

OPĆI UVJETI POSLOVANJA – INTERNET STRANICA ZDRAVSTVENA USTANOVA LJEKARNA BJELOVAR

OSNOVNI PODACI O PRODAVATELJU (tijelo javne vlasti):

NAZIV USTANOVE: ZDRAVSTVENA USTANOVA LJEKARNA BJELOVAR

ADRESA: 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

Ovlaštena osoba za zastupanje:

doc.dr.sc. KATARINA FEHIR ŠOLA, univ.spec.mag.pharm.

mob: 095 205 0250

e-mail: ravnatelj@ljekarna-bjelovar.hr

Internet trgovina Zdravstvene ustanove Ljekarne Bjelovar:

mob: 091 618 9163

e-mail: prodaja@ljekarna-bjelovar.hr

- (6) Smatra se da **Kupac** podnošenjem narudžbe u cijelosti prihvaća ove **Opće uvjete**.
- (7) Internet trgovinu smiju koristiti samo osobe koje imaju potpunu poslovnu sposobnost. U ime i za račun maloljetnih osoba ili osoba lišenih poslovne sposobnosti mogu postupati isključivo njihovi zakonski zastupnici.

3.2 PRAVA I OBVEZE KUPCA:

- (1) **Kupac** odgovara za točnost, potpunost i istinitost podataka unesenih prilikom registracije i naručivanja te snosi sve posljedice koje mogu nastati zbog netočnih ili nepotpunih podataka.
- (2) **Korisnik** je dužan koristiti internet stranicu i njezin sadržaj u skladu s ovim **Općim uvjetima**, važećim propisima te općim moralnim i etičkim načelima, te je zabranjeno svako korištenje koje može uzrokovati štetu **Prodavatelju**, drugim **Korisnicima**, **Kupcima** ili trećim osobama. Sadržaj internet stranice (tekstovi, slike, podaci, dizajn i drugi sadržaji) u pravilu je zaštićen pravima intelektualnog vlasništva, pri čemu nije dopuštena svaka uporaba koja prelazi okvir dopušten važećim propisima, a koja može uključivati neovlašteno umnožavanje, preuzimanje i ponovno objavljivanje sadržaja, korištenje sadržaja u komercijalne svrhe, uklanjanje ili izmjenu oznaka vlasništva ili izvora te druga korištenja koja mogu narušiti prava **Prodavatelja** ili trećih osoba. U slučaju nedoumice u vezi dopuštenog načina korištenja sadržaja, **Korisnik** se može obratiti **Prodavatelju** radi dodatnih pojašnjenja.
- (3) **Korisnik** je odgovoran za osiguranje tehničkih uvjeta za pristup internet stranici, uključujući računalnu opremu, softver, internetsku vezu i drugu potrebnu opremu, kao i za sve s tim povezane troškove.
- (4) **Korisnik** prihvaća da pristup internet stranici može povremeno biti otežan, privremeno prekinut, ograničen ili onemogućen zbog tehničkih razloga, održavanja sustava, nadogradnji, prekida komunikacijskih veza ili drugih okolnosti izvan kontrole **Prodavatelja**.

3.3 PRAVA I OBVEZE PRODAVATELJA:

- (1) **Prodavatelj** ulaže razumnu pažnju u točnost, potpunost i ažurnost podataka objavljenih na internet stranici, ali ne jamči da su svi podaci u svakom trenutku bez pogreške, osobito u slučaju tehničkih

poteškoća, nepravilnosti u radu sustava, tipografskih pogrešaka, nenamjernih propusta ili izmjena podataka od strane proizvođača i drugih trećih osoba.

- (2) Fotografije, opisi i drugi prikazi proizvoda na internet stranici informativne su i ilustrativne prirode te ne moraju u svim detaljima odgovarati stvarnom izgledu, ambalaži, sadržaju, svojstvima ili drugim obilježjima proizvoda.
- (3) **Prodavatelj** ne odgovara za štetu koja može nastati u vezi s korištenjem ili nemogućnošću korištenja internet stranice, uključujući štetu na računalnoj opremi, programima ili podacima **Korisnika**, kao ni za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup internet stranici, osim ako je ista uzrokovana namjerom ili krajnjom nepažnjom **Prodavatelja** ili u drugim slučajevima u kojima odgovornost nije moguće isključiti ili ograničiti sukladno važećim propisima.
- (4) **Prodavatelj** ne odgovara za štetu koja može nastati uslijed protupravnih radnji trećih osoba, računalnih virusa, prekida u komunikacijskim linijama, neovlaštenog pristupa, tehničkih smetnji, pogrešaka u radu sustava, privremene nedostupnosti internet stranice, redovitog održavanja, nadogradnje sustava ili drugih okolnosti koje su izvan njegove kontrole, osim u slučajevima u kojima je odgovornost propisana važećim propisima.
- (5) **Prodavatelj** ima pravo u svakom trenutku nadzirati, pregledavati i po potrebi ukloniti ili izmijeniti sadržaj internet stranice, osobito radi osiguranja usklađenosti s ovim **Općim uvjetima** i važećim propisima.

