

PRAVILA POSLOVANJA NA PHAMA.HR

Pravila poslovanja primjenjuju se od: 22.11.2019.

Verzija 2.00., 22.11.2019.

Preuzimanje: [[Pravila_poslovanja_v2.00._22-11-2019.pdf](#)]

- 1. OPĆE ODREDBE I ZNAČENJA POJMOVA**
- 2. ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI**
- 3. 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. POLITIKA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA**
- 15. IZJAVA O KOLAČIĆIMA ("COOKIES")**
- 16. KOMENTARI I SADRŽAJI KOJE OBJAVLJUJU KORISNICI**
- 17. IZMJENE PRAVILA POSLOVANJA, VAŽENJE I OSTALE ODREDBE**
- 18. 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 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.

phama.hr - web stranica u vlasništvu Prodavatelja.

Korisnik - svaka osoba koja koristi web stranicu phama.hr.

Kupac - svaka potpuno poslovno sposobna fizička osoba 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.

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

Jezik - na 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 nije zamjena za liječnički pregled niti ljekarničke konzultacije.

Informacije na 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, dojite 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

Službenik za zaštitu osobnih podataka
Adresa i mjesto rada: 43 000 Bjelovar, Velike Sredice 13
Službeni e-mail: voditelj@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?

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.

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:**
- **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 šaljem i e-mail s potvrdom narudžbe.

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, šaljem 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.

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: 2019-xx-xxxxxx

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

PLAĆANJE GOTOVINOM PO PRIMITKU POŠILJKE (POUZEĆEM)

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

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 potrošenih kuna dostava je besplatna.

Za iznos narudžbe manji od 299,00 potrošenih kuna 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 dobavljiv 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, 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. 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: 043/228007, 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 izriječkom 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 popravljavanje 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.

KOJU VRSTU OSOBNIH PODATAKA PHAMA.HR PRIKUPLJA I OBRAĐUJE PRI REGISTRACIJI?

Prilikom prve narudžbe proizvoda, Kupac se registrira na internet stranici phama.hr unosom korisničkog imena, lozinke i e-mail adrese. Kupac potvrđuje da se slaže da obradom osobnih podataka klikom na gumb za registraciju.

Pri samom naručivanju proizvoda ("checkout") unosi:

- Ime:
- Prezime:
- Adresa:
- Grad (mjesto):
- Poštanski broj:
- Mobitel:

Davanje osobnih podataka je isključiva odluka Kupca. Ako Kupac odluči uskratiti tražene obvezne informacije za određenu aktivnost koja ih zahtijeva, neće tehnički biti dopušteno niti moguće uključivanje u takvu aktivnost.

Upisane podatke, uključujući broj 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.

14. POLITIKA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA

(1) PODEBLJANI POJMOVI KORIŠTENI U TEKSTU IMAJU SLJEDEĆE ZNAČENJE:

Osobni podatak - podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi.

Ispitanik - osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, zdravstveni, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

Obrada osobnih podataka - svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim, bilo ne automatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Voditelj obrade - znači fizička ili pravna osoba, koja samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka.

Izvršitelj obrade - znači fizička ili pravna osoba, koja obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade.

Informacijski sustav - sveobuhvatnost tehnološke infrastrukture, organizacije, ljudi i postupaka za prikupljanje, obradu, generiranje, pohranu, prijenos, prikaz te distribuciju informacija kao i

raspolaganje njima. Informacijski sustav moguće je definirati i kao međudjelovanje informacijske tehnologije, podataka i postupaka za procesiranje podataka te ljudi koji prikupljaju navedene podatke i njima se koriste.

Nadzorno tijelo - neovisno tijelo javne vlasti koje je osnovala Republika Hrvatska u svrhu kontrole i osiguranja provođenja Uredbe.

Povjerljivost - svojstvo informacija (podataka) da nisu dostupne ili otkrivene neovlaštenim subjektima.

Integritet - svojstvo informacija (podataka) i procesa da nisu neovlašteno ili nepredviđeno mijenjani.

Privola - svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želja ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose.

Pseudonimizacija - obrada osobnih podataka na način da se osobni podaci više ne mogu pripisati određenom ispitaniku bez uporabe dodatnih informacija, pod uvjetom da se takve dodatne informacije drže odvojeno te da podliježu tehničkim i organizacijskim mjerama kako bi se osiguralo da se osobni podaci ne mogu pripisati pojedincu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi.

Povreda osobnih podataka - znači kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

Izrada profila - svaki oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji se sastoji od uporabe osobnih podataka za ocjenu određenih osobnih aspekata povezanih s pojedincem, posebno za analizu ili predviđanje aspekata u vezi s radnim učinkom, ekonomskim stanjem, zdravljem, osobnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog pojedinca.

Treća strana - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje nije ispitanik, voditelj obrade, izvršitelj obrade ni osobe koje su ovlaštene za obradu osobnih podataka pod izravnom nadležnošću voditelja obrade ili izvršitelja obrade

Distributivni kanali - predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Prodavatelja te slanje komercijalnih informacija i ponuda vezanih uz proizvode i usluge. Informacija o dostupnim distributivnim kanalima Prodavatelja je u svakom trenutku dostupna na Web stranici Prodavatelja.

Obvezujuća pravila - politike zaštite osobnih podataka kojih se voditelj obrade ili izvršitelj obrade koji obavlja poslovanje na području države članice pridržava za prijenose ili skupove prijenosa osobnih podataka voditelju obrade ili izvršitelju obrade u jednoj ili više trećih zemalja unutar grupe poduzetnika ili grupe poduzeća koja se bave zajedničkom gospodarskom djelatnošću.

