

## **PRAVILA POSLOVANJA NA PHAMA.HR**

Pravila poslovanja primjenjuju se od: 25.04.2018.

Verzija 1.00., 01.05.2017.

Verzija 1.01., 25.04.2018. (implementirano plaćanje karticama)

Preuzimanje: [ [Pravila\\_poslovanja\\_v1.00.\\_01-05-2017.pdf](#) ]

Preuzimanje: [ [Pravila\\_poslovanja\\_v1.01.\\_25-04-2018.pdf](#) ]

- 1. OPĆE ODREDBE I ZNAČENJA POJMOVA**
- 2. ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI**
- 3. O PRODAJNOM MJESTU**
- 4. KAKO KUPOVATI NA PHAMA.HR?**
- 5. INFORMACIJE O PROIZVODIMA**
- 6. PHAMA BODOVI (NAGRAĐIVANJE VJERNOSTI KUPACA)**
- 7. NAČINI PLAĆANJA**
- 8. DOSTAVA**
- 9. PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA**
- 10. ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE**
- 11. JAMSTVO (GARANCIJA)**
- 12. PODNOŠENJE PRIGOVORA**
- 13. ZAŠTITA PRIVATNOSTI I SIGURNOST**
- 14. IZJAVA O KOLAČIĆIMA ("COOKIES")**
- 15. KOMENTARI I SADRŽAJI KOJE OBJAVLJUJU KORISNICI**
- 16. IZMJENE PRAVILA POSLOVANJA, VAŽENJE I OSTALE ODREDBE**
- 17. PREDUGOVORNE OBAVIJESTI**

### **1. OPĆE ODREDBE I ZNAČENJA POJMOVA**

Korištenjem web stranice phama.hr radi kupnje ili prikupljanja informacija o proizvodima, potvrđujete kako ste upoznati i pristaje da se na Vas primjenjuju odredbe ovih Pravila poslovanja uključujući i Predugovorne obavijesti. Ukoliko niste suglasni, nemojte koristiti web stranicu radi kupnje proizvoda, pribavljanja informacija ili bilo koju drugu svrhu.

Kupnja i dostava proizvoda trenutno je moguća samo na teritoriju Republike Hrvatske.

Prodavatelj je prijavio prodaju medicinskih proizvoda na daljinu putem interneta Agenciji za lijekove i medicinske proizvode (www.halmed.hr), Ksaverska cesta 4, 10 000 Zagreb.



Prema pozitivnim propisima u Republici Hrvatskoj putem interneta se ne smiju prodavati lijekovi.

Naša je preporuka da se prije kupnje medicinskih proizvoda savjetujete s ljekarnikom. Savjetovanje s ljekarnikom je moguće telefonski na brojeve 043/228-007, 043/228-006, 043/214-439 u radnom vremenu ljekarne (pon-pet: 7-20, subotom: 8-15), slanjem e-maila na [info@phama.hr](mailto:info@phama.hr) ili dolaskom u jednu od naših ljekarni.

#### **PODEBLJANI POJMOVI U OVIM PRAVILIMA POSLOVANJA IMAJU SLJEDEĆE ZNAČENJE:**

**Prodavatelj** - zdravstvena ustanova Ljekarna Petrunić, Velike Sredice 13, 43000 Bjelovar, OIB: 34948360052, koja djelatnost e-ljekarne obavlja na web stranici [phama.hr](http://phama.hr).

**phama.hr** - web stranica u vlasništvu Prodavatelja.

**Korisnik** - svaka osoba koja koristi web stranicu [phama.hr](http://phama.hr).

**Kupac** - svaka potpuno poslovno sposobna fizička osobu s prebivalištem u Republici Hrvatskoj koja je izvršila registraciju svojih podataka i naručila proizvod ili uslugu.

**phama bodovi** - su bodovi kojima se kupci nagrađuju za svoje kupnje. Phama bodovi su detaljno razrađeni pod točkom 6. ovih Pravila poslovanja.

**Trenutak sklapanja kupoprodajnog ugovora** - ugovor o kupoprodaji proizvoda između Kupca i Prodavatelja sklopljen je onog trenutka kad Prodavatelj primi elektroničku poruku koja sadrži izjavu Kupca da prihvaća ponudu.

**Maloprodajna cijena** - sve cijene su izražene u hrvatskim kunama ("HRK") s uključenim PDV-om i vrijede za sve načine plaćanja u trenutku obavljanja kupnje.

**Akcijaska prodaja (akcija)** - prodaja određenih proizvoda po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.

**Jezik** - na [phama.hr](http://phama.hr) se u komunikaciji koristi hrvatski jezik i latinično pismo.

**PHAMA®** i **PHAMA E-LJEKARNA®** su registrirani žigovi. Sva prava u odnosu na ove žigove su pridržana.

## **2. ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI**

Web stranica [phama.hr](http://phama.hr) nije zamjena za liječnički pregled niti ljekarničke konzultacije.

Informacije na [phama.hr](http://phama.hr) ne smiju služiti za postavljanje dijagnoze. Ukoliko posumnjate na određene simptome dogovorite liječnički pregled kod Vašeg liječnika.

Ako imate bilo kakve nedoumice oko izbora preparata za samoliječenje, načina korištenja ili opravdanosti pojedinog preparata posavjetujte se s liječnikom ili ljekarnikom.

Ukoliko ste trudni, dojte ili koristite neke lijekove, prije izbora preparata za samoliječenje savjetujte se s liječnikom ili ljekarnikom.

Korištenjem web stranice phama.hr smatra se da ste suglasni da Prodavatelj neće biti odgovoran ni za kakvu izravnu ili neizravnu, materijalnu ili nematerijalnu štetu nastalu interpretiranjem informacija sa stranice phama.hr ili odabirom preparata iz internet ljekarne.

