

# Opći uvjeti poslovanja

- I. Osnovni podaci o prodavatelju
- II. Glavna obilježja proizvoda
- X. Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača
- XI. Izvansudsko rješavanje sporova
- XII. Online rješavanje sporova
- XI. Odricanje od odgovornosti
- XII. Jamstvo i servisni uvjeti
- XIII. Program vjernosti / klub vjernosti
- XIV. Opći uvjeti zaštite osobnih podataka
- IV. Cijena usluge i način plaćanja
- V. Opis načina isporuke proizvoda
- VI. Troškovi dostave
- VII. Opće informacije
- VII. Materijalni nedostaci
- IX. Pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat
- X. Pravila privatnosti

## OSNOVNI PODACI O PRODAVATELJU

**Naziv:** Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia

**Skraćen naziv:** Ljekarne Prima Farmacia

**Sjedište:** Vrgorac (Grad Vrgorac), Hrvatskih velikana 19

**Adresa ureda:** Vrgorac (Grad Vrgorac), Hrvatskih velikana 19

Ustanova je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Splitu pod br.: Tt-12/1270-4, redni broj upisa 4.

Poslovna banka i broj žiro-računa IBAN: HR1424070001100658704 OTP banka d.d. Hrvatska

**OIB:** 55199637900

**MBS:** 060262421

**PDV ID:** HR55199637900

**Članovi društva:** Jele Ribičić, osnivač i ravnatelj Ustanove

**Broj telefona:** +385 (0)21/674-358

**Adresa elektroničke pošte:** [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr)

Fizičke i pravne osobe koje obavljaju ljekarničku djelatnost u Republici Hrvatskoj te specijalizirane prodavaonice na malo medicinskih proizvoda i veleprodaje mogu putem interneta nuditi za prodaju na daljinu medicinske proizvode, sukladno posebnom propisu.

Agenciju za lijekove i medicinske proizvode (HALMED) možete kontaktirati putem telefona na broj: **+385 1 4884 100** (centrala) ili putem e-pošte na adresu: [halmed@halmed.hr](mailto:halmed@halmed.hr).

Na sljedećoj poveznici možete dobiti pristup podacima o pravnim i fizičkim osobama koje nude medicinske proizvode za prodaju na daljinu: [LINK](#)

Potrošač, u svojstvu kupca, sklapa ugovor o kupoprodaji sa Zdravstvenom ustanovom Ljekarne Prima Farmacia, Vrgorac, Hrvatskih velikana 19, OIB 55199637990 (dalje u tekstu: Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia) u svojstvu prodavatelja.

Pravne osobe kao kupci podliježu primjeni Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini, te sa na njih ne primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača. Ovi Opći uvjeti poslovanja se primjenjuju na pravne osobe u dijelu koji se odnosi na cijenu i način plaćanja, glavna obilježja proizvoda, postupak sklapanja ugovora, opis načina isporuke i troškove dostave, opće informacije, odricanje od odgovornosti, jamstvo i servisni uvjeti, program vjernosti i trenutak sklapanja ugovora. Prodavatelj može prema svome izboru pravnoj osobi omogućiti u svakom konkretnom slučaju prava koja ima kupac koji je potrošač.

Korisnik je osoba koja koristi web stranicu [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr), isto kao i svaki kupac i posjetitelj web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr).

Korisnike upućujemo da se prije same kupovine upoznaju sa ovim Uvjetima korištenja te da iste redovno provjeravaju, kako bi bili upoznati sa svim pravima i obvezama, a u slučaju postojanja nejasnoća mogu se obratiti Prodavatelju.

Sklapanje ugovora o kupoprodaji putem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) regulirano je u skladu sa zakonskim odredbama uzimajući u obzir naročito načela i odredbe direktiva Europske unije. Sklapanje ugovora putem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) predstavlja sklapanje ugovora na daljinu.

Ovi Opći uvjeti poslovanja predstavljaju i predugovornu obavijest, te se odnose na sklapanje ugovora o kupoprodaji ukoliko je kupac potrošač odnosno svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, te ukoliko se ugovor sklapa između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

Sredstva daljinske komunikacije jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što je internet i elektronička pošta.