(2) TEMELJNE ODREDBE

Zaštita podataka zauzima značajno mjesto u poslovanju Prodavatelja koji u svom svakodnevnom poslovanju prikuplja i obrađuje posebno zaštićene osobne podatke pacijenata te osobne podatke zaposlenika, poslovnih partnera ili drugih osoba s kojima ostvaruje poslovnu suradnju (u daljnjem tekstu: ispitanici). Ovom Politikom se definiraju osnovna načela i pravila zaštite osobnih podataka u skladu s poslovnim i sigurnosnim zahtjevima propisanim zakonskim propisima, najboljim praksama i međunarodno prihvaćenim standardima.

Politika zaštite osobnih podataka (u daljnjem tekstu: Politika) je temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima kod Prodavatelja, a koji se temelji na vodećim svjetskim praksama iz područja zaštite osobnih podataka. Politika osigurava adekvatnu

razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (u nastavku: Uredba), Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (u nastavku: Zakon) i drugim primjenjivim važećim zakonima vezanim uz zaštitu osobnih podataka što Prodavatelj dodatno osigurava detaljnim internim Aktima.

(3) OPSEG I CILJ

Politika zaštite osobnih podataka je temeljni akt Prodavatelja koji za svrhu ima uspostavljanje okvira zaštite osobnih podataka sukladno Uredbi i Zakonu. Politika utvrđuje pravila povezana sa zaštitom pojedinaca u pogledu prikupljanja i obrade osobnih podataka i pravila povezana sa slobodnim kretanjem osobnih podataka.

Cilj Politike je uspostaviti primjerene procese zaštite i upravljanja osobnim podacima ispitanika, odnosno pacijenata, zaposlenika, poslovnih partnera Prodavatelja i drugih osoba čiji se osobnih podaci obrađuju.

Politika se primjenjuje na sve obrade osobnih podataka unutar Prodavatelja, osim u slučajevima gdje se obrađuju anonimizirani podaci ili su obrade takve prirode da se radi o statističkim analizama iz kojih nije moguće identificirati pojedinca.

(4) NAČELA OBRADE PODATAKA (pravila propisana Zakonom i Uredbom)

Načela obrade podataka su osnovna pravila kojih se Prodavatelj pridržava prilikom obrade osobnih podataka ispitanika, a obrade koje se provode sukladno niže navedenim načelima smatraju se zakonitima. Prodavatelj osobne podatke obrađuje u skladu sa sljedećim načelima obrade:

4.1. Zakonito i pošteno - s obzirom na ispitanike i njihova prava, Prodavatelj će obrađivati osobne podatke ispitanika sukladno važećim zakonima i pokrivajući sva prava ispitanika. Prodavatelj će ponekad ispitanike morati pitati i za neke osobne podatke koji nisu potrebni za ostvarenje konkretne usluge, no Zakonom su obvezni za prikupljanje. U skladu s tim, unutar Prodavatelja definirana su jasna pravila i procesi kako bi se osigurala zakonita i poštena obrada, a uspostavljeni su i kontrolni mehanizmi revizije i tehničke mjere).

4.2. Transparentno - Prodavatelj će osigurati transparentnost obrada osobnih podataka te će, sukladno Uredbi, pružiti ispitanicima sve potrebne informacije i na zahtjev osigurati ispitanicima uvid u njihove podatke, obrazloženja obrada, temelje i zakonitosti obrade i sl. Kroz ovu Politiku, ali i kroz druge kanale koje će biti dostupni ispitanicima, Prodavatelj će osigurati informacije ispitanicima kako se osobni podaci koji se odnose na njih prikupljaju, upotrebljavaju, daju na uvid ili na drugi način obrađuju, kao i do koje se mjere ti osobni podaci obrađuju ili će se obrađivati. Ispitanik će biti pravovremeno, odnosno prije samog prikupljanja podataka, upoznat sa svim relevantnim informacijama.

4.3. Uz ograničenje svrhe - osobni podaci moraju biti prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe, te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama. Primjerice, ako je ispitanik ustupio set osobnih podataka (npr. ime, prezime, OIB i sl.) u svrhu realizacije zahtjeva za obavješćivanje o dostavi proizvoda, podizanju nalaza i sl., Prodavatelj iste podatke neće obrađivati u neku drugu svrhu, osim ako postoje druge obrade koje su uvjetovane zakonom ili su neophodne za kvalitetno isporučivanje same usluge.

4.4. Uz ograničenje pohrane - Prodavatelj osigurava da su osobni podaci ispitanika čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju. Prodavatelj osobne podatke može pohraniti i dulje, ali za to mora imati jasnu svrhu u smislu zakonske obveze (npr. Zakona o arhivskom gradivu i arhivima) ili legitimni interes (npr. u slučaju sudskog spora).

4.5. Koristeći samo potrebne podatke (smanjenje količine podataka) - Prodavatelj osobne podatke prikuplja i obrađuje na način da su primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na

svrhe u koje se obrađuju. Procesi Prodavatelja su dizajnirani na način da se ne prikupljaju podaci za koje ne postoji opravdana potreba za prikupljanjem, te se osigurava da se ovo načelo adekvatno primjenjuje.