4 KORIŠTENJE INTERNET STRANICE IZVAN USLUGE INTERNET TRGOVINE

- (1) Internet stranica **Prodavatelja** služi kao javno dostupna platforma za informiranje o djelatnosti, proizvodima, uslugama, stručnim sadržajima, novostima i drugim informacijama od značaja za korisnike i širu javnost. Pojedini sadržaji objavljuju se i radi ispunjavanja zakonskih obveza transparentnosti i javnosti rada, sukladno važećim propisima **Republike Hrvatske**.
- (2) **Korisnicima** je omogućen pristup objavljenim informacijama putem internet stranice, pri čemu za pojedine sadržaje ili usluge može biti potrebna prethodna registracija ili drugi oblik identifikacije. Objavljene informacije dostupne su u elektroničkom obliku i koriste se u skladu s njihovom svrhom i važećim propisima.
- (3) Pregledavanje i korištenje sadržaja internet stranice ne predstavlja sklapanje ugovora o kupoprodaji niti stvara obveznopravni odnos između **Korisnika** i **Prodavatelja**. Informacije objavljene na internet

stranici imaju informativni karakter te ne predstavljaju obvezujuću ponudu u smislu propisa o obveznim odnosima.

- (4) **Prodavatelj** objavljuje i ažurira sadržaj internet stranice u dobroj vjeri, nastojeći osigurati točnost, potpunost i pravodobnost informacija, međutim ne jamči da su sve informacije u svakom trenutku u potpunosti ažurne ili bez pogreške.
- (5) **Prodavatelj** je dužan omogućiti **Korisnicima** upućivanje upita, zahtjeva i drugih obavijesti putem dostupnih komunikacijskih kanala te je dužan, u razumnom roku, pružiti odgovore i potrebna pojašnjenja, osobito u vezi s korištenjem internet stranice, uvjetima kupnje, proizvodima i uslugama. Ako je upit nejasan ili nepotpun, **Prodavatelj** će zatražiti njegovo pojašnjenje radi pravilnog postupanja. **Prodavatelj** nije dužan postupati po upitima za koje se, na temelju okolnosti konkretnog slučaja, može utvrditi da nedvojbeno predstavljaju zlouporabu prava, osobito u slučaju učestalog ponavljanja istih ili bitno sličnih upita bez opravdanog razloga, upita neprimjerenog sadržaja ili upita čija je svrha očito opterećenje ili ometanje rada **Prodavatelja**.

5 INTERNET TRGOVINA I SKLAPANJE UGOVORA:

- (1) Internet trgovina predstavlja funkcionalni dio internet stranice putem kojeg je korisnicima omogućena kupnja proizvoda na daljinu, u skladu s ovim **Općim uvjetima** i važećim propisima **Republike Hrvatske**.
- (2) Korištenjem usluge internet trgovine **Korisnik**, u slučaju izvršenja narudžbe, stječe status **Kupca** te sklapanjem ugovora o kupoprodaji ulazi u pravni odnos s **Prodavateljem**, pod uvjetima propisanim ovim **Općim uvjetima**.
- (3) Odredbe ovog dijela **Općih uvjeta** primjenjuju se isključivo na kupnju putem internet trgovine te se ne odnose na korištenje ostalih sadržaja internet stranice. U nastavku su detaljno uređeni uvjeti i način korištenja internet trgovine, uključujući postupak sklapanja ugovora, prava i obveze ugovornih strana te druga pitanja relevantna za kupnju proizvoda putem internet trgovine.

5.1 POSTUPAK SKLAPANJA UGOVORA:

- (1) Kupnja proizvoda obavlja se putem internet stranice **Prodavatelja**.

- (2) Prije dovršetka narudžbe **Kupac** je dužan potvrditi da je upoznat s **Općim uvjetima** te da ih prihvaća.
- (3) **Opći uvjeti**, zajedno sa specifikacijom i cijenom naručenih proizvoda, čine dio ugovora o kupoprodaji sklopljenog na daljinu.
- (4) Ugovor o kupoprodaji između **Prodavatelja** i **Kupca** smatra se sklopljenim u trenutku kada **Prodavatelj** zaprimi narudžbu **Kupca** te **Kupcu** dostavi potvrdu o zaprimanju narudžbe putem elektroničke pošte.
- (5) Kupovina je moguća 24 (dvadeset četiri) sata na dan, 7 (sedam) dana u tjednu.
- (6) **Kupac** će putem elektroničke pošte biti obaviješten o zaprimanju narudžbe i o otpremi proizvoda.
- (7) U slučaju da **Prodavatelj** nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, bilo zbog nedostupnosti proizvoda, promjena od strane proizvođača ili zbog očitih pogrešaka ili nepravilnosti u podacima o proizvodu (osobito cijene, opisa ili dostupnosti) koje su posljedica tehničkih ili drugih nenamjernih okolnosti, o tome će bez odgode obavijestiti **Kupca** putem telefona ili elektroničke pošte.
- (8) **Prodavatelj** može u situacijama navedenim u prethodnom stavku, isključivo kao mogućnost i bez ikakve obveze za **Kupca**, predložiti zamjenski ili sličan proizvod. Takva ponuda ne predstavlja obvezu **Kupca** niti se smatra prihvaćenom bez njegove izričite suglasnosti. U slučaju da **Kupac** izričito prihvati ponuđeni zamjenski proizvod, smatra se da je sklopljen novi ugovor pod uvjetima koji su tada važeći.
- (9) U slučaju nemogućnosti isporuke naručenog i plaćenog proizvoda, **Prodavatelj** će izvršiti povrat uplaćenog iznosa bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana utvrđenja nemogućnosti isporuke.
- (10) Za sve upite vezane uz kupnju **Kupac** može kontaktirati **Prodavatelja** putem kontakt podataka navedenih u poglavlju „**Podaci o prodavatelju**“, pri čemu je telefonski kontakt dostupan radnim danom od 07:00 do 14:00 sati.