Ugovor je sklopljen kada prodavatelj prihvati ponudu kupca, te sve navedeno na stranicama [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) predstavlja poziv na stavljanje ponude.

Radi otvorene prirode ove mrežne stranice i mogućnosti pogrešaka u pohrani i prijenosu digitalnih podataka ne jamčimo za točnost i sigurnost informacija koje se prenose ili prikupljaju putem ove internetske stranice, osim ako je izričito drukčije navedeno na ovoj mrežnoj stranici.

Ulažemo u razvoj procesa davanja recenzija. Ne prakticiramo niti potičemo podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda. Naše recenzije podliježu procesu provjere identiteta korisnika, te ulažemo napore da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili. Na recenzije ostavljene putem Google i Facebook računa, nemamo utjecaj te ne možemo utjecati na njihove tehničke postavke u pogledu verifikacije identiteta korisnika koji daju recenzije.

Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik.

## Glavna obilježja proizvoda

Kupac se upoznaje s glavnim obilježjima proizvoda na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr).

Informacije i fotografije o proizvodima na [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) preuzete su iz raznih materijala, brošura ili unutarnjih uputa odnosno onih materijala koje je uredio proizvođač, uvoznik ili dobavljač. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia zadržava pravo izmjene informacija, uključujući cijene proizvoda i akcijske ponude na stranicama bez prethodne najave.

Prodavatelj sve materijale, fotografije i tekst postavlja na web stranicu u dobroj namjeri kako bi kupcu olakšali odabir prilikom kupovine. Prodavatelj ne jamči da fotografije proizvoda u potpunosti odgovaraju izgledu samog proizvoda. Prodavatelj zadržava pravo pogreške u opisu i slici proizvoda koje su postavljene prema informacijama od strane proizvođača, kako je opisano u prethodnom stavku. Moguće su razlike stvarnog proizvoda i fotografije proizvoda te opisanog proizvoda na ovim stranicama, ukoliko proizvođač izmijeni neku od karakteristika ili sadržaj proizvoda. Svi opisi se redovito i detaljno provjeravaju.

Uz sliku proizvoda nalazi se opis glavnih obilježja proizvoda i njegova cijena s PDV-om. Cijene proizvoda su maloprodajne. Cijene proizvoda i cijene dostave izražene su u eurima te je u istima sadržan pripadajući PDV. Prije plaćanja, vidljiv je iznos koji će se naplatiti, ovisno o odabranom načinu plaćanja.

Prodavatelj je ovlašten mijenjati cijene bez prethodne obavijesti. Također, Prodavatelj je ovlašten bez prethodne obavijesti odrediti cijenu nižu od redovne za pojedini proizvod, grupu proizvoda i/ili za sve proizvode, kao i za određeni način plaćanja, a što obuhvaća, među ostalim, akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju proizvoda s greškom i prodaju proizvoda kojima istječe rok uporabe. Navedene pogodnosti mogu biti isključive za web kupovinu što će Kupcu biti naznačeno prije same kupovine.

Cijena proizvoda bit će ona koja je navedena u svakom trenutku na našoj mrežnoj stranici, osim u slučaju očite pogreške. Iako poduzimamo sve kako bismo osigurali da su cijene navedene na mrežnoj stranici ispravne, može doći do pogreške. Ako otkrijemo grešku u cijeni nekog proizvoda koji ste naručili, obavijestit ćemo vas što je prije moguće i dati vam mogućnost potvrđivanja narudžbe po ispravnoj cijeni ili otkazivanja narudžbe. Ako nismo u mogućnosti da vam se javimo, narudžba će se smatrati otkazanom, a svi plaćeni iznosi bit će vam nadoknađeni u cijelosti.

Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe i/ili plaćanja.

## Postupak sklapanja ugovora

Kupovina se obavlja na web stranicama Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia, [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr), ispunjavanjem za to predviđenog obrasca. Prilikom ispunjavanja obrasca kupac je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže. Prilikom slanja narudžbe kreira se i korisnički račun kupca. Kupovinu je moguće ostvariti uz potvrdu kupca da je prethodno pročitao i razumio Opće uvjete poslovanja te da je na iste pristao i da je upoznat da je to narudžba s obvezom plaćanja. Kupovina je moguća 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia ne odgovara za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup usluzi. Kupac će elektronskom poštom biti obaviješten o potvrdi narudžbe i slanju paketa.