4.6. Točnost - Prodavatelj osigurava da su podaci točni i prema potrebi ažurni; mora se poduzeti svaka razumna mjera radi osiguravanja da se osobni podaci koji nisu točni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave. Prodavatelj osigurava primjenu ovog načela na način da je uspostavio redovite kontrole, ali i transparentan proces komunikacije s ispitanicima kroz koji se može zatražiti ispravak podataka u slučaju da ispitanik primijeti da neki od njegovih osobnih podataka nije ispravno naveden.

4.7. Osigurava sigurnost, nadzor i kontrolu nad podacima i obradama podataka (cjelovitost i povjerljivost) - Prodavatelj prikuplja i obrađuje podatke na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera. Prodavatelj je implementirao IT sustave koji imaju za cilj detekciju i sprječavanje curenja podataka, sustave za anonimizaciju/pseudonimizaciju podataka, metode nadzora nad pristupom podataka, ograničenja pristupa podacima sukladno potrebi radnog mjesta i sl. Sukladno navedenim načelima, podacima ispitanika pristupat će djelatnici Prodavatelj ovisno o njihovim ovlaštenjima i radnim mjestima, kako bi uspješno ispunili poslove definirane za njihovo radno mjesto. Također dio usluga za Prodavatelj obavljaju i druge pravne osobe s kojima će podaci ispitanika biti podijeljeni samo ako su oni nužni za potrebe ispunjenja obveza iz zajedničkih Ugovora. Prodavatelj će podatke ispitanika prosljediti državnim institucijama u slučaju kada za to postoji zakonska osnova.

(5) ZAKONITOST OBRADE

Prodavatelj osobne podatke ispitanika smatra njihovim vlasništvom te se prema njima tako i odnosi. Međutim, kako bi Prodavatelj bilo u mogućnosti pružiti uslugu ispitaniku, a sukladno niže navedenim zakonitostima, potrebno je obrađivati minimalan set podataka neophodan za kvalitetno pružanje pojedine usluge. U suprotnom, odnosno ako ispitanik odbije ustupiti traženi set podataka, Prodavatelj neće biti u mogućnosti pružiti mu uslugu.

Sukladno tome, osobni podaci ispitanika obrađuju se kada je zadovoljen jedan od niže navedenih uvjeta:

a) obrada je nužna za izvršavanje usluga u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika.

b) obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza Prodavatelja (važeći zakonski propisi prema kojima je Prodavatelj dužan postupati) - u svakom trenutku kada zakon Prodavatelja ovlašćuje ili obvezuje na određenu obradu, Prodavatelj će temeljem tog zakona obrađivati osobne podatke ispitanika. Na primjer, u slučaju postojanja zakonske obveze, kao što je Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o zdravstvenom osiguranju, Zakon o zaštiti prava pacijenata, Prodavatelj će prikupljati i obrađivati zakonski definiran set podataka, te u slučaju da ispitanik odbije ustupiti traženi set podataka, Prodavatelj neće biti u mogućnosti pružiti mu uslugu.

c) obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Prodavatelj ili treće strane - osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete. Pod legitimnim interesom Prodavatelj podrazumijeva obrade koje služe kako bi se unaprijedio proces, razvoj usluga i unapređenje poslovanja, modernizirale usluge, ponudili proizvodi i usluge za koje je razvidno da bi mu olakšale poslovanje s Prodavateljem, unaprijedilo njegovo upravljanje vlastitim zdravljem te u korist rješavanja sudskih sporova.

d) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha - privola mora biti dokaziva i dobrovoljna, napisana lako razumljivim jezikom i ispitanik ima pravo u svakom trenutku povući svoju privolu (povlačenje privole mora biti jednako jednostavno kao i davanje privole). Prodavatelj će ispitanika zatražiti privole za obrade podataka i kontaktiranje zbog potreba direktnog marketinga putem kontakta podatka koje je ispitanik ustupio Prodavatelj. Prezentaciju novih proizvoda i usluga, nedostupnosti određene usluge koje Prodavatelj komunicira putem dostupnih distributivnih kanala Prodavatelja, smatra dijelom usluge te za to neće zatražiti privolu ispitanika dok

je sama obrada u skladu s načelima obrade navedenih u točki (5), te se temelji na nekoj od navedenih zakonitosti obrade.

e) obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe.

f) obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade.

Svaka organizacijska jedinica unutar Prodavatelja dužna je identificirati zakonitost za svaku obradu koja je u njihovoj poslovnoj domeni. Pri identifikaciji zakonitosti obrade konzultirat će se Službenik za zaštitu osobnih podataka koji će prema jasnim i unaprijed definiranim kriterijima savjetovati organizacijsku jedinicu prilikom identifikacije zakonitosti obrada

(6) PRAVA ISPITANIKA

Prodavatelj je svjestan kako su osobni podaci ispitanika njegovo vlasništvo te iako su nam ti podaci neophodni za pružanje usluge, ispitanici u svakom trenutku zadržavaju određena prava u odnosu na obradu njihovih podataka te Prodavatelj podatke prikuplja i obrađuje samo uz postojanje gore navedenih zakonitosti obrade.

Prodavatelj će u trenutku prikupljanja informacija od ispitanika pružiti sljedeće informacije: identitet i kontaktne podatke voditelja obrade, kontaktne podatke službenika za zaštitu podataka, svrhe obrade radi kojih se upotrebljavaju osobni podaci kao i pravnu osnovu za obradu, legitimne interese, primatelje ili kategorije primatelja osobnih podataka, namjeru prijenosa osobnih podataka trećim zemljama (ako postoji), razdoblje pohrane podataka ili kriterije koji definiraju to razdoblje, prava vezana uz privole, potencijalno postojanje automatiziranog donošenja odluka što podrazumijeva i izradu profila (smislene informacije o kojoj je logici obrade riječ, te potencijalnim posljedicama i važnosti same obrade za ispitanika) te postojanje niže navedenih prava. U slučaju da se podaci ne prikupljaju izravno od ispitanika, uz navedene podatke navodi se i izvor osobnih podataka.