5.2 TIJEK KUPOVINE I UNOS PODATAKA:

5.2.1 UPIS PODATAKA O KUPCU:

- (1) **Kupac** može izvršiti narudžbu proizvoda uz registraciju na internet stranici ili bez registracije (kao gost).
- (2) U slučaju registracije, **Kupac** otvara korisnički račun putem poveznice „**Moj račun**“ i ispunjavanjem obrasca za registraciju, dok se prijava u korisnički račun vrši unosom korisničkih podataka.

Stranica 9 od 25

-
- (3) Kupnja bez registracije moguća je unosom podataka nužnih za obradu narudžbe.

5.2.2 ODABIR PROIZVODA I INFORMACIJE O PROIZVODU:

- (1) Kupovina se obavlja naručivanjem dostupnih proizvoda putem internet stranice **Prodavatelja**, pri čemu **Kupac** proizvode odabire prema vlastitim preferencijama, na temelju prikazanih fotografija te dostupnih informacija o proizvodu (osobito opisa, cijene i drugih relevantnih obilježja proizvoda).
- (2) Kupovina se provodi u nekoliko jednostavnih koraka, korištenjem internet stranice, neovisno o lokaciji **Kupca**.
- (3) Pretraživanje i odabir proizvoda moguć je prema različitim kriterijima, osobito:
- upisom pojma u tražilicu („**Pretraživanje**“),
 - odabirom proizvoda iz kataloga prema vrstama proizvoda,
 - filtriranjem proizvoda prema ponuđenim kriterijima putem opcije „**Filtriraj rezultate**“.
- (4) Nakon odabira proizvoda, **Kupac** određuje željenu količinu te odabrani proizvod dodaje u košaricu, čime se proizvod privremeno evidentira u okviru narudžbe, bez obveze kupnje ili rezervacije proizvoda.
- (5) Obilježavanje proizvoda koji se nude **Potrošačima** uređeno je važećim propisima **Republike Hrvatske** i **Europske unije**.
- (6) Proizvodi moraju, sukladno primjenjivim propisima, sadržavati osnovne podatke kao što su naziv proizvoda, tip i model proizvoda, sastav, svojstva i druga bitna obilježja te podatke o proizvođaču ili uvozniku sa sjedištem u **Europskoj uniji**.
- (7) Podaci o proizvodu moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te navedeni na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, uz mogućnost dodatne uporabe drugih jezika, znakova i piktograma koji su razumljivi **Potrošaču**.
- (8) **Kupac** se s glavnim obilježjima proizvoda upoznaje putem internet stranice, pri čemu su uz svaki proizvod prikazani njegovi osnovni podaci, opis i cijena s uključenim porezom na dodanu vrijednost.
- (9) **Prodavatelj** objavljuje podatke, fotografije i druge materijale vezane uz proizvode u dobroj vjeri, s ciljem olakšavanja odabira i kupnje.

(10) Fotografije proizvoda služe u ilustrativne svrhe te su moguća odstupanja u odnosu na stvarni izgled proizvoda. Također su moguće razlike između opisa i stvarnih svojstava proizvoda u slučaju izmjena koje proizvođač izvrši bez prethodne obavijesti.

(11) **Prodavatelj** ne odgovara za nenamjerne pogreške u opisu ili prikazu proizvoda koje su posljedica tehničkih nepravilnosti, tipografskih pogrešaka, pogrešaka u prijenosu podataka ili drugih okolnosti izvan njegove razumne kontrole.

5.2.3 PREGLED KOŠARICE:

(1) Nakon što **Kupac** odabere proizvode i doda ih u košaricu, u okviru opcije „**Košarica**“ omogućuje mu se pregled odabranih proizvoda, njihove količine, pojedinačne cijene te ukupnog iznosa narudžbe.

(2) **Kupac** može u svakom trenutku prije dovršetka narudžbe izmijeniti sadržaj košarice, uključujući dodavanje novih proizvoda, promjenu količine ili uklanjanje pojedinih proizvoda.

(3) Nakon pregleda i potvrde odabranih proizvoda, **Kupac** nastavlja postupak narudžbe.

5.2.4 ODABIR NAČINI PLAĆANJA I DOSTAVE:

(1) Naručene proizvode i dostavu **Kupac** plaća prema modelu koji sam odabere tijekom ispunjavanja narudžbe, pri čemu ugovorena kupoprodajna cijena uključuje PDV, izražena je u eurima te se plaćanje vrši isključivo u eurima.

(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:** MasterCard, Visa i Maestro
 - **ERSTE CARD CLUB:** Diners, MasterCard, Visa, Maestro
 - **ZABA:** MasterCard, Visa, Maestro
- online plaćanjem na rate putem kreditnih kartica:
 - **PBZ CARD:** Visa i Maestro; minimalan iznos transakcije: 30 eura
 - **ERSTE CARD CLUB:** Diners, MasterCard, Visa, Maestro; minimalan iznos transakcije: 30 eura
 - **ZABA:** MasterCard, Visa; minimalan iznos transakcije: 10 eura