Pristupom na web stranicu phama.hr obvezujete se da web stranicu nećete koristiti protivno pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

Prodavatelj nije odgovoran za sadržaj web stranica na koje postoje poveznice ("linkovi") s phama.hr. Te web stranice su kreirane od strane trećih osoba, na njima ne postoji mogućnost našeg nadzora i na njih se ne odnose ova Pravila poslovanja.

Korištenjem web stranice phama.hr radi kupnje ili prikupljanja informacija o proizvodima, potvrđujete kako ste upoznati i pristaje da se na Vas primjenjuju odredbe ovih Pravila poslovanja uključujući i Predugovorne obavijesti. Ukoliko niste suglasni, nemojte koristiti web stranicu radi kupnje proizvoda, pribavljanja informacija ili bilo koju drugu svrhu.

### **3. O PRODAJNOM MJESTU**

#### **LJEKARNA PETRUNIĆ**

Velike Sredice 13  
43 000 Bjelovar

**Telefon:**

043 228 007  
043 228 006  
043 214 439

**E-mail:**

info@phama.hr

**OIB:** 34948360052

**MBS:** 010079213

Ustanova upisana u registar Trgovačkog suda u Bjelovaru 17.09.2010., pod poslovnim brojem Tt-10/943-2 i matičnim brojem (MBS): 010079213.

Temeljni kapital 20.500,00 kn uplaćen u cijelosti.

Ravnateljica: Danica Petrunić, mag. pharm., zastupa ustanovu samostalno i pojedinačno.

**RADNO VRIJEME:**

Ponedjeljak - petak: 7:00 - 20:00  
Subota: 8:00 - 15:00

Nedjeljom i blagdanom ne radimo.

#### 4. KAKO KUPOVATI NA PHAMA.HR?

(1) Ako nemate korisnički profil na phama.hr, odaberite „REGISTRACIJA“. Ako imate Facebook ili Google račun, na phama.hr se možete prijaviti bez registracije sa svojim Facebook ili Google korisničkim podacima.

Ukoliko već imate svoj korisnički profil, onda se samo morate prijaviti odabirom „PRIJAVA“. Proizvode pretražujete na tražilici ili putem odabira kategorija u glavnom izborniku. Kada pronađete željeni proizvod, kliknite na njega kako bi dobili dodatne informacije o proizvodu. Nakon provjere cijene i raspoloživosti, proizvod dodajete u košaricu klikom na gumb "Dodaj u košaricu". Kada ste napunili košaricu svim željenim proizvodima, kliknite na "Pregledaj košaricu" da vidite ukupan iznos narudžbe s PDV-om i eventualne troškove dostave. Na toj stranici možete iskoristiti phama bodove, kako bi dodatno umanjili iznos računa.

(2) Klikom na gumb "Na blagajnu" započinjete naručivanje odabranih proizvoda ("checkout"). Prvi je korak pregled naručenih proizvoda (1. KOŠARICA). Na drugom koraku unosite Vaše podatke i adresu na koju ćemo poslati Vašu narudžbu (2. DOSTAVA). Pod "Detalji o kupcu" unosite sljedeće Vaše podatke:

- **Ime:**
- **Prezime:**
- **Adresa:**
- **Grad (mjesto):**
- **Poštanski broj:**
- **Telefon (mobitel):**

Upisane podatke, uključujući i broj Vašeg telefona (ili mobitela) prosljeđujemo dostavnoj službi kako bi Vam mogla isporučiti narudžbu i eventualno kontaktirati glede dostave Vašeg paketa. U trećem koraku birate način na koji želite platiti Vašu narudžbu (3. PLAĆANJE):

- ukoliko odaberete plaćanje „debitnom ili kreditnom karticom“, na sljedećoj SSL-om zaštićenoj stranici unosite podatke o debitnoj ili kreditnoj kartici s kojom želite izvršiti plaćanje i eventualnom odabiru plaćanja na rate. Prodavatelj ne sprema brojeve kreditnih kartica i nema pristup brojevima kreditnih kartica ni u jednom trenutku, a sam upis se štiti SSL enkripcijom podataka. Vašu karticu teretimo tek kad je narudžba spremna za isporuku! ZABA Maestro i ZABA kartice na rate se terete odmah. Također Vam šaljemo i e-mail s potvrdom narudžbe.

(3) Vaša narudžba bi trebala biti uspješno naručena! Klikom na gumb "Moj Profil" možete pregledati detalje Vaše narudžbe, a klik na gumb "Nastavi kupovati" Vas vodi na početnu stranicu.

Potvrdu da ste Vašu narudžbu uspješno naručili, a u slučaju kartičnog plaćanje i uspješno platili, osim putem web stranice phama.hr, šaljemo i na Vaš e-mail naveden prilikom naručivanja.

Ugovor o kupoprodaji proizvoda između Kupca i Prodavatelja sklopljen je onog trenutka kad Prodavatelj primi elektroničku poruku koja sadrži izjavu Kupca da prihvaća ponudu.

## 5. INFORMACIJE O PROIZVODIMA

Nastojimo pružiti što točnije i detaljnije informacije o pojedinom proizvodu.

Informacije o proizvodima na phama.hr su preuzete s deklaracija, unutarnjih uputa proizvoda ili su preuzete iz materijala (brošura, letaka, web stranica) koje je uredio njihov proizvođač ili dobavljač.

Slike proizvoda su preuzete od proizvođača ili dobavljača i samo su ilustrativne prirode, te ne moraju nužno i u svim detaljima odgovarati stvarnom izgledu i sadržaju proizvoda. S obzirom na mogućnost individualnog podešavanja monitora na računalu, razlike u percepciji boje ljudskog oka i slične varijable, Prodavatelj ne jamči potpunu sukladnost boja isporučenih proizvoda s bojama kako ih Kupci vide na zaslonu svog monitora. U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na slici i isporučenog proizvoda, ne radi se o nedostatku proizvoda te se samim time ne radi o osnovi za povrat proizvoda.