Prodavatelj osobne podatke obrađuje sukladno pravima ispitanika definiranim unutar Uredbe, a koja su navedene u nastavku:

6.1. Pravo na brisanje ("pravo na zaborav") - ispitanik ima pravo od Prodavatelja ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose, a Prodavatelj ima obvezu obrisati osobne podatke bez nepotrebnog odgađanja ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- a) osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni,
- b) ispitanik povuče privolu na kojoj se obrada temelji, a ne postoji druga pravna osnova za obradu,
- c) ispitanik uloži prigovor na obradu, a legitimni razlozi za realizaciju prava na brisanje imaju veću težinu od legitimnog interesa Prodavatelja za obradu i/ili čuvanje osobnih podataka,
- d) osobni podaci nezakonito su obrađeni,
- e) osobni podaci moraju se brisati radi poštovanja pravne obveze.

6.2. Pravo na pristup podacima - ispitanik ima pravo dobiti od Prodavatelja potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i svrsi obrade, kategorijama podataka, potencijalnim primateljima kojima će osobni podaci biti otkriveni, i sl.

6.3. Pravo na ispravak - ispitanik ima pravo bez nepotrebnog odgađanja ishoditi od Prodavatelja ispravak netočnih osobnih podataka koji se na njega odnose. Uzimajući u obzir svrhe obrade, ispitanik ima pravo dopuniti nepotpune osobne podatke, među ostalim i davanjem dodatne izjave. Dodatno, ispitanici imaju obvezu ažuriranja osobnih podataka u poslovnom odnosu s Prodavateljem.

6.4. Pravo na prijenos podataka - ispitanik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na njega, a koje je pružio Prodavatelju u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti podatke drugom voditelju obrade. Potrebno je uzeti u obzir da se pravo prijenosa odnosi isključivo na osobne podatke ispitanika.

6.5. Pravo na prigovor - ispitanik ima pravo na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega. Prodavatelj u takvoj situaciji više ne smije obrađivati osobne podatke osim ako dokaže da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode ispitanika ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva. Nadalje, ako se osobni podaci obrađuju za potrebe izravnog marketinga, ispitanik u svakom trenutku ima pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega za potrebe takvog marketinga, što uključuje izradu profila u mjeri koja je povezana s takvim izravnim marketingom.

6.6 Pravo na ograničenje obrade - ispitanik ima od Prodavatelja tražiti pravo na ograničenje obrade u slučaju da osporava točnost osobnih podataka, kada smatra da je obrada nezakonita te se protiviti brisanju osobnih podataka i umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe te u slučaju kada je ispitanik uložio prigovor na obradu i očekuje potvrdu nadilaze li legitimni razlozi voditelja obrade razloge ispitanika.

Ispitanik ima pravo u svakom trenutku zahtijevati realizaciju bilo kojeg od gore navedenih prava. Prodavatelj ispitaniku na zahtjev pruža informacije o poduzetim radnjama vezanim uz navedena prava, najkasnije u roku od 3 mjeseca od zaprimanja zahtjeva (ovisno o količini i kompleksnosti zahtjeva) - svi zahtjevi će se pokušati adresirati unutar 1 mjeseca, te će rok produžiti najviše za dodatna 2 mjeseca kada je to nužno. Ako Prodavatelj ne postupi po zahtjevu ispitanika, bez odgađanja i najkasnije jedan mjesec od primitka zahtjeva izvjestit će ispitanika o razlozima zbog kojih nije postupila. Razlozi za ne postupanje podrazumijevaju postojanje zakonitosti obrade koja Prodavatelja onemogućava u postupanju.

Dodatno, ispitanik ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se na njega odnose ili na sličan način značajno na njega utječu, osim ako je ta odluka:

- a) potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora između ispitanika i Prodavatelja,
- b) dopuštena zakonom temelji na izričitoj privoli ispitanika.

(7) OBVEZE PRODAVATELJA SUKLADNO UREDBI I ZAKONU

Prodavatelj kontinuirano provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, kao i rizike različitih razina vjerojatnosti i ozbiljnosti za prava i slobode ispitanika.

Spomenute mjere uključuju provedbu odgovarajućih politika zaštite podataka:

a) Osobni podaci ispitanika čuvaju se u skladu s internim standardima sigurnosti Prodavatelja. Prodavatelj kontinuirano poduzima značajne organizacijske i tehničke mjere kako bi zaštitila osobne, a i sve ostale, podatke ispitanika. Gdje je to primjenjivo, primjenjuje kriptografske metode zaštite podataka te se kontinuirano radi na unaprjeđenju sigurnosnih mjera na razini Prodavatelja. Uz navedeno, koriste se napredni alati za zaštitu i sprječavanje curenja podataka, nadziru se kritični sustavi unutar Prodavatelja i sl.