U slučaju da Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia iz bilo kojeg razloga nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, s kupcem će, telefonom ili e-porukom, u kontakt stupiti zaposlenik Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda ili eventualnog otkazivanja naručenog proizvoda.

Kupovinu proizvoda i/ili usluga u ime i za račun maloljetnika ili osoba lišenih poslovne sposobnosti (djelomično ili u potpunosti) mogu zatražiti samo njihovi zakonskih zastupnici.

Kupovina se obavlja naručivanjem dostupnih proizvoda koje kupac bira na temelju fotografije i osnovnog opisa. Fotografije su ilustrativne prirode te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati dostupnim proizvodima.

Kupovina se obavlja u nekoliko jednostavnih koraka u udobnosti doma kupca, s bilo kojeg mjesta u svijetu.

- Pretraživanje proizvoda je moguće po različitim kriterijima. Upisom određenog pojma u "Pretraživanje" pojavit će se proizvodi koji su povezani s navedenim pojmom. Kupac može izabrati određeni proizvod koji ga zanima i pročitati dostupan opis proizvoda kako bi mogao samostalno donijeti odluku odgovara li proizvod njegovim potrebama. Kupac proizvode bira iz kataloga proizvoda Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia koji je uređen prema vrstama proizvoda.
- Narudžba proizvoda se obavlja elektronskim putem. Klikom miša na ikonu "Dodaj u košaricu" odabrani proizvod dodaje se u košaricu. Stavljanjem proizvoda u košaricu proizvod nije rezerviran niti naručen niti kupljen. Kupac može nastaviti dodavati proizvode klikom na „Nastavi kupovati“ ili izvršiti pregled košarice klikom na „Pregled košarice“ ili završiti proces odabira proizvoda klikom na „Dovrši kupovinu“. Kada kupac završi proces odabira proizvoda klikom na "Dovrši kupovinu" preusmjeriti će se na stranicu gdje odabire način plaćanja, način dostave, unosi kod ukoliko posjeduje kupon ili poklon bon, stavlja dodatne napomene ukoliko ih ima, te označava odgovarajuću kućicu ukoliko želi R1 račun. Kupnju nije moguće nastaviti bez označavanja kućice "Slažem se s Uvjetima poslovanja i upoznat/a sam s time da narudžba uključuje obvezu plaćanja." čijim označavanjem kupac potvrđuje da je pročitao i razumio ove Opće uvjete poslovanja te da se sa istima slaže i da je svjestan da narudžba uključuje obvezu plaćanja. Klikom na „promijeni sadržaj košarice“ kupac može izmijeniti sadržaj košarice. Ukoliko se kupac slaže sa kupnjom proizvoda koji su u košarici može kliknuti na ikonu „Plati“. Nakon što kupac pritiskom na ikonu "Plati" izvrši narudžbu, prodavatelj će na adresu e-pošte kupca poslati Opće uvjete poslovanja zajedno s potvrdom narudžbe te brojem iste kojom potvrđuje da je narudžba kupca zaprimljena i u procesu obrade.
- Prodavatelj će kupcu poslati na adresu njegove e-pošte potvrdu o sklopljenom kupoprodajnom ugovoru zajedno s potvrdom da je paket poslan.
- Nakon što kupac primi paket na kućnu adresu, dužan je obavijestiti prodavatelja o primitku paketa e-mailom na adresu [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr).
- Ukoliko kupac nije zaprimio potvrdu kupnje putem e-pošte u roku od 24 sata ili nije moguće pristupiti usluzi na način navedeni u e-poruci, dužan je kontaktirati prodavatelja na adresu e-pošte [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr) ili na broj telefona +385 (0)21/674-358 od ponedjeljka do petka od 07:00 do 20:00 sati i subotom od 07:30 do 15:00 sati.
- U slučaju da Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia iz bilo kojeg razloga nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, s kupcem će, telefonom ili e-porukom, u kontakt stupiti zaposlenik Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda ili eventualnog otkazivanja naručenog proizvoda.

