

### POTVRDA O KUPNJI

Trgovac je obvezan potrošaču poslati potvrdu o obavljenoj kupnji. Potvrda mora sadržavati sve važne podatke o proizvodu te naznaku prava potrošača na odustajanje od kupnje.

### DOSTAVA PROIZVODA

Dostava proizvoda mora biti ostvarena u roku naznačenom prilikom kupnje. Ako proizvod nije na raspolaganju, trgovac treba o tome izvijestiti potrošača.

Uz proizvod potrošaču treba biti dostavljena uputa za uporabu, jamstveni list i popis serviseri - sve na hrvatskom jeziku ako je kupnja obavljena u Hrvatskoj.

Kada je potrošač nezadovoljan primljenim i plaćenim proizvodom, treba ga vratiti trgovcu jer potrošač nije imao pravu predodžbu o proizvodu na osnovi slike i podataka.

Najkraći rok za odustajanja od kupnje i vraćanja proizvoda u Europskoj uniji je 7 radnih dana, ali svaka zemlja može taj rok produljiti (npr. Slovenija 15 dana, Njemačka 14 dana, Velika Britanija 7 dana).

Trgovac mora potrošaču podmiriti sve troškove, osim troška povrata proizvoda.

Ako trgovac u EU ne upozori potrošača na rok za odustajanje od kupnje taj rok se produljuje za 3 mjeseca.

Što se tiče reklamacije proizvoda, potrošač ima sva prava koja mu pripadaju prema Zakonu o zaštiti potrošača (vidjeti Narodne novine 79/2007.), kada kupuje proizvode u Hrvatskoj.

### ZA SIGURNOST KUPNJE PROVJERITE

identitet prodavača, jesu li postupci za odustajanje od narudžbe jednostavni i jasni, rabi li trgovac sigurne načine primanja

podataka, imate li jamstvo i osiguran servis u vašem mjestu, je li sigurnost osobnih podataka objavljena na stranicama, je li postupak za rješavanje reklamacija jednostavan.

### Prije kupnje

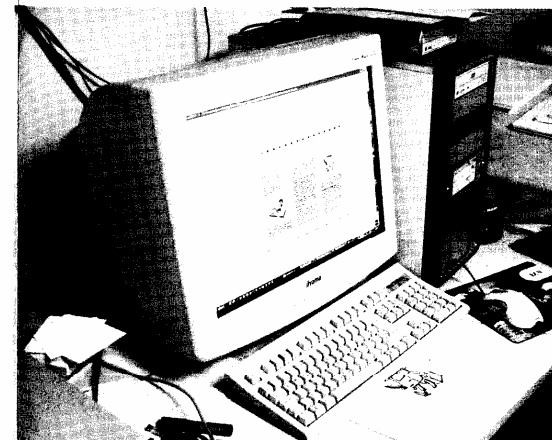
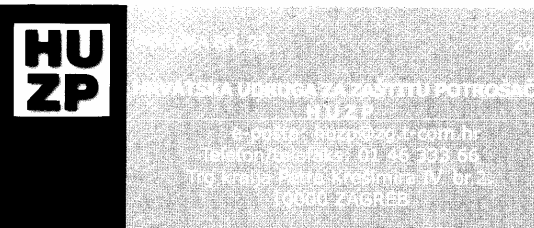
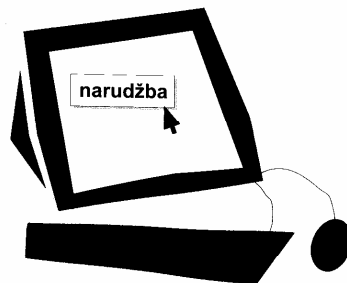
Izaberite plaćanje po pouzeću, postupak naručivanja proizvoda mora biti jasan i jednostavan, kupnja lijekova putem interneta nije preporučljiva, kao ni sudjelovanje na dražbama.

### Nakon isporuke proizvoda:

Proizvod dobro pregledajte. Ako vam se proizvod zbog nekog razloga ne sviđa, odmah pismenim putem izvijestite trgovca da ne želite proizvod i napišite koliko novca vam trgovac mora vratiti.