- (3) Ako se **Kupac** odluči za plaćanje prilikom preuzimanja pošiljke (pouzećem), dužan je naručene proizvode platiti prilikom preuzimanja, neovisno o tome vrši li se dostava na adresu ili putem paketomata. Plaćanje se izvršava sukladno tehničkim mogućnostima odabranog načina dostave, i to gotovinom, karticama ili drugim dostupnim načinima koje omogućuje dostavna služba odnosno sustav paketomata.
- (4) **Plaćanje putem direktne bankovne transakcije (plaćanje općom uplatnicom/virmanom)** : Opcija plaćanja direktnom bankovnom transakcijom omogućuje uplatu putem internet bankarstva, mobilnog bankarstva, u banci, pošti i slično. Odabirom ove opcije prilikom narudžbe proizvoda, **Kupac** će na svoju e-mail adresu zaprimiti podatke potrebne za izvršenje uplate. **Kupac** je dužan izvršiti uplatu tako da ista bude evidentirana u sustavu **Prodavatelja** najkasnije u roku od 5 (pet) dana od dana narudžbe. U slučaju da uplata ne bude evidentirana u navedenom roku, smatrat će se da je **Kupac** odustao od sklopljenog ugovora, te **Prodavatelj** zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor i stornirati narudžbu bez dodatne obavijesti – dodaj poglavlje rokovi.
- (5) **Plaćanje karticama**: Prilikom plaćanja kreditnim i debitnim karticama autorizacija plaćanja vrši se automatski. **Prodavatelj** snosi sve manipulativne troškove autorizacije kreditne/debitne kartice. U slučaju neuspješne autorizacije plaćanja postupak kupovine se prekida.

Plaćanje se smatra izvršenim:

- u slučaju plaćanja pouzećem, u trenutku preuzimanja uplate od strane dostavne službe ili sustava paketomata,
- u slučaju bezgotovinskog plaćanja, u trenutku kada uplata bude evidentirana u sustavu **Prodavatelja** ili u trenutku primitka autorizacije od strane izdavatelja kartice.

5.2.5 ODABIR DOSTAVE:

- (1) **Kupac** prilikom narudžbe odabire način dostave proizvoda između ponuđenih opcija dostupnih na internet stranici, pri čemu **Prodavatelj** vrši dostavu na području **Republike Hrvatske** putem ovlaštenih dostavnih službi.
- (2) **Kupac** može odabrati dostavu:
- na adresu (kućnu ili poslovnu), ili
 - putem paketomata, ovisno o dostupnim opcijama u trenutku narudžbe.

Stranica 12 od 23

(3) Postupak kupnje završava nakon što **Kupac**, po odabiru načina dostave i plaćanja te unosu potrebnih podataka, izvrši završnu potvrdu narudžbe, čime potvrđuje da je upoznat s **Općim uvjetima** i da prihvaća njihovu primjenu te da narudžba uključuje obvezu plaćanja. Prije same potvrde **Kupcu** se omogućuje završni pregled odabranih proizvoda, ukupne cijene te uvjeta dostave i plaćanja. Nakon završetka postupka kupnje, **Prodavatelj** će **Kupcu** putem elektroničke pošte dostaviti potvrdu o zaprimanju narudžbe s pripadajućim podacima, dok će potvrda o sklapanju ugovora i obavijest o otpremi proizvoda biti dostavljene naknadno.

5.3 UVJETI DOSTAVE, POVRATA I OSOBNOG PREUZIMANJA:

(1) Pošiljka će biti otpremljena bez nepotrebnog odgađanja, u pravilu unutar 24 sata od potvrde narudžbe tijekom radnih dana, a najkasnije u roku do 5 (pet) radnih dana, ovisno o dostupnosti proizvoda te uzimajući u obzir neradne dane (vikende i blagdane) i druge okolnosti koje mogu utjecati na obradu i otpremu narudžbe. U slučaju plaćanja karticom ili plaćanja prilikom preuzimanja (pouzećem), rok za otpremu počinje teći od trenutka potvrde narudžbe, dok u slučaju plaćanja putem direktne bankovne transakcije (općom uplatnicom/virmanom) rok za otpremu počinje teći od dana kada **Prodavatelj** evidentira uplatu u svojem sustavu.

(2) Nakon otpreme, **Kupac** može očekivati isporuku u roku koji ovisi o dostavnoj službi, a koji u pravilu iznosi 1–3 radna dana. Navedeni rok može biti dulji ovisno o organizaciji dostave, lokaciji isporuke te drugim okolnostima koje mogu utjecati na tijek dostave, a na koje **Prodavatelj** ne može utjecati.

(3) Ako **Kupac** ne zaprimi naručene proizvode u očekivanom roku dostave, dužan je o tome obavijestiti **Prodavatelja**.

(4) U slučaju dostave na adresu, isporuka se vrši do ulaza u stambeni ili poslovni objekt. Dostavljač nije obvezan unositi robu unutar objekta ili na kat. U slučaju dostave putem paketomata, **Kupac** preuzima pošiljku na odabranom paketomatu. U oba slučaja **Kupac** se u pravilu obavještava o spremnosti pošiljke za preuzimanje putem elektroničkih komunikacijskih kanala (primjerice SMS porukom, elektroničkom poštom ili drugim odgovarajućim oblikom obavijesti).

(5) **Prodavatelj** pakira proizvode tako da se uobičajenim postupanjem u transportu ne mogu oštetiti, koristeći primjerena zaštitna sredstva kao što su zaštitna vanjska ambalaža (u pravilu kartonska), unutarnja zaštita (primjerice zračni jastučići, papirna ispuna, zaštitne folije ili druga prikladna sredstva za učvršćivanje sadržaja paketa), s ciljem očuvanja cjelovitosti i ispravnosti proizvoda tijekom transporta.

