10 RAZLOGA ZAŠTO TRGOVATI I KUPOVATI PUTEM INTERNETA

1. Novo tržište bez granica - internet, omogućava vam globalno poslovanje na svim tržištima Europe i diljem svijeta

2. Grupne prodaje putem interneta omogućavaju vam prodaju i marketing u jednom, a što potencijalno rezultira većim brojem potrošača negoli u stvarnom prodajnom prostoru-trgovini

3. Manji troškovi poslovanja - pokretanje internet stranice/internet trgovine zahtijeva daleko manje troškove od otvaranja klasičnog prodajnog prostora-trgovine, poslovanje putem interneta omogućuje vam daljnje smanjenje troškova, odnosno garantira daljnje uštede u vašem poslovanju, koje možete reinvestirati.

4. 24 satno poslovanje - prednost internet poslovanja da vaša internet trgovina radi 24 sata dnevno, 7 dana tjedno, 365 dana u godini za razliku od stvarnog prodajnog prostora, što rezultira činjenicom da promet internet trgovina premašuje promet klasičnih prodajnih prostora -trgovina

5. Mogućnost kupovine 24sata dnevno, sedam dana tjedno, 365 dana u godini, radnim i neradnim danima

6. Maksimalan komfor - cijeli proces od izbora i narudžbe proizvoda do plaćanja i dostave proizvoda - odvija se iz udobnosti vašega doma/radnog mjesta/bilo kojeg mjesta s kojega možete ostvariti pristup internetu

7. Sigurnost i kontrola kupovine - često se pogrešno misli kako je trgovina putem interneta puno rizičnija od klasične trgovine, međutim činjenica je da je trgovina i plaćanje putem interneta podjednako sigurno kao i plaćanje na POS terminalima u klasičnim trgovinama, restoranima, benzinskim crpkama, čak štoviše, na internetu postoje posrednički servisi za sigurno plaćanje, koji pružaju veći stupanj sigurnosti u obavljanju transakcija od klasičnih/tradicionalnih načina plaćanja

8. Informacije o aktualnim cijenama, promocijama i nižim cijenama pojedinih proizvoda - štedite vrijeme i energiju koju biste utrošili na obilaženje klasičnih trgovina u potrazi za željenim proizvodima, a naposljetku štedite i novac odabirom proizvoda sa sniženja, akcija ili promocija koje se možda ne provode na samim prodajnim mjestima fizičkih trgovina

9. Mogućnost kupnje proizvoda koji se trenutno ne nude na domaćem tržištu

10. Iskustva drugih potrošača - veliki broj internet trgovina ostavlja mogućnost svojim potrošačima da sami ocijene kvalitetu proizvoda i zadovoljstvo uslugom, što vam može biti izvrstan pokazatelj reputacije internet trgovine i samog trgovca, o čemu će naposljetku ovisiti vaša odluka- kupiti određeni proizvod (ukoliko su ocjene zadovoljavajuće za vas) ili ne kupiti tj., zaobići određenu internet trgovinu (ukoliko su drugi potrošači imali loših iskustava i ista je ocijenjena lošim ocjenama)

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

ZAŠTO?
i
KAKO?
TRGOVATI I KUPOVATI PUTEM INTERNETA

KUPNJA ROBA I USLUGA PUTEM INTERNETA

1. PRETHODNA OBAVIJEST
Prije sklapanja ugovora potrošač mora zaprimiti obavijest od trgovca s podacima o:
- o trgovcu (naziv, sjedište)
- glavnim karakteristikama proizvoda ili usluge koji se nude,
- cijeni (uključujući poreze i druga davanja, troškove dostave), načinu plaćanja te načinu i roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge, razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede,
- uslugama koje se nude nakon prodaje,
- jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu,
- uvjetima i roku za raskid ugovora,
- postupku otkaza ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme ili za razdoblje dulje od godinu dana,

2. PROVJERITE TRGOVCA
Domaći trgovci: Internet stranice SUDSKOG REGISTRA Trgovačkog suda u Zagrebu / Obrtnog registra na stranici Ministarstva poduzetništva i obrta, provjerite da li je trgovac registriran za obavljanje djelatnosti trgovine na malo preko pošte ili interneta, odnosno za obavljanje usluga informacijskog društva (NKD glava 63), u slučaju obrta je li registrirao svoju djelatnost sukladno NKD-u (šifra 47.91, djelatnosti glave 63.).
Provjerite iskustva ostalih potrošača na forumima i društvenim mrežama, pogotovo ukoliko se radi o inozemnim trgovcima.
Također, na Internet stranicama Hrvatske gospodarske komore, može se provjeriti poslovnog subjekta/trgovca, kroz Registar poslovnih subjekata. Na Internet stranicama Financijske agencije FINA-e mogu se pronaći podaci o računima poslovnih subjekata, pretražujući jedinstveni registar računa poslovnih subjekata.