b) Prodavatelj ne dopušta neovlašteno prikupljanje, obradu ili korištenje osobnih podataka. Primjenjuje se pravilo ograničavanja pristupa podacima samo na one podatke koji su potrebni za obavljanje pojedinih poslovnih zadataka. U skladu s tim, jasno su definirane uloge i odgovornosti kod Prodavatelja. Zaposlenicima je strogo zabranjeno korištenje osobnih podataka ispitanika u bilo koju svrhu koja nije u skladu s uvjetima definiranim u poglavlju (5) Zakonitost obrade. Dodatno je potrebno naglasiti da pojedine organizacijske jedinice kod Prodavatelja, a sukladno važećim zakonima imaju pravo uvida i obrade dijela osobnih podataka, ali isključivo u opsegu koji je potreban da bi se ispunili regulatorni zahtjevi ili kako bi se izvršio uslugu ispitaniku. Ti procesi su pod strogom kontrolom i obuhvaćeni su sustavima za nadzor.

c) Osobni podaci se štite od neovlaštenog pristupa, korištenja, izmjene te gubitka. Mehanizmi zaštite se primjenjuju na osobne podatke kod Prodavatelja bez obzira u kojem se obliku oni čuvaju - papirnatom ili elektroničkom.

d) Pridržavanje ove Politike te ostalih politika i procedura vezanih uz zaštitu podataka se također redovito provjerava kod Prodavatelja, a provjeru provodi Službenik za zaštitu podataka.

(8) OBRADA POSEBNIH KATEGORIJA OSOBNIH PODATAKA

Prodavatelj ne obrađuje podatke koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatu ili seksualnoj orijentaciji pojedinca.

Obrada gore navedenih posebnih kategorija osobnih podataka provodit će se od strane Prodavatelja iznimno u sljedećim uvjetima:

a) ispitanik je dao izričitu privolu za obradu tih osobnih podataka za jednu ili više određenih svrha.

b) obrada je nužna za potrebe izvršavanja obveza i ostvarivanja posebnih prava Prodavatelja ili ispitanika u području radnog prava i prava o socijalnoj sigurnosti te socijalnoj zaštiti u mjeri u kojoj je to odobreno u okviru prava Europske Unije, prava Republike Hrvatske ili kolektivnog ugovora u skladu s pravom Republike Hrvatske koje propisuje odgovarajuće zaštitne mjere za temeljna prava i interese ispitanika.

c) obrada je nužna za zaštitu životno važnih interesa ispitanika ili drugog pojedinca.

d) obrada se odnosi na osobne podatke za koje je očito da ih je objavio ispitanik.

e) obrada je nužna za uspostavu, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva.

Prodavatelj posebno štiti osobne podatke djece, budući da djeca mogu biti manje svjesna rizika, posljedica i predmetnih zaštitnih mjera te svojih prava u vezi s obradom osobnih podataka. Djecom se smatraju osobe mlađe od šesnaest godina.

(9) AUTOMATSKA OBRADA PODATAKA

Donošenje odluka temeljem automatske obrade podataka je sastavni dio poslovanja Prodavatelja i kao takva je neophodna, a provodi se sukladno:

a) važećim zakonima kojima podliježe Prodavatelj, među ostalim u svrhe praćenja zdravstvenog stanja i sprečavanja zloupotrebe droga, sprečavanje širenja zaraznih bolesti i sl., što se provodi u skladu s propisima, standardima i preporukama institucija Europske Unije ili nacionalnih nadzornih tijela.

b) osiguravanja sigurnosti i pouzdanosti usluge koju pruža Prodavatelj.

c) ako je nužno za sklapanje ili izvršavanje ugovora između ispitanika i voditelja obrade što uključuje umanjene rizika u poslovanju, unaprjeđenje poslovanja, određenih obrada koje su sastavni dio IT sustava i sl.

d) kada je ispitanik izričito dao svoju privolu

U skladu s Uredbom i Zakonom, Prodavatelj omogućava ispitanicima pravo prigovora na automatsku, ali i ručnu, obradu podataka u svrhu izravnog marketinga, uključujući izradu profila u mjeri u kojoj je povezana s takvim izravnim marketingom, bilo u odnosu na početnu ili daljnju obradu, u bilo koje vrijeme i besplatno.

(10) PRIJENOS OSOBNIH PODATAKA

Prodavatelj čini jednu cjelinu te surađuju s trećom stranom na više razina u svrhu pružanja što kvalitetnije i povoljnije usluge. Kako bi se ova suradnja mogla odvijati nesmetano postoji potreba za razmjenom osobnih podataka.

Međusobna razmjena osobnih podataka se vrši ako je to potrebno kako bi se ispitaniku pružila usluga koju je zatražio, odnosno samo ako postoji potreba temeljem uvjeta navedenih u poglavlju (5)

Zakonitost obrade ili za potrebe poslova koje su povjerene trećoj strani, a što je regulirano posebnim ugovorima.

Dodatno, na zahtjev ispitanika prijenos osobnih podataka je moguć i partnerima Prodavatelja kojima je povjereno obavljanje određenih usluga u ime Prodavatelja. Prilikom prijena podataka ispitanika Prodavatelja vanjskim partnerima strogo se poštuje načelo ograničenja obrade uz prijenos minimalne količine podataka koja je potrebna kako bi se realizirala tražena usluga. Dodatno, Prodavatelj je uspostavio kontrolne mehanizme koji od partnera zahtijevaju minimalno jednaku razinu zaštite osobnih podataka kao i kod Prodavatelja.

Zbog potrebe umanjavanja rizika poslovanja, Prodavatelj će prilikom sklapanja, ali i za vrijeme trajanja, poslovnog odnosa imati pravo utvrđivati način izvršenja usluga te pratiti ispunjenje ugovornih obveza.

Prema potrebi, a isključivo temeljem uvjeta navedenih u poglavlju (5) Zakonitost obrade, Prodavatelj podatke prenosi trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama. U takvim situacijama se primjenjuju dodatne kontrole i zaštitne mjere za iznošenje osobnih podataka sukladno Uredbi.