- U slučaju problema ili nejasnoća tijekom narudžbe kupac može kontaktirati Zdravstvenu ustanovu Ljekarne Prima Farmacia na adresu e-pošte [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr) ili na broj telefona **+385 (0)21/674-358** od ponedjeljka do petka od 07:00 do 20:00 sati i subotom od 07:30 do 15:00 sati.

## Cijena usluge i način plaćanja

Kupac se obvezuje naručene usluge platiti jednim od sljedećih načina plaćanja:

- Uplatom na račun - na e-mail adresu navedenu kod narudžbe šalje se predračun sa svim podacima potrebnim za uplatu, uključujući broj računa na koji kupac treba uplatiti iznos narudžbe. Kupac može izvršiti plaćanje korištenjem internet bankarstva ili uplatom u poslovnici banke, poštanskom uredu, na FINI i sl. Nakon zaprimanja uplate kupca šalju se naručeni artikli na adresu iz narudžbe.
- Kreditnom ili debitnom karticom - plaćanje izravno putem interneta, korištenjem najmodernijeg **T-ComPayWay** i **CorvusPay** servisa za plaćanje kreditnim karticama: American Express, MasterCard, Maestro, Visa i Diners.
- **Obročno plaćanje do šest rata** je moguće za korisnike Diners kartica samo putem **CorvusPay servisa** za plaćanje kreditnim karticama, te za korisnike debitnih **Maestro, Mastercard, Visa i Visa premium** kartica sljedećih banaka: **PBZ, OTP, Erste&Steiermärkische bank, Istarska kreditna banka, Jadranska banka, Kentbank, Kreditna banka Zagreb i Slatinska** banka. Minimalni iznos transakcije je 26,54 €.
- Plaćanje pouzecom (po primitku pošiljke) - omogućuje kupcu da iznos narudžbe plati dostavljaču prilikom same dostave na navedenu adresu. Plaćanje pouzecom se vrši u gotovini ili jednokratno kreditnim karticama dostavljaču GLS-a. U slučaju da primatelj nije u mogućnosti zaprimiti pošiljku u vrijeme dostave, zbog odsutnosti, dostavljač ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke.



Ugovor o kupoprodaji je sklopljen trenutkom prihvata ponude kupca, a proizvod će biti otpremljen u roku od 3 radna dana po primitku uplate novčanog iznosa kupca. Ako kupac odabere način plaćanja pouzecom, ugovor o kupoprodaji je sklopljen trenutkom prihvata ponude, a proizvod će biti otpremljen u roku 3 radna dana nakon sklapanja ugovora o kupoprodaji. Ugovorena cijena uključuje sve poreze i davanja te je izražena u eurima. Račun R1 kupac je dužan zatražiti prilikom ispunjavanja narudžbe, naknadni zahtjevi za R1 računom neće biti uvaženi.

Ukoliko se plaćanje vrši bankovnom doznakom (virmanom ili internet bankarstvom) kupac je dužan koristiti sljedeće podatke za uplatu:

Uplatitelj: ime i prezime kupca, adresa stanovanja

Primatelj: Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia, Vrgorac, Hrvatskih velikana 19

IBAN: HR1424070001100658704

Model plaćanja: 00

Poziv na broj: ....

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia pri plaćanju koristi T-ComPayWay i CorvusPay koji primjenjuju najmodernije standarde u zaštiti podataka - SecureSocketLayer (SSL) protokol sa 128-bitnom enkripcijom podataka i MD5 algoritam. ISO 8583 protokol osigurava da se razmjena podataka između T-Com sustava i autorizacijskih

centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je od neautoriziranog pristupa zaštićena dvostrukim slojem "vatrozida" (firewalla).



## Opis načina isporuke proizvoda

Narudžbu Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia šalje u roku od 3 radna dana (subota, nedjelja i praznici su isključeni) od sklapanja kupoprodajnog ugovora u slučaju plaćanja pouzećem, odnosno prijenosa kupoprodajne cijene na račun Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia pri ostalim načinima plaćanja. Dostava proizvoda vrši se putem **GLS kurirske službe**.