5.4 POVRAT:

- (1) Povrat robe moguć je u slučajevima kada **Kupac** vraća proizvod zbog svoje odluke, kao i u slučajevima kada je proizvod isporučen pogrešno, oštećen, neispravan, nepotpun ili na drugi način nesukladan ugovoru.
- (2) Ako je **Kupcu** isporučen proizvod različit od onoga koji je naručio, **Kupac** ima pravo vratiti takav proizvod **Prodavatelju** te zahtijevati isporuku naručenog proizvoda, a ako to nije moguće, ima pravo na povrat uplaćenog iznosa.
- (3) **Kupac** je dužan robu koju vraća zapakirati na način koji osigurava zaštitu od oštećenja u transportu, po mogućnosti na način na koji je roba bila zapakirana prilikom dostave (uz korištenje izvorne ili druge odgovarajuće ambalaže i zaštitnih materijala). Robu je, koliko je to moguće, potrebno vratiti u izvornom stanju, zajedno s pripadajućom ambalažom, dokumentacijom i svim pripadajućim dijelovima.
- (4) **Kupac** odgovara za svako umanjenje vrijednosti robe koje je posljedica rukovanja robom, osim onog koje je bilo nužno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti proizvoda. Robu nije dopušteno prepravljati, koristiti niti s njom postupati na način koji prelazi uobičajeni pregled robe u poslovnici. U slučaju umanjenja vrijednosti robe, **Prodavatelj** je ovlašten umanjiti iznos povrata razmjerno utvrđenom umanjenju, uzimajući u obzir osobito vrstu proizvoda, stupanj korištenja, očuvanost ambalaže te mogućnost daljnje prodaje proizvoda, pri čemu će postupati razmjerno, u dobroj vjeri i na dosljedan način u usporedivim okolnostima.
- (5) **Prodavatelj** ne odgovara za oštećenja proizvoda nastala tijekom povrata ako proizvod nije vraćen na način koji osigurava njegovu zaštitu u transportu.
- (6) Povrat robe mora biti izvršen bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je **Kupac** obavijestio **Prodavatelja** o namjeri povrata. **Prodavatelj** može odbiti zaprimanje povrata robe zaprimljenog nakon isteka navedenog roka, osim ako **Kupac** dokaže da je povrat robe poslan unutar propisanog roka.

5.5 OSOBNO PREUZIMANJE U LJEKARNI:

- (1) **Kupac** može prilikom narudžbe odabrati opciju osobnog preuzimanja proizvoda u odabranoj ljekarničkoj jedinici **Prodavatelja**.
- (2) U slučaju odabira osobnog preuzimanja, **Prodavatelj** će obavijestiti **Kupca** putem elektroničke pošte ili telefona kada je narudžba spremna za preuzimanje.

-
- (3) **Kupac** je dužan preuzeti narudžbu u roku od 5 (pet) dana od dana zaprimanja obavijesti iz stavka (2) ovog članka, osim ako nije drugačije dogovoreno.
- (4) Ako **Kupac** ne preuzme narudžbu u navedenom roku, **Prodavatelj** zadržava pravo otkazati narudžbu.
- (5) U slučaju unaprijed plaćene narudžbe koja nije preuzeta u roku, **Prodavatelj** će izvršiti povrat uplaćenog iznosa, umanjen za eventualne stvarne troškove nastale u vezi s obradom i pripremom narudžbe, ako je to primjenjivo i u skladu s važećim propisima.
- (6) Osobno preuzimanje proizvoda je besplatno, osim ako je drugačije izričito naznačeno prilikom narudžbe.

5.6 TROŠAK DOSTAVE I POVRATA:

- (1) Troškovi dostave određuju se ovisno o odabranom načinu dostave, kako slijedi:
- **standardna dostava na adresu:** za narudžbe u iznosu do 50,00 eura cijena dostave iznosi 6,00 eura, dok je za narudžbe u iznosu od 50,00 eura i više dostava besplatna,
 - **naknada za plaćanje pouzecom:** iznosi 1,00 euro,
 - **dostava i pouzeće:** ukupna naknada iznosi 7,00 eura,
 - dostava putem paketomata (**BOX NOW**): cijena dostave iznosi 1,99 eura,
 - dostava putem paketomata drugih dostavnih službi: cijena dostave obračunava se kao standardna dostava na adresu.

Sve cijene dostave i povrata navedene u ovom članku iskazane su s PDV-om.

- (2) Točan iznos troška dostave bit će jasno prikazan **Kupcu** prije završetka procesa narudžbe.
- (3) Trošak povrata robe snosi:

- **Prodavatelj**, ako se proizvod vraća zbog pogreške na njegovoj strani, osobito u slučaju isporuke pogrešnog, oštećenog, neispravnog ili nepotpunog proizvoda ili drugog nedostatka za koji odgovara **Prodavatelj**,

- **Kupac**, u svim ostalim slučajevima, uključujući, ali ne ograničavajući se na odustanak od kupnje bez posebnog razloga, zamjenu proizvoda zbog osobnih preferencija, pogrešno naručen proizvod ili druge razloge koji nisu posljedica odgovornosti **Prodavatelja**.