(11) KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA U POSLOVANJU S POSLOVNIM KORISNICIMA

Poslovni korisnici mogu biti svaka pravna osoba, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), kao i svaka fizička osoba (pacijent, potrošač) koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Prodavatelj prikuplja i obrađuje podatke o poslovnim korisnicima, korištenju proizvoda i usluga i osobne podatke fizičkih osoba (pacijenta i potrošača) koje djeluju unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te osobne podatke fizičkih osoba koje su povezane s poslovnim korisnicima.

Prodavatelj prikuplja, obrađuje i dijeli podatke o poslovnim korisnicima koji uključuju osobne podatke poslovnih korisnika i povezanih osoba u skladu sa zakonitostima iz točke (5) Zakonitost obrade ove Politike.

Prodavatelj može obrađivati prikupljene podatke poslovnih korisnika koji uključuju osobne podatke fizičkih osoba (nepotrošača) koje djeluju unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja i povezanih osoba koje joj je na korištenje dao poslovni korisnik za sljedeće slučajeve:

- Usklađivanje sa zakonskim i regulatornim propisima unutar i izvan područja Republike Hrvatske,
- Ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga koje Prodavatelj pruža,
- Statističke obrade,
- Razvijanje i poboljšanje proizvoda i usluga kako bi korisnicima omogućili bolje iskustvo korištenja usluga,
- Kontaktiranje u marketinške svrhe.

Prodavatelj može podijeliti podatke o poslovnim korisnicima koji uključuju osobne podatke fizičkih osoba (nepotrošača) koje djeluju unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja i povezanih osoba koje joj je na korištenje dao poslovni korisnik uz zadovoljenje zakonitosti obrada definiranih u točki (5) Zakonitost obrade te sukladno načelima obrade definiranim u točki (4) Načela obrade podataka i to prema:

- Zakonodavnim, nadzornim i regulatornim tijelima unutar i izvan područja Republike Hrvatske,
- Financijskim institucijama s kojima Prodavatelj surađuje,
- Kartične kuće i kartični procesori s kojima Prodavatelj surađuje,

- Ostale agencije, institucije, udruge, osiguravajuće kuće i tvrtke partneri s kojima Prodavatelj ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji temeljem kojeg poslovni korisnici mogu ugovarati i koristiti proizvode i usluge koje pruža.

(12) SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU PODATAKA

Službenik za zaštitu osobnih podataka
Adresa i mjesto rada: 43 000 Bjelovar, Velike Sredice 13
Službeni e-mail: voditelj@phama.hr

Prodavatelj je imenovao Službenika za zaštitu podataka koji je neovisan i kao takav djeluje u interesu zaštite prava ispitanika i njihovih osobnih podataka. Njegova je odgovornost da se unutar Prodavatelja primjenjuje Politika zaštite osobnih podataka te ostale politike i procedure koje definiraju pravila postupanja prilikom prikupljanja i obrade osobnih podataka ispitanika. On je na primjeren način i pravodobno uključen u sva pitanja u pogledu zaštite osobnih podataka. Sudjeluje u procesima Prodavatelja koji se odnose na upravljanje promjenama i projektima što mu omogućuje pravovremeni pristup informacijama

Službenik za zaštitu osobnih podataka izravno odgovara ravnatelju Prodavatelja i obvezan je tajnošću ili povjerljivošću u vezi s obavljanjem svojih zadaća. Službenik za zaštitu podataka obavlja najmanje sljedeće zadaće kod Prodavatelja:

- informiranje i savjetovanje Prodavatelja te zaposlenika koji obavljaju obradu o njihovim obvezama iz Uredbe te drugim odredbama Europske unije ili Republike Hrvatske o zaštiti podataka;
- praćenje poštovanja Uredbe te drugih odredaba Europske Unije ili Republike Hrvatske o zaštiti podataka i politika voditelja obrade ili izvršitelja obrade u odnosu na zaštitu osobnih podataka, uključujući raspodjelu odgovornosti, podizanje svijesti i osposobljavanje osoblja koje sudjeluje u postupcima obrade te povezane revizije,
- pružanje savjeta, kada je to zatraženo, u pogledu procjene učinka na zaštitu podataka i praćenje njezina izvršavanja,
- suradnja s nadzornim tijelom,
- djelovanje kao kontaktna točka za nadzorno tijelo o pitanjima u pogledu obrade te savjetovanje, prema potrebi, o svim drugim pitanjima.

Službenik za zaštitu osobnih podataka ne prima nikakve upute u pogledu izvršenja navedenih zadaća što mu dodano osigurava neovisnost.

Službenik za zaštitu osobnih podataka je ujedno i primarna točka za kontakt ispitanicima koji žele ostvariti svoja prava (pitanja povezanih s obradom svojih osobnih podataka i ostvarivanja svojih prava iz Uredbe), poslati upit vezan uz zaštitu osobnih podataka, zatražiti dodatne informacije, izraziti brigu oko obrade njihovih osobnih podataka, podnijeti prigovor vezano uz zaštitu osobnih podataka te ostvarivanja svojih prava iz Uredbe. Ispitanici mogu Službenika za zaštitu osobnih podataka kontaktirati putem email adrese: voditelj@phama.hr.

Prodavatelj ima pravo naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova ili odbiti postupiti po zahtjevu ako su zahtjevi ispitanika očito neutemeljeni ili pretjerani, a osobito zbog njihovog učestalog ponavljanja.