Zadržavamo pravo pogreške u opisu ili slikama pojedinog proizvoda, kao i pravo izmjene informacija, slika i cijena proizvoda na phama.hr bez prethodne najave.

Mišljenja izražena u komentarima i ocjene proizvoda izražene zvjezdicama su mišljenja korisnika phama.hr i ne predstavljaju mišljenja djelatnica i djelatnika Prodavatelja.

## 6. PHAMA BODOVI (NAGRAĐIVANJE VJERNOSTI KUPACA)

Phama bodovi su bodovi kojima se kupci nagrađuju za svoje kupnje.

Svaki kupac odmah po registraciji na phama.hr može iskoristiti 10 nagradnih phama bodova za 10 kuna popusta (1 phama bod se pretvara u 1 kunu popusta).

Phama bodovi se osvajaju samo na dio kupovne cijene proizvoda plaćene u kunama. Ne osvajaju se na eventualne troškove dostave, niti na dio cijene umanjen phama bodovima ili kuponom za popust.

Phama bodovi su vidljivi i iskoristivi u profilu kupca (bodovi u dolasku) u roku od 30 dana od kupnje.

Raspoložive phama bodove kupci mogu iskoristiti na svakoj kupnji, na način da se prijave i u Košarici u predviđeno polje unesu željeni broj bodova.

Iskorišteni phama bodovi će se automatski umanjiti od ukupnog broja phama bodova.

Phama bodovi se mogu kombinirati s ostalim popustima na phama.hr (popusti se kumuliraju).

Osvojeni phama bodovi će biti korigirani za sve slučajeve povrata proizvoda.

Phama bodovi nisu prenosivi i njima se mogu koristiti isključivo osobe koje su bodove osvojili svojom kupnjom.

Phama bodovi vrijede godinu dana od zadnje kupnje.

Phama bodovi se ne mogu mijenjati za gotovinu. U slučaju kada je vrijednost kupovine manja od iskorištenih bodova (jer phama bodovi nisu djeljivi u lipe), kupcu se ta razlika neće vratiti u gotovini.

## 7. NAČINI PLAĆANJA

Sve cijene su izražene u hrvatskim kunama ("HRK") s uključenim PDV-om i vrijede za sve načine plaćanja u trenutku obavljanja kupnje. Prodavatelj zadržava pravo promjene cijena proizvoda do trenutka potvrde kupovine.

Određivanje cijena za svaki proizvod na web stranici prolazi kroz kontrolu na više razina, no i dalje postoji mogućnost nastanka greške kod objave cijena. U tom slučaju se unaprijed ispričavamo svojim kupcima jer ćemo ih biti prisiljeni obavijestiti o nastaloj situaciji, pogrešnoj cijeni za određeni proizvod te nemogućnosti isporuke proizvoda po takvoj pogrešnoj cijeni.

### (1) PLAĆANJE INTERNET BANKARSTVOM ILI OPĆOM UPLATNICOM

Uplatu možete izvršiti korištenjem internet bankarstva ili na način kojim inače plaćate svoje račune - u banci, pošti itd.

#### Podaci za uplatu putem internet bankarstva ili opće uplatnice:

- IBAN: **HR6023400091510655615**
- Primatelja: **Ljekarna Petrunić**
- Adresa: **Velike Sredice 13**
- Mjesto: **43000 Bjelovar**
- Poziv na broj: **xxx-2017**

Proizvode šaljemo nakon evidentirane uplate. Kako bi ubrzali slanje proizvoda, možete nam poslati kopiju uplate na e-mail ([info@phama.hr](mailto:info@phama.hr)) ili javiti telefonski (043 228 007).

### (2) PLAĆANJE GOTOVINOM PO PRIMITKU POŠILJKE (POUZEĆEM)

Iznos narudžbe ćete podmiriti dostavljaču u gotovini prilikom preuzimanja Vašeg paketa. Plaćanje pouzećem se vrši isključivo u gotovini!

### (3) PLAĆANJE KREDITNOM ILI DEBITNOM KARTICOM



- **American Express** (jednokratno ili do 6 rata),
- **MasterCard** (jednokratno ili MasterCard **ZABA** do 6 rata),
- **Maestro** (jednokratno ili Maestrom **PBZ** do 6 rata),

- **Visa** (jednokratno ili Visa Inspire **PBZ**, Visa Business **ZABA**, Visa Avenue Mall **ZABA** do 6 rata),
- **Diners** (jednokratno ili do 6 rata).

U slučaju da želite platiti na rate (obroke), izbornik za odabir broja rata, pojavit će se nakon što unesete podatke o kartici, odnosno kad sustav prepozna vrstu kartice.

Minimalni iznos za obročno plaćanje ZABA karticama je **500,00 kn**.

## SIGURNOST PLAĆANJA KARTICAMA

Vašu karticu teretimo tek kada je narudžba spremna za isporuku. ZABA Maestro i ZABA kartice na rate se terete odmah.

Prodavatelj ne sprema brojeve kreditnih kartica i nema pristup brojevima kreditnih kartica ni u jednom trenutku, a sam upis se štiti SSL enkripcijom podataka.



Unos i prijenos osobnih podataka i podataka o broju kreditne kartice zaštićen je najvišim sigurnosnim standardima koje osigurava WSpay™ sustav za on-line autorizaciju kreditnih kartica u skladu sa zahtjevima kartičara i kartičarskih brandova te PCI DSS standarda. Autorizacija i naplata kreditnih kartica radi se korištenjem sustava WSpay™ za autorizaciju i naplatu kartica u realnom vremenu.