5.7 MATERIJALNI NEDOSTACI:

- (1) Za materijalne nedostatke proizvoda primjenjuju se odredbe važećih propisa, osobito **Zakona o obveznim odnosima**, pri čemu se ovim **Općim uvjetima** dodatno uređuju način ostvarivanja prava i postupak reklamacije.
- (2) **Prodavatelj** odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na **Kupca**, bez obzira je li mu to bilo poznato. Materijalnim nedostatkom osobito se smatraju, primjerice: neispravan proizvod, oštećen proizvod, proizvod s oštećenom ili neispravnom ambalažom (npr. deformirana, napuknuta ili razbijena ambalaža, oštećeni zatvarači, tragovi curenja sadržaja), proizvod koji pokazuje znakove korištenja ili mehanička oštećenja, kao i proizvod s vidljivim promjenama svojstava (primjerice boje, mirisa ili teksture), odnosno svaki drugi nedostatak zbog kojeg proizvod nije uobičajeno upotrebljiv ili nema ugovorena svojstva.
- (3) **Prodavatelj** odgovara i za materijalne nedostatke koji se pokažu nakon prijelaza rizika na **Kupca**, ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga, kao i za nedostatke koji nisu bili vidljivi u trenutku preuzimanja, ali se mogu utvrditi tek naknadno pri uobičajenoj uporabi proizvoda (primjerice promjena mirisa, boje ili drugih svojstava proizvoda).
- (4) **Kupac** je dužan prilikom preuzimanja stvari, odnosno pošiljke, izvršiti uobičajeni pregled te bez odgode, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana prijaviti vidljive nedostatke (primjerice oštećenja ambalaže poput deformirane, napuknute ili razbijene ambalaže, oštećeni zatvarači, tragovi curenja sadržaja, kao i mehanička oštećenja proizvoda ili druga vidljiva odstupanja). **Kupac** je o uočenim nedostacima dužan obavijestiti **Prodavatelja** te, prema mogućnosti, dostaviti odgovarajuće dokaze, osobito fotografiju vanjskog pakiranja, fotografiju unutarnjeg pakiranja i fotografiju oštećenog sadržaja. Ako **Kupac** preuzme pošiljku bez primjedbi, smatra se da je stvar preuzeo bez vidljivih nedostataka, osim ako dokaže suprotno. **Prodavatelj** ne odgovara za vidljive nedostatke koji su se mogli uočiti prilikom uobičajenog pregleda pri preuzimanju, a nisu prijavljeni bez odgode, osim ako **Kupac** dokaže da takvi nedostaci nisu mogli biti uočeni pri takvom pregledu. Uobičajenim pregledom stvari smatra se osobito provjera vanjskog stanja pakiranja i proizvoda, uključujući utvrđivanje postojanja prethodno opisanih vidljivih nedostataka, kao i svih drugih očitih nepravilnosti koje se mogu uočiti bez otvaranja, rastavljanja ili uporabe proizvoda. **Kupcu** se preporučuje prijaviti i oštećenja vanjske, odnosno zaštitne ambalaže (kutije u kojoj je roba pakirana), i u slučajevima kada je unutarnji sadržaj neoštećen, osobito ako takva oštećenja upućuju na mogućnost oštećenja nastalih tijekom transporta.

-
- (5) **Prodavatelj** ne odgovara za nedostatke koji su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati **Kupcu** ili mu nisu mogli ostati nepoznati.
- (6) **Kupac** je dužan, ako nije drugačije propisano ovim **Općim uvjetima** o postojanju nedostataka obavijestiti **Prodavatelja** bez odgađanja, a najkasnije u roku od 2 (dva) mjeseca od dana kada je nedostatak otkrio, dok **Prodavatelj** ne odgovara za nedostatke koji se pokažu nakon isteka 2 (dvije) godine od predaje stvari, osim ako je drukčije određeno važećim propisima.
- (7) **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.

5.8 PRAVA KUPCA U SLUČAJU MATERIJALNOG NEDOSTATKA STVARI:

- (1) U slučaju nedostatka proizvoda, **Kupac** ima pravo, po vlastitom izboru, zahtijevati uklanjanje nedostatka (popravak) ili zamjenu proizvoda, osim ako je odabrani način nemoguć ili bi predstavljao nerazmjerno opterećenje za **Prodavatelja**. Ako uklanjanje nedostatka ili zamjena nisu mogući ili nisu izvršeni u razumnom roku, **Kupac** ima pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora, sukladno važećim propisima.
- (2) S obzirom na prirodu proizvoda iz ponude, način rješavanja reklamacije može ovisiti o vrsti proizvoda. Kod proizvoda poput kozmetike, dodataka prehrani i sličnih proizvoda reklamacije se u pravilu rješavaju zamjenom proizvoda ili povratom plaćenog iznosa, dok je kod medicinskih uređaja i slične robe (npr. tlakomjeri, toplomjeri, inhalatori i sl.) moguće i otklanjanje nedostatka (popravak), sukladno tehničkim mogućnostima i uvjetima proizvođača, ne dovodeći u pitanje zakonska prava **Kupca**.
- (3) **Prodavatelj** će zaprimljeni zahtjev **Kupca** razmotriti i poduzeti odgovarajuće radnje u skladu s važećim propisima, uzimajući u obzir prirodu proizvoda i okolnosti konkretnog slučaja, vodeći računa da se reklamacija riješi u razumnom roku i bez znatnih neugodnosti za **Kupca**.
- (4) **Prodavatelj** zadržava pravo odbiti reklamaciju ako utvrdi, na temelju opravdanih i provjerljivih dokaza, da nedostatak nije postojao u trenutku prijelaza rizika na **Kupca** ili je nastao kao posljedica

nepravilnog rukovanja, neodgovarajuće uporabe, skladištenja ili drugog postupanja **Kupca** koje nije u skladu s uputama proizvođača ili uobičajenom namjenom proizvoda.

(5) Radi utvrđivanja osnovanosti reklamacije, **Kupac** je dužan na zahtjev **Prodavatelja** dostaviti odgovarajuće informacije i dokaze (primjerice fotografije proizvoda i pakiranja, opis nedostatka i sl.). **Prodavatelj** zadržava pravo, ovisno o vrsti proizvoda, prirodi nedostatka, vrijednosti proizvoda i drugim okolnostima konkretnog slučaja, zatražiti povrat proizvoda na pregled ili odlučiti o reklamaciji na temelju dostavljenih dokaza. U slučaju sumnje u zlouporabu, **Prodavatelj** može odbiti reklamaciju ili uvjetovati njezino rješavanje povratom proizvoda.