(13) PROCJENA UČINKA

Ako je vjerojatno da će neka vrsta obrade, osobito putem novih tehnologija i uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, prouzročiti visok rizik za prava i slobode ispitanika, Prodavatelj prije obrade provodi procjenu učinka predviđenih postupaka obrade na zaštitu osobnih podataka, ako je u ulozi voditelja obrade. Jedna procjena može se odnositi na niz sličnih postupaka obrade koji predstavljaju slične visoke rizike. Dodatno, Prodavatelj će provesti procjenu učinka na sve obrade koje su trenutno aktivne, a odgovaraju navedenim kategorijama.

Prodavatelj je dužan provoditi procjenu učinka sukladno gore navedenim kriterijima i primjenjivim interno definiranim pravilnicima i procedurama. Organizacijske jedinice bi trebale kontaktirati službenika za zaštitu osobnih podataka u slučaju da nisu sigurni treba li provesti procjenu učinka na određenu obradu podataka ili ne.

Službenik za zaštitu osobnih podataka odgovoran je da osigura provedbu "procjene učinka na zaštitu podataka", odnosno da bude podrška prilikom izrade procjene. Prodavatelj obvezno provodi procjenu učinka na zaštitu podataka u slučaju:

- sustavne i opsežne procjene osobnih aspekata u vezi s pojedincima koja se temelji na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, i na temelju koje se donose odluke koje proizvode pravne učinke koji se odnose na pojedinca ili na sličan način značajno utječu na pojedinca,
- opsežne obrade posebnih kategorija osobnih podataka,
- sustavnog praćenja javno dostupnog područja u velikoj mjeri,
- u slučajevima obrada koje propiše nadzorno tijelo (Agencija za zaštitu osobnih podataka).

Procjena učinka sadrži minimalno:

- sustavan opis predviđenih postupaka obrade i svrha obrade, uključujući legitimni interes Prodavatelja,
- procjenu nužnosti i proporcionalnosti postupaka obrade povezanih s njihovim svrhama,
- procjenu rizika za prava i slobode ispitanika,
- mjere predviđene za rješavanje problema rizika, što uključuje zaštitne mjere, sigurnosne mjere i mehanizme za osiguravanje zaštite osobnih podataka i dokazivanje sukladnosti s Uredbom, uzimajući u obzir prava i legitimne interese ispitanika i drugih uključenih osoba.

(14) EVIDENCIJA AKTIVNOSTI OBRADE PODATAKA

Prodavatelj vodi evidenciju aktivnosti obrada za koje je odgovorna, odnosno u slučajevima kada je u ulozi voditelja obrade ili zajedničkog voditelja obrade. Ta evidencija je u elektroničkom obliku i sadržava najmanje sljedeće informacije:

- ime i kontaktne podatke voditelja obrade i Službenika za zaštitu podataka,
- svrhe obrade,
- opis kategorija ispitanika i kategorija osobnih podataka,
- kategorije primatelja kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, uključujući primatelje u trećim zemljama ili međunarodne organizacije,
- prijenose osobnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, uključujući ime treće zemlje ili naziv međunarodne organizacije,
- predviđene rokove za brisanje različitih kategorija podataka, ako je to moguće,
- opći opis tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera.

Službenik za zaštitu osobnih podataka odgovoran je za održavanje evidencija obrada, a sve organizacijske jedinice kod Prodavatelja su odgovorne za dostavu točnih i pravovremenih informacija kako bi se evidencije obrada adekvatno popunile.

(15) INCIDENTI/CURENJE PODATAKA I PRAVO NA PRITUŽBU

Prodavatelj poduzima značajne procesne i tehnološke mjere kako bi zaštitila osobne podatke ispitanika. Dodatno, svi zaposlenici Prodavatelja imaju dužnost obavijestiti odgovorne osobe (prvenstveno Službenika za zaštitu podataka) u slučaju incidenta vezanog uz zaštitu osobnih podataka, a u slučaju povrede osobnih podataka Prodavatelj je incident dužan prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka unutar 72 sata nakon saznanja o povredi, ako je to izvedivo. Prodavatelj je dužan obavijestiti odgovorne osobe direktno ako je u ulozi voditelja ili zajedničkog voditelja obrade, a u ulozi izvršitelja obrade obavještanje se provodi putem voditelja obrade koji je primarna točka za kontakt.

Također, u slučaju povrede osobnih podataka koje će vjerojatno prouzročiti visok rizik za prava i

slobode pojedinaca, Prodavatelj bez nepotrebnog odgađanja obavještava ispitanika o povredi osobnih podataka. Iznimno, Prodavatelj neće obavijestiti ispitanika u slučaju povreda osobnih podataka ako je ispunjen barem jedan od sljedećih uvjeta:

- Prodavatelj je poduzeo odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite i te su mjere primijenjene na osobne podatke pogođene povredom osobnih podataka, posebno one koje osobne podatke čine nerazumljivima bilo kojoj osobi koja im nije ovlaštena pristupiti, kao što je enkripcija.

- Prodavatelj je poduzeo naknadne mjere kojima se osigurava da više nije vjerojatno da će doći do visokog rizika za prava i slobode ispitanika.

- time bi se zahtijevao nerazmjerni napor. U takvom slučaju mora postojati javno obavještavanje ili slična mjera kojom se ispitanici obavještavaju na jednako djelotvoran način.

Ispitanik ima pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) u slučaju incidenta koji se tiče njegovih osobnih podataka ili ako smatra da Prodavatelj krši njegova prava definirana Uredbom i Zakonom.