3. INSTALIRAJTE ANTI-VIRUSNI PROGRAM NA SVOJE RAČUNALO
Instaliranjem anti-virusne zaštite na svoje računalo, onemogućit će te pristup vašim dragocjenim podacima (podaci o tekućem računu, podaci kreditnih kartica, OIB, lozinke itd) neovlaštenim osobama i zlonamjernim računalnim programima (spyware, malware).
Besplati programi zaštite su:
AVG (http://free.avg.com)
Avast! (http://avast.com)
Kaspersky (http://www.kaspersky.com/virus-scanner)
i slični programi.

4. ODABERITE SIGURNU LOZINKU
Kako bi lozinka, koju ćete koristiti prilikom online kupnje bila pouzdana, potrudite se oko njena izbora.
Ne bi trebala sadržavati manje od 6-8 znakova, korisno je upotrebljavati razmake, kombinaciju slova i brojki, kombinaciju velikih i malih slova, dodavanje znakova, simbola i slično. Lozinke ne zapisujte na papire, ne lijepite na računala, u mobitele i ne dijelite ih s nikim, vaša lozinka je vaša privatna stvar.

5. PUNJENJE KOŠARICE i SLANJE NARUDŽBE TRGOVCU
Pročitajte uvjete poslovanja/opće uvjete poslovanja, upute za kupce ukoliko postoje.
Nakon što odaberete proizvod ili uslugu, smjestite ih u virtualnu košaricu. Smještanje ponuđenih artikala u košaricu ne znači da ćete iste i kupiti, naime dok je artikl u košarici, možete ga ukloniti, dodati mu još artikala, promijeniti količinu artikala ili čak odustati od namjeravane kupovine. Kada ste apsolutno sigurni da ste odabrali željeni artikl, količinu, vrstu, boju, cijenu, cijenu dostave i slično, završavate naručivanje, klikom na „kupi", „kraj kupovine", „plaćanje", „checkout", „buy it now" i slično. Nakon toga pažljivo pročitajte potvrdu o narudžbi, potvrdu o plaćanju/uplati, eventualne upute za praćenje pošiljke itd. Čuvajte račune i navedene potvrde u elektroničkom obliku radi eventualnih reklamacija i vraćanja proizvoda.

6. CIJENE
Cijene proizvoda, odnosno robe i usluga, kao i cijena dostave istih, mora biti jednoznačna, jasna, lako razumljiva, nedvosmislena i prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koja se koristi.

7. PLAĆANJE
a) **GOTOVINA** (pouzećem/preuzimanjem robe prilikom isporuke)
b) **DEBITNE KARTICE** (kartice tekućih računa)
c) **PRE-PAID KARTICE** (kartice s limitiranim iznosom financijskih sredstava, veća kontrola troškova, može se potrošiti samo onaj iznos financijskih sredstava koji je uplaćen na karticu)
d) **POKLON BONOVI trgovca**
e) **OPĆA UPLATNICA / INTERNET BANKARSTVO** Kod izbora ovog načina plaćanja, kupac na svoju e-mail adresu dobije predračun sa svim podacima potrebnim za uplatu, uključujući broj računa na koji treba uplatiti vrijednost svoje narudžbe. Uplata se potom izvrši korištenjem internet bankarstva ili načinom na koji kupac inače plaća svoje račune - putem banke, pošte, FINA-e itd.
f) **KREDITNE KARTICE + sustavi plaćanja kao što su PayPal, Google Checkout, Skrill/Moneybookers** i slični servisi za posredovanje u sigurnom obavljanju platnog prometa. Korištenjem posredničkih servisa smanjuje se rizik od prijevara i krađa podataka, jer prilikom kupovine ne ostavljate nikome pa čak niti trgovcu podatke vaše kreditne/debitne kartice već samo vaše korisničko ime i lozinku kojima pristupate posredničkom servisu.
g) **PLAĆANJE PUTEM MOBILNIH TELEFONA** - npr. plaćanje putem SMS-a