## SIGURNOSNI PROGRAMI KOJI KUPCIMA JAMČE SIGURNU ONLINE KUPNJU:



American Express – Jamstvo sigurne online kupnje  
 MasterCard SecureCode  
 Verified by Visa

## 8. DOSTAVA

Kupnja i dostava proizvoda moguće je samo na teritoriju Republike Hrvatske.

Za iznos narudžbe **veći od 299,00 kn** dostava je **besplatna**.

Za iznos narudžbe **manji od 299,00 kn** dostava je **25 kn**.

Prodavatelj će sve narudžbe nastojati poslati u roku raspoloživosti navedenom na detaljima svakog naručenog proizvoda. U pojedinačnim slučajevima, zbog velike potražnje, moguće je da Prodavatelj neke od naručenih Proizvoda neće moći isporučiti, odnosno da su neki od proizvoda iz ponude djelomično ili u potpunosti rasprodani. U slučaju da Prodavatelj nema na raspolaganju naručeni proizvod, obavijestit ćemo Kupca u kojem roku možemo nabaviti proizvod. Ukoliko je taj rok neprihvatljiv, Kupac može odustati od narudžbe. U slučaju da naručeni proizvod neće biti dobavljen jedno duže vrijeme, ponudit ćemo Kupcu mogućnost kupnje raspoloživog proizvoda koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti. Ukoliko je taj zamjenski proizvod neprihvatljiv, Kupac može odustati od narudžbe. Prodavatelj otklanja odgovornost za posljedice opisane izvanredne situacije.

Prodavatelj ne preuzima odgovornost u slučaju kašnjenja isporuke zbog više sile.

Kako bismo osigurali što kvalitetniju komunikaciju između Kupca i kurirske službe, kurirskoj službi ćemo ustupiti Kupčev broj telefona/mobitela.

## **9. PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA**

**Preuzimanje: [ [Obrazac\\_za\\_jednostrani\\_raskid\\_ugovora.pdf](#) ]** - za slanje poštom.

Sukladno čl. 72. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15), kupac ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen na daljinu u roku od 14 dana.

Rok od 14 dana počinje teći od dana kada je kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, predana roba u posjed koja roba čini predmet ugovora.

Ako je jednom narudžbom kupac naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 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 robe.

Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.

Kupac je dužan u roku od 14 dana pisano nas obavijestiti o svojoj odluci da jednostrano raskine ugovor ili na e-mail [info@phama.hr](mailto:info@phama.hr), ili na adresu: Ljekarna Petrunić, Velike Sredice 13, 43000 Bjelovar.

Kupac nakon pravovremene obavijesti o jednostranom raskidu ugovora, na našu adresu o svom trošku ima vratiti robu u originalnoj ambalaži, zapečaćenu i nekorištenu. Sukladno čl. 79. st. 5 Zakonu o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15) Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave.

U roku od 14 dana od primitka proizvoda, kupcu vraćamo uplaćen novac.



Kupac mora izvršiti povrat proizvoda bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kad nas je obavijestio o svojoj odluci da raskine ugovor.

Smatra se da je kupac izvršio svoju obvezu povrata proizvoda na vrijeme, ako proizvode pošalje prije isteka roka od 14 dana od obavijesti o raskidu ugovora.

### **OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA - za slanje e-mailom.**

- Ime, prezime, adresa kupca: \_\_\_\_\_
- Kontakt: broj mobitela, telefona ili e-mail \_\_\_\_\_
- Prima: Ljekarna Petrunić, Velike Sredice 13, 43000 Bjelovar, tel: 043/228-007, e-mail: info@phama.hr
- Ja \_\_\_\_\_ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam sljedeći ugovor: broj i datum narudžbe \_\_\_\_\_, broj i datum računa \_\_\_\_\_, datum primitka robe \_\_\_\_\_.
- Datum \_\_\_\_\_
- Potpis kupca (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru), \_\_\_\_\_.

Gornji primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora možete kopirati u Vaš e-mail klijent i poslati nam e-mailom na info@phama.hr. Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, e-mailom.

Također možete gornji primjerak obrasca isprintati, ispuniti i poslati nam na adresu: Ljekarna Petrunić, Velike Sredice 13, 43000 Bjelovar.

### **10. ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE**

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda sukladno Zakonu o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 - članci: 400 - 422).

Kupac ima pravo na povrat, odnosno zamjenu proizvoda u ovim slučajevima:

- ako je isporučen proizvod koji nije naručen,
- ako je isporučen proizvod koji ima grešku nastalu u proizvodnji,
- ako je isporučen oštećeni proizvod,
- ako je isporučen proizvod kojem je istekao rok upotrebe.

Kupac ima pravo na reklamaciju proizvoda s materijalnim nedostatkom uz predočenje računa.

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na Kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato. Prodavatelj odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na Kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga.

Materijalni 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 izrijekom 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.

Ako je Kupac na temelju izjava proizvođača ili njegova predstavnika očekivao postojanje određenih svojstava stvari, nedostatak se ne uzima u obzir ako Prodavatelj nije znao niti morao znati za te izjave, ili su te izjave bile opovrgnute do trenutka sklapanja ugovora ili one nisu utjecale na odluku Kupca da sklopi ugovor.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati Kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati. 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.

Kupac je dužan primljenu stvar na uobičajeni način pregledati ili je dati na pregled, čim je to prema redovitom tijeku stvari moguće, i o vidljivim nedostacima obavijestiti prodavatelja u roku od osam dana, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada.

Kad se nakon primitka stvari od strane Kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio.

Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku može po svom izboru:

- zahtijevati od prodavatelja da nedostatak ukloni,
- zahtijevati od prodavatelja da mu preda drugu stvar bez nedostatka,
- zahtijevati sniženje cijene,
- izjaviti da raskida ugovor.