Nakon što narudžbu obradimo i paket predamo kurirskoj službi, na vaš će e-mail stići obavijest da je paket poslan te ga nakon toga možete očekivati sljedeći dan na adresi (subote, nedjelje i praznici isključeni), osim manjih mjesta i otoka, za koje se primjenjuje važeći raspored vožnje GLSa: Raspored dostave na otoke možete pogledati **ovdje**.

### **GLS Paketomat:**

Narudžbu dostavlja dostavna služba GLS. U trenutku slanja pošiljke, na e-mail Vam šaljemo sve informacije uključujući i broj pošiljke, te adresu izabranog paketomata. Dostava traje 2 do 3 radna dana. Dostava na više od 700 paketomata. Obavijest o dostavi paketa na paketomat ćete primiti putem SMS poruke i e-maila. Pošiljka će biti spremljena u paketomatu 7 dana. Pošiljkom možete upravljati putem poveznice iz e-maila ili SMS poruke.

Kada je vaša narudžba obrađena i paket spreman, putem sustava za otpremu GLS-u prenosimo uobičajene podatke o pošiljci, uključujući i vašu e-mail adresu te broj mobilnog telefona. Na taj način aktiviraju se opcije fleksibilne dostave. GLS vas odmah nakon toga putem e-mail poruke i/ili sms-a obavještava o predstojećoj dostavi kao i o standardnom vremenskom okviru dostave. GLS također šalje poveznicu, koja vas neposredno vodi na GLS-ovog upravitelja dostave (Delivery Manager) gdje imate mogućnost odabira između nekoliko opcija dostave prema vlastitim željama i potrebama.

Ujutro, na dan dostave kad dostavljač skenira paket, automatski ćete dobiti drugu obavijest putem e-mail i/ili sms-a, koja sadrži 3-satni vremenski okvir očekivane dostave. Poruka također sadrži telefonski broj dostavljača i službe za korisnike. U tom se vremenu GLS-ov upravitelj dostave (Delivery Manager) više ne može koristiti.

U slučaju da je prvi pokušaj dostave neuspješan, automatski ćete dobiti obavijest putem e-maila i/ili sms-a. Poruka sadrži poveznicu koja neposredno vodi na GLS-ovu stranicu upravitelja dostave (Delivery Manager) gdje sve opcije za dostavu stoje na raspolaganju, i gdje ponovo možete odrediti što će se dalje dešavati sa paketom.

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia prije svake isporuke proizvoda provjerava ispravnost naručenog proizvoda. Svi proizvodi su zapakirani i zaštićeni tako da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne mogu oštetiti. Preporučamo otvoriti pošiljku pred dostavljačem i usporediti dostavljene proizvode s računom, a ako nešto nedostaje ili su isporučeni proizvodi koji nisu naručeni, odmah ih reklamirati dostavljaču.

Pri preuzimanju dostavljenih proizvoda provjera ispravnosti narudžbe ovisi o Kupcu. Potpisom potvrde o primitku

pošiljke Kupac je potvrđuje da je primio neoštećen paket, odnosno smatra se da je Kupac pregledom pošiljke utvrdio da su preuzeti proizvodi bez oštećenja, da kvantitativno i kvalitativno odgovaraju proizvodima s računa. U slučaju kada Kupac naručene i plaćene proizvode odbije preuzeti bez valjanog razloga, Prodavatelj ima pravo tražiti od Kupca naknadu troškova manipulacije i transporta.

Ukoliko kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, Prodavatelj zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova. Nepreuzete pakete Prodavatelj čuva u maksimalnom trajanju do 14 dana od neuspjele dostave/obavijesti o preuzimanju, u kojem je moguće proizvod preuzeti po dogovoru. Nakon toga ugovor se smatra raskinutim i novac koji je plaćen za proizvod će biti vraćen.

## Troškovi dostave

Dostava je besplatna za narudžbe vrijednosti iznad 39,82 €, a za narudžbe vrijednosti do 39,82€ dostava se naplaćuje 4,65 €.