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 lokut u adresnoj traci pretraživača. Time znate da je osigurana maksimalna zaštita i povjerenje u prijenosu Vaših informacija.



15. IZJAVA O KOLAČIĆIMA ("COOKIES")

Kolačići i druge tehnologije za praćenje mogu se koristiti na phama.hr na razne načine. Npr. kako bi phama.hr ispravno funkcionirala, za analizu prometa ili u marketinške svrhe.

Što je kolačić?

Kolačić (eng. "cookie") je podatak male veličine koji web stranica pohranjuje u računalo ili mobilni uređaj posjetitelja. Kolačić dozvoljava web stranici da "zapamti" akcije posjetitelja iz prethodnih posjeta. Kolačići mogu spremati širok krug informacija uključujući osobne informacije (kao što je Vaše ime ili e-mail adresa). Ova informacija može biti spremljena jedino ako Vi to omogućite. Web

stranice ne mogu pristupiti informacijama koje Vi niste dali i ne mogu pristupiti drugim datotekama na Vašem računalu ili mobilnom uređaju. Zadane aktivnosti spremanja i slanja kolačića Vama nisu vidljive. Ipak, možete promijeniti Vaše postavke internet preglednika da možete sami birati hoćete li zahtjeve za spremanje kolačića odobriti ili odbiti, pobrišete spremljene kolačiće automatski pri zatvaranju internet preglednika i slično.

Kako onemogućiti kolačiće?

Isključivanjem kolačića odlučujete da li hoćete dopustiti pohranjivanje kolačića na vašem računalu ili mobilnom uređaju. Postavke kolačića mogu se kontrolirati i konfigurirati u vašem web pregledniku. Ako onemogućite kolačiće, možda nećete moći koristiti neke od funkcionalnosti na web stranicama.

Za neke od popularnijih preglednika uputstva za upravljanje kolačićima možete vidjeti na sljedećim linkovima:

- **Google Chrome**
(<https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=en>)
- **Microsoft Edge**
(<https://support.microsoft.com/hr-hr/help/4468242/microsoft-edge-browsing-data-and-privacy-microsoft-privacy>)
- **Mozilla Firefox**
(<https://support.mozilla.org/en-US/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences>)
- **Microsoft Internet Explorer**
(<https://support.microsoft.com/en-gb/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>)
- **Opera**
(<https://help.opera.com/en/latest/security-and-privacy/>)
- **Apple Safari**
(<https://support.apple.com/en-gb/safari>)

Kako koristimo kolačiće ("cookies")?

phama.hr koristi *nužne kolačiće* radi ispravnog rada stranice, a *analitičke kolačiće* radi poboljšanja stranice.

Nužni kolačići

Nužni kolačići omogućuju ispravan rad stranice, sigurnost i pristupačnost sadržaja. Možete ih onemogućiti promjenom postavki internetskog preglednika, ali tada stranica prestaje ispravno raditi i nećete moći obaviti kupnju.

Analitički kolačići

Željeli bi da omogućite analitičke kolačiće kako bi poboljšali stranicu. U analitičkim kolačićima informacije o načinu korištenja stranice su anonimne i ne mogu identificirati korisnika.

Kolačić	Nužan	Opis
.AspNetCore.Antiforgery.xxxxxx	Da	Kolačić koji sadrži informacije o trenutnom stanju stranice radi zaštite od specifičnih tipova napada na stranicu. Nužan za rad stranice.
.AspNetCore.Identity.Application	Da	Kolačić koji sadrži informacije o prijavljenom korisniku. Nužan za prijavljene korisnike.
cart.phama.hr	Da	Kolačić koji služi za pohranu identifikatora košarice.

		Služi za pamćenje košarice za neprijavljene korisnike.
_ga _gat _gid	Ne	Analitički kolačići za Google Analytics skupljaju informacija o načinu na koji korisnici koriste stranicu. Te kolačiće koristimo za dobivanje uvida u način korištenja stranice, za poboljšanje iskustva Vaše kupnje i rad stranice. Ovi kolačići skupljaju informacije na način koji ne može identificirati pojedinog korisnika. Više informacija o načinu na koji Google pohranjuje podatke možete pročitati na (LINK: Google pregled privatnosti i sigurnosti podataka - https://support.google.com/analytics/answer/6004245)
ai_user ai_session	Ne	Analitički kolačići za Microsoft Application Insights skupljaju informacija o načinu na koji korisnici koriste stranicu.. Ove kolačiće koristimo kako bi imali uvid u način korištenja stranice, za poboljšanje iskustva Vaše kupnje i rad stranice. Ovi kolačići skupljaju informacije također na način koji ne može identificirati pojedinog korisnika. Više informacija o načinu na koji Microsoft pohranjuje podatke možete pročitati na (LINK: Microsoft pregled privatnosti i sigurnosti podataka - https://docs.microsoft.com/en-us/azure/azure-monitor/app/data-retention-privacy#what-is-application-insights)

16. 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 svrhi diskreditiranja nečijeg dobrog imena, povrijeđivanja 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.

17. 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.

18. PREDUGOVORNE OBAVIJESTI

Predugovorne obavijesti primjenjuju se od: 1.5.2017.

Verzija 1.00., 1.5.2017.

Preuzimanje: [[Predugovorne obavijesti v1.00 01-05-2017.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 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: 043/228007, 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 otpečaćena 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 popravljavanje 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 serviserava 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 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), 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 prihvata Predugovorne obavijesti i Pravila poslovanja.