U svakom od tih slučajeva kupac ima pravo i na popravljjanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je ovaj zbog nedostatka stvari pretrpio na drugim svojim dobrima.

Ako kupac ne dobije zahtijevano ispunjenje ugovora u razumnom roku, zadržava pravo raskinuti ugovor ili sniziti cijenu.

Prodavatelj ne odgovara za neznatan materijalni nedostatak.

U slučaju da naručite robu i odbijete ju primiti bez razloga (ambalaža nije oštećena), Prodavatelj ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos izravnih troškova povrata proizvoda.

## **11. JAMSTVO (GARANCIJA)**

Za sve proizvode za koje Prodavatelj daje jamstvo vrijede jamstveni uvjeti navedeni u jamstvenom listu. Kupac je dužan čuvati račun i jamstveni list za cijelo vrijeme jamstvenog perioda.

Ova pravila ne isključuju primjenu pravila o odgovornosti Prodavatelja za nedostatke stvari.

Prodavatelj jamči da će proizvod koji se koristi sukladno priloženim uputama i jamstvenom listu, u jamstvenom roku pravilno funkcionirati. U slučaju kvara i drugih mogućih nedostataka Prodavatelj se obvezuje da će izvršiti popravak ili zamjenu proizvoda u razumnom roku sukladno Zakonu o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 - članci: 423 - 429).

Pravo na korištenje jamstva ostvaruje se isključivo uz predočenje računa. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Jamstveni list smatra se punovažnim uz predočenje računa, bez obzira na to da li je spomenuti jamstveni list ovjeren ili nije ovjeren od strane Prodavatelja. Neispravnost proizvoda nastala kao posljedica nepravilnog korištenja i/ili nepostupanja u skladu s uputama nije osigurana jamstvom. Servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova za kupljeni proizvod osigurana je putem ovlaštenih servisera navedenih u jamstvenom listu.

## **12. PODNOŠENJE PRIGOVORA**

U slučaju da ste iz bilo kojeg razloga nezadovoljni našom uslugom, možete uputiti prigovor sukladno čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15). Podnošenje pisanog prigovora je moguće poštom (na adresu: Ljekarna Petrunić, Velike Sredice 13, 43000 Bjelovar), e-mailom (info@phama.hr) ili telefonski na broj 043/228-007. Ljekarna Petrunić će vam potvrditi primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja, a odgovor Vam po Zakonu mora stići u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimljenog prigovora.

Za online rješavanje spora, zadužena je [EU platforma za internetsko rješavanje sporova](#).

## **13. ZAŠTITA PRIVATNOSTI I SIGURNOST**

### **ZAŠTITA PRIVATNOSTI**

Prodavatelj se obvezuje pružati zaštitu osobnim podacima Kupaca, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o Kupcima/Korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informira Kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje Kupcima mogućnost

izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o Korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Prodavatelja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Prilikom prve narudžbe proizvoda, Kupac se registrira na internet stranici phama.hr unosom korisničkog imena, lozinke i e-mail adrese, a pri samom naručivanju proizvoda ("checkout") unosi:

- **Ime:**
- **Prezime:**
- **Adresa:**
- **Grad (mjesto):**
- **Poštanski broj:**
- **Telefon (mobitel):**

Upisane podatke, uključujući broj telefona (ili mobitela) prosljeđujemo dostavnoj službi radi isporuke narudžbe i eventualne komunikacije s Kupcem glede dostave paketa.

Kupac je dužan dati točne, potpune i ažurne osobne podatke. Suprotno postupanje ovlašćuje Prodavatelja da uskrati takvom korisniku pristup ili uskratiti ostvarenje svih ili dijela usluga, odnosno proizvoda koje istima nudi.

Kupac u svakom trenutku može ispraviti, izmijeniti i ažurirati osobne podatke pristupom u svoj korisnički kutak klikom na poveznicu "Moj račun". E-mail adresa se ne može mijenjati iz korisničkog kutka. Za promjenu e-mail adrese Kupac mora kontaktirati Prodavatelja e-mailom ili telefonski.

Registracijom korisnik potvrđuje:

- da u cijelosti prihvaća ova Pravila poslovanja i Predugovorne obavijesti,
- da su njegovi osobni podaci točni, potpuni i ažurni,
- da daje Prodavatelju izričitu suglasnost da može sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka, obrađivati dane osobne podatke za potrebe vlastitih evidencija i pružanja drugih usluga, za potrebe stvaranja baze podataka o kupcima, obavještavanja o novim proizvodima i uslugama, te unapređenja usluga, zaštite interesa korisnika i Prodavatelja i sprječavanja eventualnih zlouporaba.

Registracija ili korisnički račun kreiraju se samo za jednu osobu i nije dozvoljeno priopćavati podatke o registraciji ili korisničkom računu trećim osobama. Korisnik je obvezan čuvati podatke o svom korisničkom računu i lozinki. Nije dozvoljena uporaba tuđeg korisničkog računa.

Korisnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizirane i izvršene pod njegovim korisničkim imenom i/ili lozinkom ukoliko o neautoriziranom korištenju svojeg korisničkog imena i/ili lozinke (ili o sumnji na isto) nije prethodno obavijestio Prodavatelja.

## SIGURNOST

Prilikom razmjene informacije s e-ljekarnom phama.hr primijenjena je enkripcija DigiCert EV SSL Certifikatom. To znači da su sigurnom vezom zaštićeni svi podaci (npr. lozinke, brojevi kartica) koje ćete unositi na phama.hr

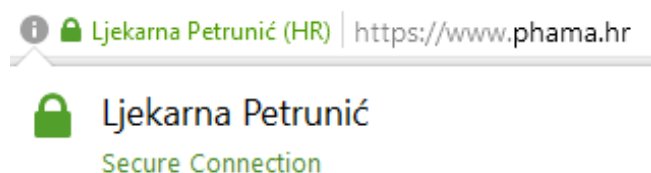


### Digicert EV SSL Certifikat

Izdavač certifikata DigiCert.com ovjerio je Ljekarnu Petrunić kao valjanu pravnu osobu, s dodatnom ovjerom registracije, adrese, broja telefona, e-maila i vlasništva domene phama.hr.