**GLS Paketomat: Dostava je besplatna za narudžbe vrijednosti iznad 39,82 €, a za narudžbe vrijednosti do 39,82€ dostava se naplaćuje 3,5 €.**

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia dostavu vrši samo unutar **Republike Hrvatske**.

Ukoliko Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia nije u mogućnosti isporučiti naručeni proizvod o tome će obavijestiti kupca. Kupac može prekinuti narudžbu ili pričekati dok proizvod bude ponovno dostupan. Ukoliko Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia nije u mogućnosti isporučiti naručeni proizvod u ugovorenom roku, ista će o tome obavijestiti kupca koji je dužan ostaviti naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji. Ukoliko kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova.

## Opće informacije

Korisnici odnosno kupci su dužni prije početka korištenja web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) (dalje: web stranice) Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia sa sjedištem u Vrgorcu (Grad Vrgorac), Hrvatskih velikana 19, OIB: 55199637900 upoznati se s Općim uvjetima poslovanja web stranice.

Ukoliko imaju dodatnih pitanja ili nejasnoća vezanih uz Opće uvjete poslovanja mogu se obratiti na adresu e-pošte [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr).

Pristupanjem web stranici ili korištenjem bilo kojeg dijela njezinog sadržaja korisnik prihvaća Opće uvjete poslovanja web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) kao i sva ostala pravila i uvjete korištenja predmetne web stranice i usluga koje se putem nje pružaju. Korisnici su suglasni da neće koristiti web stranicu na način da štete autorima ili trećim osobama, te prihvaćaju sve rizike korištenja web stranice i usluga. Ukoliko se korisnik ne slaže s navedenim, dužan je prestati koristiti web stranicu i usluge koje se putem nje pružaju.

Sadržaj web stranice zaštićen je autorskim pravima. Mijenjanje, posuđivanje, prodavanje ili distribuiranje sadržaja moguće je samo uz prethodnu pisanu dozvolu Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia.

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia omogućuje korištenje web stranice na najbolji mogući način. To

uključuje: nadgledanje rada servera, širenje kapaciteta prema broju korisnika, podršku korisnicima te otklanjanje eventualnih grešaka i problema u radu sustava. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia ne preuzima odgovornost za eventualne probleme u radu stranica i usluga. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia ne može jamčiti da korištenje web stranice neće biti prekinuto ili bez pogrešaka. Korisnik je suglasan s time da pristup web stranici ponekad može biti u prekidu ili privremeno nedostupan.

Korisnici koriste web stranicu na vlastitu odgovornost. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia ni na koji način nije odgovorna za štetu koju korisnik može pretrpjeti korištenjem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr). Autori i druge fizičke ili pravne osobe uključene u stvaranje, proizvodnju i distribuciju [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) web stranice nisu odgovorni ni za kakvu štetu nastalu kao posljedica korištenja ili nemogućnosti korištenja iste.

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia zadržava pravo da onemogući pristup web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) korisnicima u slučaju procjene da se ista koristi na neprikladan način. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia zadržava pravo odbiti pristup web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) bilo kome, na osnovu vlastitih procjena. Korisnik se obvezuje da će web stranicu [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) koristiti na način da ne ugrožava resurse i usluge u cijelosti. Neprimjereno korištenje web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) zabranjeno je i rezultira ukidanjem pristupa istoj.

Korisnik je dužan čuvati podatke o svom korisničkom računu tajnima, te je u potpunosti odgovoran za svu štetu nastalu neautoriziranim korištenjem svog korisničkog računa.

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti Opće uvjete poslovanja. Promjene stupaju na snagu danom objave na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr). Nastavak pristupanja web stranici ili korištenja bilo kojeg dijela njezinog sadržaja smatrat će se pristankom na izmijenjene ili dopunjene Opće uvjete poslovanja. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia savjetuje periodično provjeravanje Općih uvjeta poslovanja radi upoznavanja s eventualnim promjenama. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave izmijeniti, dopuniti ili ukinuti bilo koji dio svog poslovanja, što uključuje i web stranicu, odnosno bilo koji njezin dio, servise, podstranice ili usluge koje se putem njih pružaju. Predmetno pravo uključuje, ali se ne ograničava na, promjenu vremena dostupnosti, sadržaja, dostupnosti novih podataka, načina prijenosa, kao i prava na pristup ili korištenje web stranicom.