(6) Ako nedostatak nije moguće otkloniti niti zamijeniti proizvod, ili ako se reklamacija ne riješi u razumnom roku, koji u pravilu ne bi trebao biti dulji od 15 (petnaest) dana, osim u slučajevima kada to nije moguće zbog prirode proizvoda ili potrebe uključivanja ovlaštenog servisa, **Kupac** ima pravo na sniženje cijene ili povrat plaćenog iznosa. Sniženje cijene primjenjuje se iznimno, u slučajevima kada proizvod, unatoč nedostatku, može biti korišten za svoju svrhu, a **Kupac** pristane zadržati takav proizvod, pri čemu se visina sniženja određuje razmjerno stupnju nedostatka i utjecaju na uporabljivost proizvoda, uzimajući u obzir osobito vrstu proizvoda, prirodu i opseg oštećenja, očuvanost ambalaže te mogućnost daljnje uporabe ili prodaje proizvoda, a u pravilu se kreće u rasponu do 30% vrijednosti proizvoda, osim ako okolnosti konkretnog slučaja opravdavaju veće umanjenje.

(7) Troškove povezane s opravdanom reklamacijom snosi **Prodavatelj**.

5.9 PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA:

(1) Na pravo **Potrošača** na jednostrani raskid ugovora primjenjuju se važeći propisi, osobito **Zakon o zaštiti potrošača**, dok se ovim **Općim uvjetima** uređuje način ostvarivanja tog prava, bez utjecaja na zakonska prava **Kupca**.

(2) **Potrošač** ima pravo, bez navođenja razloga, jednostrano raskinuti ugovor o kupoprodaji sklopljen na daljinu u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je njemu ili trećoj osobi koju je odredio, a koja nije prijevoznik, roba predana u posjed.

(2) **Potrošač** može ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora:

- ispunjavanjem obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je dostupan na internet stranici **Prodavatelja** ili dostavljen uz potvrdu narudžbe, ili
- slanjem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju za raskid ugovora,

pri čemu je **Potrošač** dužan navedeni obrazac ili izjavu dostaviti **Prodavatelju** putem elektroničke pošte (prodaja@ljekarna-bjelovar.hr), ili na drugi način koji omogućuje dokaz o zaprimljenoj obavijesti.

(3) Izjava o jednostranom raskidu mora sadržavati najmanje:

- ime i prezime **Potrošača**,
- adresu ili adresu elektroničke pošte,
- podatke o narudžbi (broj narudžbe, datum kupnje ili drugi identifikacijski podatak),
- jasnu izjavu da se ugovor raskida,

(4) **Prodavatelj** će bez odgađanja potvrditi primitak izjave o jednostranom raskidu ugovora putem elektroničke pošte.

(5) U slučaju jednostranog raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj strani ono što je primila na temelju ugovora. **Potrošač** je dužan vratiti robu bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je obavijestio **Prodavatelja** o raskidu ugovora. **Prodavatelj** će izvršiti povrat plaćenoga bez odgađanja, u pravilu u roku do 5 (pet) dana od dana kada zaprimi vraćenu robu ili dokaz da je roba poslana natrag, ovisno o tome što nastupi ranije. **Prodavatelj** nije dužan izvršiti povrat prije nego što zaprimi robu ili dokaz o njezinom slanju. Iznimno, u slučaju okolnosti koje mogu utjecati na pravodobnost obrade povrata, povrat može biti izvršen u duljem roku, ali najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada su ispunjeni uvjeti za povrat.

(6) Pravo na jednostrani raskid ugovora ne može se ostvariti u slučajevima propisanim važećim propisima, osobito kada je riječ o:

- proizvodima koji su zbog svoje naravi, zaštite zdravlja ili higijenskih razloga nepogodni za povrat nakon što su otvoreni ili je narušena njihova zaštitna ambalaža,
- proizvodima koji zahtijevaju posebne uvjete čuvanja ili rukovanja (uključujući proizvode osjetljive na temperaturu, svjetlost ili druge vanjske utjecaje), a za koje se nakon isporuke ne može pouzdano utvrditi da su čuvani u propisanim uvjetima,
- drugim slučajevima u kojima je pravo na raskid isključeno sukladno važećim propisima.

5.10 OBAVIJEST O NAČINU PISANOG PRIGOVORA POTROŠAČA:

(1) Sukladno članku 10. **Zakona o zaštiti potrošača**, **Potrošač** može podnijeti pisani prigovor, pri čemu je primarni način komunikacije putem elektroničke pošte na adresu ravnatelj@ljekarna-bjelovar.hr, dok je

prigovor moguće podnijeti i putem pošte, u poslovnim prostorijama **Prodavatelja** ili drugim sredstvima mrežne komunikacije, koristeći kontakt podatke navedene u uvodnom dijelu ovih **Općih uvjeta**.

- (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 **Potrošač** ima prigovor, u prigovoru je potrebno navesti: **broj narudžbe, broj računa ili svoje ime i prezime**.
- (4) U slučaju eventualnog spora **Prodavatelja** i **Potrošača**, spor će pokušati riješiti mirnim putem, a ako to nije moguće, nadležan je stvarno i mjesno nadležan sud u **Republici Hrvatskoj** uz primjenu hrvatskog prava.
- (5) Rješavanje sporova je moguće pred **Sudom časti HGK** ili drugim centrima za mirenje.
- (6) 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/>.
- (7) 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 **Potrošač** može pristupiti putem ove poveznice:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&Ing=HR>.