Metode enkripcije prometa i izdavač certifikata istovjetni su zaštiti koju koriste najveće svjetske web stranice (npr. facebook.com).

Sigurne i zaštićene web stranice koriste **HTTPS protokol** i imaju istaknut **zeleni lokot** u adresnoj traci pretraživača. Time znate da je osigurana maksimalna zaštita i povjerenje u prijenosu Vaših informacija.



## 14. IZJAVA O KOLAČIĆIMA ("COOKIES")

Kolačići ("Cookies") su male tekstualne datoteke koje pohranjujemo na računala kako bi omogućili ispravan rad stranice i prilagodili je korisniku. Kolačiće također koristimo radi analize posjećenosti i načina korištenja web stranice. Prema direktivi Europske unije obvezni smo prije spremanja kolačića na računalo zatražiti Vaš pristanak. Isključivanjem ili blokiranjem spremanja kolačića i dalje možete koristiti našu stranicu, no postoji mogućnost da neće biti u potpunosti funkcionalna.

Web stranica phama.hr mjeri posjećenost s Google Analytics. Ukoliko želite onemogućiti ovaj servis, možete se poslužiti dodatkom ("add-on"). Trenutno su podržani sljedeći Internet pretražnici: Microsoft Internet Explorer 8-11, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari i Opera. Poveznica: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

## 15. KOMENTARI I SADRŽAJI KOJE OBJAVLJUJU KORISNICI

Registrirani korisnici phama.hr mogu objavljivati komentare i recenzije proizvoda, sve dok ti sadržaji nisu nezakonite, opscene i prijeteće prirode, te nisu u svrsi diskreditiranja nečijeg dobrog imena, povređivanja privatnosti, povrede prava intelektualnog vlasništva treće osobe

ili slične prirode. Prodavatelj zadržava pravo da provjerava i uklanja sve postavljene sadržaje koji ne odgovaraju gore navedenim pravilima.

Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost za točnost ili pouzdanost bilo kojeg stava, mišljenja, savjeta, ili izjave koja je objavljena na phama.hr, od strane Korisnika ili bilo koje treće osobe koja nije ovlaštena osoba Prodavatelja. Prodavatelj također ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu Kupcu time što se Kupac oslonio na informacije dobivene putem web stranice phama.hr. Kupci preuzimaju cjelokupnu odgovornost za procjenu kvalitete, točnosti, korisnosti ili cjelovitosti bilo koje informacije, komentara, recenzije, ocjene, stava, mišljenja, savjeta ili drugog sadržaja koji je dostupan putem web stranice.

Objavom komentara, slika ili bilo kojih drugih materijala na phama.hr Korisnici daju Prodavatelju trajno, neopozivo i potpuno pravo korištenja i prikazivanja takvih sadržaja bez obveze plaćanja naknade.

Postavljanjem sadržaja bilo kojeg tipa ili oblika na phama.hr Korisnici potvrđuju i jamče:

da su vlasnici sadržaja kojeg postavljaju ili da na isti, na bilo koji drugi način imaju prava za korištenje; da su sadržaji istiniti; da korištenje sadržaja kojeg postavljaju ne povređuje ova pravila te neće nanijeti štetu trećim osobama; da će naknaditi eventualnu štetu nastalu Korisničkim sadržajima, ako se zahtjevi postave prema Prodavatelju.

## **16. IZMJENE PRAVILA POSLOVANJA, VAŽENJE I OSTALE ODREDBE**

Prodavatelj zadržava pravo izmijeniti ova Pravila poslovanja i Predugovorne obavijesti bez prethodne najave. Korisnici su dužni prilikom svakog korištenja web stranice provjeriti važeća Pravila poslovanja i Predugovorne obavijesti.

Za online kupovinu važeća su Pravila poslovanja i Predugovorne obavijesti na snazi u trenutku narudžbe proizvoda.

U slučaju spora, stranke će pokušati spor riješiti mirnim putem, a ukoliko to nije moguće, nadležan je sud u mjestu sjedišta Prodavatelja.

## **17. PREDUGOVORNE OBAVIJESTI**

**Predugovorne obavijesti primjenjuju se od: 1.5.2017.**

**Verzija 1.00., 1.5.2017.**

Preuzimanje: [ [Predugovorne\\_obavijesti\\_v1.00.pdf](#) ]

Prema čl. 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15), Prodavatelj obavještava Kupca o niže navedenim pravima i obvezama za slučaj sklapanja ugovora na daljinu. Prodavatelj šalje predugovorne obavijesti elektroničkom poštom na e-mail adresu koju Kupac navede kao kontakt prilikom unošenja svoje narudžbe, zajedno uz ponudu koju je Kupac zatražio. Ukoliko Kupac, nakon pregleda i razumijevanja ponude i predugovorne obavijesti,

pošalje narudžbu, smatra se da time sklapa ugovor, te se obvezuje na plaćanje po uvjetima na ponudi ukoliko su proizvodi dostupni.

Predugovorne obavijesti prema čl. 57. st 1. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15) glase kako slijedi:

**1. GLAVNA OBILJEŽJA PROIZVODA.** Kupac će elektronskom poštom, na e-mail adresu koju je naveo kao kontakt prilikom unošenja svoje narudžbe, uz ovaj dokument dobiti i ponudu na kojoj će biti naznačen proizvodi koje naručuje. Na web stranici phama.hr uz proizvode stoje detaljne informacije, te se Kupac obvezuje da će tek nakon pregleda i razumijevanja istih zatražiti ponudu.

