebnom regulativom **Europske unije** od 15.02.2016. prekogranične potrošačke sporove u vezi s kupnjom unutar **EU** moguće je riješiti putem **ODR platforme Europske komisije**, bez uključivanja nadležnog suda. Platforma za rješavanje sporova dostupna je na internetskoj stranici:  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- (8) Sukladno uredbi broj 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća, postoji obveza trgovca koji sudjeluju u ugovorima o online prodaji da na svojim stranicama osiguraju elektronsku poveznicu s platformom za online rješavanje potrošačkih sporova. Platformi za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta Kupac može pristupiti putem ove poveznice:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&Ing=HR>

## **XI. PRAVNE OSOBE:**

- (1) Kada proizvode na **internet stranici** naručujete kao pravna osoba ne smatrate se **Potrošačem**, te se na Vas ne odnose odjeljci ovih **Uvjeta korištenja** pod nazivom „**Materijalni nedostaci**“, „**Pravo na jednostrani raskid ugovora**“ i „**Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača**“.
- (2) Na Vas se u tom slučaju primjenjuju relevantne odredbe **Zakona o obveznim odnosima** i **Zakona o elektroničkoj trgovini**.