8. CARINE
Pošiljke zanemarive vrijednosti (do 160,00 kuna) ne podliježu postupku carinjenja
Roba zanemarive vrijednosti (roba čija vrijednost po pošiljci ne prelazi 160,00 kuna) sadržana u pošiljkama koje se iz inozemstva izravno šalju primateljima u Republici Hrvatskoj, oslobođena je od plaćanja carine i PDV-a. Ta se roba ne podnosi carinarnici. Navedeno oslobođenje se ne odnosi na alkohol i alkoholna pića, duhan i duhanske proizvode, parfeme i toaletne vode.
Ukoliko se radi o jednom predmetu veće vrijednosti od navedene, obzirom da je roba nedjeljiva, moraju se obračunati uvozna davanja na cjelokupnu vrijednost predmeta.
Pod vrijednosti pošiljke od 160,00 kuna smatra se samo vrijednost robe, ako su troškovi dopreme razdvojeni od cijene same robe. Ukoliko je roba kupljena sa dopremom i nije razdvojen dio koji se odnosi na dopremu od same vrijednosti robe,
ukupan iznos uzet će se kao vrijednost pošiljke.

9. PRAVO KUPCA/POTROŠAČA NA RASKID UGOVORA
Svaki ugovor sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može raskinuti u roku od 7 radnih dana:
- od dana kada je primio proizvod, uz pretpostavku da je prije toga potrošaču bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti. Ne mora navesti razlog za raskid ugovora.
- ukoliko se radi o pružanju usluge, rok od 7 radnih dana teče od dana sklapanja ugovora, odnosno ako do trenutka sklapanja ugovora potrošaču nije bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti, od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

Ukoliko trgovac nije dostavio potvrdu prethodne obavijesti potrošaču, potrošač će imati pravo na raskid ugovora u roku od 3 mjeseca i to:
- u slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, od dana primitka proizvoda,
- u slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, od dana sklapanja ugovora.

Ugovor se raskida pisanom obaviješću o raskidu poslanom trgovcu. U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan o svom trošku vratiti proizvod trgovcu. Trgovac je dužan potrošaču najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu vratiti cjelokupni iznos uplate.

PRODAJA ROBA I USLUGA PUTEM INTERNETA

1. REGISTRACIJA DRUŠTVA ili OBRTA
Za obavljanje Internet trgovine, kao jednog od oblika trgovanja, potrebno je registrirati trgovačko društvo ili obrt, sukladno važećim pozitivnim propisima Republike Hrvatske.
Uvjeti za otvaranje obrta propisani su Zakonom o obrtu (NN 73/93, 90/96, 102/98, 64/01, 71/01, (49/03), 68/07, 79/07, 40/10), a temeljem kojeg se vrši registracija obrta kod županijskog Ureda državne uprave, Službe za gospodarstvo, nadležnog prema sjedištu obrta, dok se registriranje trgovačkog društva vrši prema odredbama Zakona o trgovačkim društvima (NN 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08, 137/09, 152/11, 111/12).

2. ZAKUP DOMENE I WEB PROSTORA
Ukoliko putem vlastite web stranice želite prezentirati svoje proizvode ili nešto treće, domena je jedan od nužnih elemenata.
Postoje: generičke (internacionalne) domene
(na primjer: .com, .org, .net, .edu, .gov, .biz i mnoge druge)
i državne (nacionalne) domene (na primjer: .hr, .uk, .de…)
HR domena je nacionalna domena Republike Hrvatske i upravljanje ovom domenom povjereno je Hrvatskoj akademskoj i istraživačkoj mreži CARNet.
Detaljne informacije o registraciji i besplatnih i naplatnih domena kao i odgovore na sva ostala pitanja o domenama možete pronaći na stranicama Registra hr domena na adresi www.dns.hr

3. MINIMALNI PODACI TRGOVCA - OPĆE INFORMACIJE Zakon o elektroničkoj trgovini / Direktiva 2000/31/EC
Sukladno Zakonu o elektroničkoj trgovini (NN NN 173/03, 67/08, 36/09 i 130/11), članku 6., davatelj usluga informacijskog društva mora u obliku i na način koji je neposredno i stalno dostupan korisnicima i nadležnim tijelima državne uprave Republike Hrvatske pružiti informacije, kao što su: ime i prezime ili tvrtka davatelja usluga; sjedište obrta ili pravne osobe davatelja usluga; kontakt podatke davatelja usluga; broj sudskog ili drugog javnog registra u koji je davatelj usluga upisan, te podatke o registru; pojedinosti o nadležnom tijelu ako djelatnost davatelja usluga podliježe službenom nadzoru; porezni broj ako je davatelj usluga obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost; u pogledu posebno reguliranih djelatnosti: profesionalnu ili sličnu instituciju kod koje je davatelj usluga registriran, profesionalni naziv i zemlju koja ga je odobrila, te uputu o profesionalnim pravilima u zemlji u kojoj se obavlja djelatnost i mjestu njihove dostupnosti.
Posebnu pažnju treba obratiti na prikazivanje cijena koje moraju biti jasno i nedvosmisleno naznačene, a posebno se mora naznačiti jesu li u prikazane cijene uključeni troškovi dostave, ostali manipulativni troškovi, porez i drugi troškovi koji na bilo koji način utječu na prikazanu cijenu.