**2. NAZIV I SJEDIŠTE PRODAVATELJA.** Ljekarna Petrunić - Velike Sredice 13 - 43 000 Bjelovar - Telefon: 043 228 007 - E-mail: info@phama.hr - OIB: 34948360052 - MBS: 010079213.

**3. NASTUPANJE.** Ljekarna Petrunić putem e-ljekarne na web adresi phama.hr nastupa u svoje ima i za svoj račun.

**4. ZEMLJOPISNA ADRESA I KONTAKT ZA EVENTUALNE PRITUŽBE.** Ljekarna Petrunić - Velike Sredice 13 - 43000 Bjelovar - Telefon: 043 228 007 - E-mail: info@phama.hr

**5. MALOPRODAJNA CIJENA PROIZVODA.** Maloprodajna cijena proizvoda uz eventualne troškove dostave naznačeni su na ponudi koja je sastavni dio ove obavijesti.

**6. NEMA DODATNIH TROŠKOVA.** Nema nikakvih dodatnih troškova sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora.

**7. NAČINI PLAĆANJA.** Plaćanje internet bankarstvom ili općom uplatnicom, plaćanje gotovinom po primitku pošiljke (pouzećem), plaćanje kreditnom ili debitnom karticom. **DOSTAVA.** Za iznos narudžbe iznad 299,00 kn dostava je besplatna. Za iznos narudžbe manji od 299,00 kuna cijena dostave je 25 kn. Prodavatelj će sve narudžbe nastojati poslati u roku raspoloživosti navedenom na detaljima svakog naručenog proizvoda. **PODNOŠENJE PRIGOVORA.** U slučaju da ste iz bilo kojeg razloga nezadovoljni našom uslugom, možete uputiti prigovor sukladno čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15). Podnošenje pisanog prigovora je moguće poštom (na adresu: Ljekarna Petrunić, Velike Sredice 13, 43000 Bjelovar), e-mailom (info@phama.hr) ili telefonski na broj 043/228-007. Ljekarna Petrunić će vam potvrditi primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja, a odgovor Vam po Zakonu mora stići u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimljenog prigovora.

**8. JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA.** Sukladno čl. 72. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15), kupac ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen na daljinu u roku od 14 dana. Rok od 14 dana počinje teći od dana kada je kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, predana roba u posjed koja roba čini predmet ugovora. Ako je jednom narudžbom kupac naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 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 robe. Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe. Kupac je dužan u roku od 14 dana pisano nas obavijestiti o svojoj odluci da jednostrano raskine ugovor ili na e-mail info@phama.hr, ili na adresu: Ljekarna Petrunić, Velike Sredice 13, 43000 Bjelovar. Kupac nakon pravovremene obavijesti o jednostranom raskidu ugovora, na našu adresu o svom trošku ima vratiti robu u originalnoj ambalaži, zapečaćenu i nekoristenu. Sukladno čl. 79. st. 5 Zakonu o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15) Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave. U roku od 14 dana od primitka proizvoda, kupcu vraćamo uplaćen novac. Kupac mora izvršiti povrat proizvoda bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kad nas je obavijestio o svojoj odluci da raskine ugovor. Smatra se da je kupac izvršio svoju obvezu povrata proizvoda na vrijeme, ako proizvode pošalje prije isteka roka od 14 dana od obavijesti o raskidu ugovora.

#### **OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA - za slanje e-mailom.**

Ime, prezime, adresa kupca: \_\_\_\_\_

Kontakt: broj mobitela, telefona ili e-mail-a \_\_\_\_\_

Prima: Ljekarna Petrunić, Velike Sredice 13, 43000 Bjelovar, tel: 043/228-007, e-mail: info@phama.hr

Ja \_\_\_\_\_ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam sljedeći ugovor: broj i datum narudžbe \_\_\_\_\_, broj i datum računa \_\_\_\_\_, datum primitka robe \_\_\_\_\_.

Datum \_\_\_\_\_

Potpis kupca (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru),  
\_\_\_\_\_

Gornji primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora možete kopirati u Vaš e-mail klijent i poslati nam e-mailom na info@phama.hr. Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, e-mailom. Također možete gornji primjerak obrasca isprintati, ispuniti i poslati nam na adresu: Ljekarna Petrunić, Velike Sredice 13, 43000 Bjelovar.

#### **9. KUPAC SNOSI TROŠKOVE VRAĆANJE ROBE U SLUČAJU KORIŠTENJA SVOG PRAVA NA**

**JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA.** Kupac je dužan snositi troškove vraćanja robe ako iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz čl. 72. Zakona o zaštiti potrošača.

#### **10. NIJE PRIMJENJIVO.**

**11. ISKLJUČENJE PRAVA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA.** Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora, sukladno čl. 79. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača, ako je predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila oštećena nakon dostave .

**12. ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE.** Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda sukladno Zakonu o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 - članci 400-422). Kupac ima pravo na povrat, odnosno zamjenu proizvoda u ovim slučajevima:

- ako je isporučen proizvod koji nije naručen,
- ako je isporučen proizvod koji ima grešku nastalu u proizvodnji,
- ako je isporučen oštećeni proizvod,
- ako je isporučen proizvod kojem je istekao rok upotrebe.

Kupac ima pravo na reklamaciju proizvoda s materijalnim nedostatkom uz predočenje računa. Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na Kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato. Prodavatelj odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na Kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga. Materijalni 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 izrijekom 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.