**Vašim učlanjenjem i uplatom članarine od 30,00 kuna pomažete rad Udruge. Ako imate pitanja u svezi sa zaštitom potrošača, javite se Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača (HUZP) telefonom, pismom ili e-poštom.**

Ovaj letak tiskan je uz novčanu pomoć  
Ministarstva gospodarstva, rada i  
poduzetništva.



**KUPNJA PUTEM  
INTERNETA**

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)

Internet je globalna računalna mreža koja međusobno povezuje sve ostale mreže i računala. Korisniku otvara pristup neizmjerne količini informacija i sadržaja.

Internet donosi dnevne vijesti, vremensku prognozu, mnogobrojne komercijalne oglase, novosti iz svijeta znanosti, kulture, sporta, filma... Ne postoji tema ili područje ljudskoga djelovanja o kojemu nije napisana web stranica. Danas vrijedi krilatica: «Što nema na internetu, nema nigdje.» Poduzeća koja drže do sebe svakako imaju svoju web stranicu na kojoj su predstavljena.

Mnoga poduzeća bave se internetskom trgovinom i omogućuju kupnju na jednostavan način. Trgovina putem interneta ima prednosti, ali i nedostataka, ako potrošač ne pazi kako kupuje.



Kada se odlučite za trgovinu putem interneta, najprije trebate pronaći oglase u kojima se nudi ono što želite kupiti. Pronašli ste ono što vam treba, pogledajte i druge oglase koji nude istu robu, usporedite

cijene, rok dostave i svakako provjerite status poduzeća.

Proizvod prije kupnje niste u mogućnosti isprobati, opipati, vidjeti u prirodnoj veličini, a vjerojatno imate malo podataka o samoj prodavaonici ili poduzeću.

Prilikom odluke provjerite je li na web stranicama upisan podatak o registraciji trgovine i njihovoj poštanskoj adresi kako biste mogli provjeriti njihovo djelovanje.

Ozbiljna poduzeća ne skrivaju svoje podatke nego se trude dati što više podataka o sebi koje potrošač može provjeriti.

#### **POTROŠAČI BI SVAKAKO TREBALI**

**SAZNATI** adresu i status poduzeća, rokove za kupnju i plaćanje, cijenu u koju su uključeni svi troškovi (pakiranje, dostava), načine plaćanja i rokove dostave, pravo potrošača da odustane od kupnje, rokove ponude po ponuđenoj cijeni, točne upute kako se obavlja kupnja, jezik kojim je potrebno izvršiti narudžbu, **pravo** vraćanja proizvoda ako je potrošač zbog bilo kojeg razloga nezadovoljan.

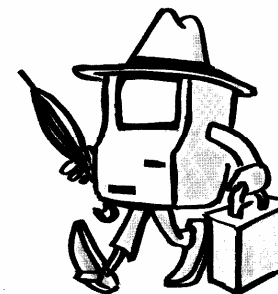
**Ako navedeni podaci nisu dostupni**, a našli ste rubrike kao što su «Česta pitanja i odgovori», «Pomoć»; «O poduzeću», **dobro razmislite o kupnji**.

#### **PLAĆANJE**

Sa sigurnosnog stajališta najbolji način je plaćanje prilikom preuzimanja robe.

Plaćanje karticom znatno je jednostavnije, posebice ako plaćate u inozemstvu. U tom slučaju raspitajte se o mogućim troškovima carine i poreza.

Prije otkrivanja vaših podataka s kartice trebate saznati jesu li vaši podaci sigurni i zaštićeni od zlouporabe. Većina trgovaca koristi se sigurnim protokolom koji omogućuje sigurno slanje podataka.



Potrošač mora znati da on sam može najviše učiniti za sigurnost tajnih brojeva svoje kartice te mora paziti da ih ne šalje ako nije siguran u tajnost podataka

#### **SIGURNOST OSOBNIH PODATAKA**

Svaki put kada potrošač posjeti neke stranice, ostavlja za sobom trag. Takve informacije su «pravo blago», posebno za onoga tko ih želi zlorabiti.

Što rade trgovci s podacima koje im ostavljamo? Mogu ih analizirati s ciljem što bolje kasnije ponude ili ih proslijediti drugima bez znanja potrošača.

Korektan trgovac trebao bi na svojim stranicama omogućiti potrošaču da ostavi podatke koje želi.