5.11 RAČUNANJE ROKOVA I DOSTAVA OBAVIJESTI

5.11.1 ROKOVI:

- (1) Ako ovim **Općim uvjetima** ili važećim propisima nije drugačije određeno, svi rokovi računaju se na način utvrđen ovim člankom.
- (2) Rok počinje teći prvog sljedećeg dana nakon dana u kojem je nastupila okolnost od koje rok počinje teći (osobito zaprimanje narudžbe, dostava obavijesti, zaprimanje zahtjeva ili druga relevantna radnja).
- (3) Rokovi određeni u danima računaju se u kalendarskim danima.
- (4) Rok istječe istekom posljednjeg dana roka u 24:00 sata.

(5) Ako je rok određen u mjesecima ili godinama, istječe onoga dana koji po svom broju odgovara danu u kojem je rok započeo teći. Ako takvog dana u posljednjem mjesecu nema, rok istječe posljednjeg dana toga mjeseca.

(6) Ako posljednji dan roka pada na subotu, nedjelju, blagdan ili drugi neradni dan, rok istječe istekom prvog sljedećeg radnog dana.

5.11.2 ZAPRIMANJE OBAVIJESTI:

(1) Ako je za poduzimanje određene radnje relevantan trenutak zaprimanja obavijesti, smatra se da je obavijest zaprimljena:

- u slučaju elektroničke komunikacije (e-mail i sl.), u trenutku kada je poruka pristigla u informacijski sustav primatelja, pod uvjetom da je poslana na adresu koju je primatelj naveo za komunikaciju;
- u slučaju slanja putem poštanskih ili kurirskih usluga, danom kada je pošiljka uredno dostavljena primatelju.

(2) Odredbe ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju na **Prodavatelja i Kupca**.

5.12 PRAVNE OSOBE:

(1) U slučaju kada je **Kupac** pravna osoba, ne smatra se **Potrošačem** te se na njega ne primjenjuju odredbe **Zakona o zaštiti potrošača**, već odgovarajuće odredbe **Zakona o obveznim odnosima** i **Zakona o elektroničkoj trgovini**.

(2) Odredbe ovih **Općih uvjeta** primjenjuju se na pravne osobe na odgovarajući način, u mjeri u kojoj su primjenjive na pravne osobe i nisu u suprotnosti s njihovim pravnim statusom.

6 PRIJELAZNE I ZAVRŠENE ODREDBE:

(1) **Ugovorne strane** mogu se sporazumjeti o odstupanju od uvjeta utvrđenih ovim **Općim uvjetima** isključivo u iznimnim i opravdanim okolnostima konkretnog slučaja, osobito u pogledu načina i rokova isporuke, načina i rokova povrata robe, posebnih svojstava ili dostupnosti proizvoda te drugih objektivnih okolnosti koje utječu na izvršenje ugovora (primjerice kašnjenje ili nepravilnosti u dostavi, privremena nedostupnost proizvoda, tehničke poteškoće u obradi narudžbe, zdravstvene ili druge opravdane osobne okolnosti **Kupca** koje utječu na mogućnost pravodobnog preuzimanja ili povrata robe i sl.). Takva

odstupanja odobravaju se na temelju objektivnih i razmjernih kriterija povezanih s konkretnom narudžbom, proizvodom ili okolnostima izvršenja ugovora, uzimajući u obzir informacije i izjave **Kupca**, osim ako postoje opravdani razlozi za sumnju u njihovu točnost, a ne na temelju osobnih svojstava ili identiteta **Kupca**. Odstupanja ne smiju dovesti do smanjenja razine prava koja **Kupcu** pripadaju prema važećim propisima, niti do diskriminacije ili neopravdanog nejednakog postupanja prema **Kupcima** u usporedivim okolnostima. Pojedinačno odobreno odstupanje ne stvara obvezu **Prodavatelja** da isto odstupanje odobri u drugim slučajevima, osim ako su okolnosti bitno jednake. Radi pravne sigurnosti i dokazivosti, takvi sporazumi u pravilu se potvrđuju u pisanom ili drugom trajnom obliku komunikacije.

- (2) Na pitanja koja nisu posebno uređena ovim **Općim uvjetima** u pogledu materijalnih i pravnih nedostataka primjenjuju se odgovarajuće odredbe **Zakona o zaštiti potrošača** i **Zakona o obveznim odnosima**.
- (3) Izmjene **Općih uvjeta** stupaju na snagu danom objave na internet stranici **Prodavatelja**, pri čemu se na ugovore sklopljene prije izmjene primjenjuju uvjeti važeći u trenutku sklapanja ugovora
- (4) Izmjene i dopune ovih **Općih uvjeta** provode se na način i po postupku po kojem su **Opći uvjeti** i donijeti.

Ravnateljica Zdravstvene ustanove Ljekarne Bjelovar:
doc.dr.sc. Katarina Fehir Šola, univ.spec.mag.pharm.



PRILOG 1 . – DOSTAVNE SLUŽBE:

Prodavatelj za dostavu i povrat robe koristi, odnosno može koristiti usluge dostavnih službi s kojima ima uspostavljenu poslovnu suradnju, osobito:

- GLS
- Box Now

Prodavatelj zadržava pravo izmjene ili dopune dostavnih službi navedenih u ovom prilogu, o čemu će Kupci biti pravodobno obaviješteni putem internetske stranice.