Ako je Kupac na temelju izjava proizvođača ili njegova predstavnika očekivao postojanje određenih svojstava stvari, nedostatak se ne uzima u obzir ako Prodavatelj nije znao niti morao znati za te izjave, ili su te izjave bile opovrgnute do trenutka sklapanja ugovora ili one nisu utjecale na odluku Kupca da sklopi ugovor. Prodavatelj ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati Kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati. 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. Kupac je dužan primljenu stvar na uobičajeni način pregledati ili je dati na pregled, čim je to prema redovitom tijeku stvari moguće, i o vidljivim nedostacima obavijestiti prodavatelja u roku od osam dana, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada. Kad se nakon primitka stvari od strane Kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio. Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku može po svom izboru:

- zahtijevati od prodavatelja da nedostatak ukloni,
- zahtijevati od prodavatelja da mu preda drugu stvar bez nedostatka,
- zahtijevati sniženje cijene,
- izjaviti da raskida ugovor.

U svakom od tih slučajeva kupac ima pravo i na popravljivanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je ovaj zbog nedostatka stvari pretrpio na drugim svojim dobrima. Ako kupac ne dobije zahtijevano ispunjenje ugovora u razumnom roku, zadržava pravo raskinuti ugovor ili sniziti cijenu. Prodavatelj ne odgovara za neznatan materijalni nedostatak. U slučaju da naručite robu i odbijete ju primiti bez razloga (ambalaža nije oštećena), Prodavatelj ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos izravnih troškova povrata proizvoda.

**13. JAMSTVO (GARANCIJA).** Za sve proizvode za koje Prodavatelj daje jamstvo vrijede jamstveni uvjeti navedeni u jamstvenom listu. Kupac je dužan čuvati račun i jamstveni list za cijelo vrijeme jamstvenog perioda. Ova pravila ne isključuju primjenu pravila o odgovornosti Prodavatelja za nedostatke stvari. Prodavatelj jamči da će proizvod koji se koristi sukladno priloženim uputama i jamstvenom listu, u jamstvenom roku pravilno funkcionirati. U slučaju kvara i drugih mogućih nedostataka Prodavatelj se obvezuje da će izvršiti popravak ili zamjenu proizvoda u razumnom roku sukladno Zakonu o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 - članci 423-429). Pravo na korištenje jamstva ostvaruje se isključivo uz predočenje računa. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Jamstveni list smatra se punovažnim uz predočenje računa, bez obzira na to da li je spomenuti jamstveni list ovjeren ili nije ovjeren od strane Prodavatelja. Neispravnost proizvoda nastala kao posljedica nepravilnog korištenja i/ili nepostupanja u skladu s uputama nije osigurana jamstvom. Servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova za kupljeni proizvod osigurana je putem ovlaštenih serviseri navedenih u jamstvenom listu. **POMOĆ KUPCU I SAVJETOVANJE.** Prije kupnje proizvoda (posebice dermokozmetike, dodataka prehrani, medicinskih proizvoda ...), naša je preporuka da se savjetujete s ljekarnikom. Savjetovanje s ljekarnikom je moguće telefonski na broj 043/228-007 u radnom vremenu ljekarne (pon-pet: 7-20, subotom: 8-15), slanjem e-maila na [info@phama.hr](mailto:info@phama.hr) ili dolaskom u jednu od naših ljekarni. Prema pozitivnim propisima u Republici Hrvatskoj putem interneta se ne smiju prodavati lijekovi. Prodavatelj je prijavio prodaju medicinskih proizvoda na daljinu putem interneta Hrvatskoj agenciji za lijekove i medicinske proizvode ([www.halmed.hr](http://www.halmed.hr)), Ksaverska cesta 4, 10 000 Zagreb.



**14. POSTOJANJE ODGOVARAJUĆIH PRAVILA POSTUPANJA TRGOVCA.** Međusobna prava i obveze Kupca i Prodavatelja definirana su Općim uvjetima poslovanja objavljenim na web stranici phama.hr.

**15. TRAJANJE UGOVORA.** Ugovor između Kupca i Prodavatelja je jednokratni ugovor o kupoprodaji proizvoda koji je konzumiran isporukom proizvoda od strane Prodavatelja i izvršenim plaćanjem od strane Kupca, u slučaju da ne bude raskinut.

**16. NIJE PRIMJENJIVO.**

**17. POLOG ILI DRUGO FINACIJSKO OSIGURANJE.** Kupac nije dužan platiti polog niti pribaviti drugi instrument financijskog osiguranja kao uvjet za sklapanje ugovora.

**18.-19. FUNKCIONALNOST DIGITALNOG SADRŽAJA, UKLJUČUJUĆI POTREBNE MJERE TEHNIČKE ZAŠTITE TIH SADRŽAJA I INTEROPERABILNOST DIGITALNOG SADRŽAJA.** Prodavatelj zadržava pravo pogreške u opisu i slikama proizvoda. Zabranjeno je koristiti web stranicu phama.hr za bilo koju vrstu protupravnih radnji i pokušaje bilo kakve izmjene podataka, kao i bilo koju vrstu zlorabe u otežavanju rada kojom se može prouzročiti šteta Prodavatelju. Korisnik je obavezan prilikom korištenja web stranice phama.hr poštivati sva prava intelektualnog vlasništva.

**20. MEHANIZMI IZVANSUDSKOG RJEŠAVANJA SPOROVA, ODNOSNO SUSTAVI ZA OBEŠTEĆENJE, TE NAČINI KAKO IH POTROŠAČ MOŽE KORISTITI.** Prodavatelj zadržava pravo izmjene ovih uvjeta i pravila bez prethodne najave. Uvjeti i odnosi između Kupca i Prodavatelja podliježu zakonima Republike Hrvatske. U slučaju spora, stranke će pokušati spor riješiti mirnim putem, a ukoliko to nije moguće, nadležan je sud u mjestu sjedišta Prodavatelja.

**Narudžbom Kupac prihvća Predugovorne obavijesti i Pravila poslovanja.**