4. MINIMALNO TEHNIČKI UVJETI
Ukoliko se radi o obavljanju djelatnosti Internet trgovine na način da gospodarski subjekt trguje robom na malo, dužan je osigurati za tu robu skladište iz kojih razloga mora podnijeti zahtjev za ishođenje rješenja o ispunjavanju minimalno tehničkih i drugih uvjeta mjesno nadležnom uredu državne uprave u županiji, te udovoljiti svih propisanim uvjetima iz članka iz članka 12. i 13. Zakona o trgovini (NN 87/08, 96/08, 116/08, 76/09, 114/11)
Ukoliko gospodarski subjekt namjerava obavljati djelatnost Internet trgovine na način da nudi samo usluge, a ne i robu, tada nije dužan podnijeti zahtjev za ishođenje rješenja o ispunjavanju minimalno tehničkih i drugih uvjeta mjesno nadležnom uredu državne uprave u županiji. Isto tako, kada se djelatnost trgovine obavlja kao djelatnost trgovine na veliko u tranzitu, a pri tome nije potrebno zadržavanje robe u skladištu, gospodarski subjekt nije dužan podnositi zahtjev za utvrđivanje minimalno tehničkih i drugih uvjeta. Također, ukoliko se djelatnost Internet trgovine obavlja na način da se naručeni proizvodi bez skladištenja izravno od dobavljača dostavljaju kupcima, nije potrebno podnositi zahtjev za ishođenje posebnih minimalno-tehničkih uvjeta.

5. NAČINI NAPLATE TRANSAKCIJE
a) **GOTOVINA** (pouzećem/preuzimanjem robe prilikom isporuke)
b) **DEBITNE KARTICE** (kartice tekućih računa)
c) **PRE-PAID KARTICE** (kartice s limitiranim iznosom financijskih sredstava, veća kontrola troškova, može se potrošiti samo onaj iznos financijskih sredstava koji je uplaćen na karticu)
d) **POKLON BONOVI trgovca**
e) **OPĆA UPLATNICA /INTERNET BANKARSTVO** Kod izbora ovog načina plaćanja, kupac na svoju e-mail adresu dobije predračun sa svim podacima potrebnim za uplatu, uključujući broj računa na koji treba uplatiti vrijednost svoje narudžbe. Uplata se potom izvrši korištenjem internet bankarstva ili načinom na koji kupac inače plaća svoje račune - putem banke, pošte, FINA-e itd.
Po zaprimljenoj uplati, naručeni proizvodi se isporučuju.
f) **KREDITNE KARTICE / ODABIR PAYMENT GATEWAY SUSTAVA**
Online autorizacija kreditnih kartica povezana je s bankama i karticarskim kućama:
- kupac šalje trgovcu podatke sa svoje kartice (broj kartice, ime i prezime nositelja kartice, datum isteka valjanosti, sigurnosni/verifikacijski kod) ili podatke npr. paypal sustava za naplatu (korisničko ime, lozinka kupca)
- trgovac provjerava valjanost kartice kod banke izdavatelja ili druge autorizacijske institucije online putem
- ako je kartica valjana, trgovac šalje banci/autorizacijskoj instituciji, iznos koji kupac želi platiti
- ukoliko se iznos može naplatiti/kupac je likvidan, trgovac dobiva odobrenje za naplatu
- banka kupca (izdavatelj kartice) obavlja transakciju s bankom trgovca (tzv. kliring)
- karticarska kuća/banka plaća trgovcu za sve uspješno autorizirane transakcije
- kupcu se ispostavljaju računi od strane karticarske kuće/banke za sve troškove koje je napravio u tijeku mjeseca

6. DOSTAVA
- Istražite i odaberite dostavnu službu putem koje ćete dostavljati svoje proizvode
- jasno i nedvosmisleno naznačite cijenu dostave