Dužnost je i obaveza korisnika koristiti web stranicu u skladu s pozitivnim propisima te općim moralnim i etičkim načelima. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja web stranice kako bi osigurala poštivanje Općih uvjeta poslovanja i pozitivnih propisa. Izmjene Općih uvjeta poslovanja važeće su odmah po objavi na web stranicama [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr).

Stručni nadzor nad ljekarništvom provodi Hrvatska ljekarnička komora. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia je prijavila HALMED-u kao nadležnom tijelu prodaju medicinskih proizvoda na daljinu.

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja i svih pravila bez prethodne najave. Opći uvjeti poslovanja su sukladni zakonima Republike Hrvatske.

## **Materijalni nedostaci**

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia (dalje: prodavatelj) odgovara za materijalne nedostatke Proizvoda,



sukladno primjenjivim propisima.

Kupac je obvezan obavijestiti Prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na Kupca.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje Proizvoda.

Materijalni nedostaci za koje Prodavatelj odgovara:

1. Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na Kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato.
2. Prodavatelj odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na Kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga.
3. Predmnijeva se da je nedostatak koji se pojavio u roku od godine od prijelaza rizika postojao u vrijeme prijelaza rizika, osim ako Prodavatelj ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

Prodavatelj ne odgovara za neznatan materijalni nedostatak.

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.

Nedostatak postoji:

1. ako stvar ne odgovara opisu, vrsti, količini i kvaliteti odnosno nema funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji,
2. ako stvar nije prikladna za bilo koju posebnu namjenu za koju je potrebna Kupcu i s kojom je Kupac upoznao Prodavatelja najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je Prodavatelj dao pristanak,
3. ako stvar nije isporučena sa svom dodatnom opremom i uputama, uključujući upute za instalaciju, kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji ili
4. ako stvar nije isporučena s ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji.
5. ako stvar nije prikladna za upotrebu u svrhe za koje bi se stvar iste vrste uobičajeno koristila, uzimajući u obzir sve propise Europske unije i propise Republike Hrvatske, tehničke standarde ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjive kodekse ponašanja u određenom području ako oni postoje,
6. ako stvar ne odgovara kvaliteti i opisu uzorka ili modela koji je Prodavatelj stavio na raspolaganje Kupcu prije sklapanja ugovora,
7. ako stvar nije isporučena s dodatnom opremom, uključujući ambalažu, upute za instalaciju ili druge upute, čiji primitak Kupac može razumno očekivati,
8. ako stvar ne odgovara količini ili nema ona svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za stvar iste vrste i koje Kupac može razumno očekivati s obzirom na prirodu stvari te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali Prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju,
9. ako je stvar nepravilno instalirana odnosno montirana, a usluga instalacije odnosno montaže čini dio

ugovora o kupoprodaji i obavio ju je Prodavatelj ili osoba za koju on odgovara ili

10. ako je stvar za koju je bilo predviđeno da je instalira odnosno montira Kupac nepravilno instalirana odnosno montirana od strane Kupca, a nepravilna instalacija odnosno montaža posljedica je nedostatka u uputama koje je dostavio Prodavatelj ili, u slučaju stvari s digitalnim elementima, koje je dostavio Prodavatelj ili dobavljač digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

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.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka Prodavatelj može imati jednu od sljedećih obveza, sve u skladu sa odredbama Zakona o obveznim odnosima prema izboru potrošača:

- uklanjanje nedostatka,
- predaja drugog proizvoda bez nedostatka,
- sniženje cijene.

Kupac može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao Prodavatelju naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora.

Kupac može raskinuti ugovor i bez ostavljanja naknadnog roka ako mu je Prodavatelj nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da Prodavatelj neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, kao i u slučaju kad Kupac zbog zakašnjenja Prodavatelja ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor.

Ako Prodavatelj u naknadnom roku ne ispuni ugovor, on se raskida po samom zakonu, ali ga Kupac može održati ako bez odgađanja izjavi Prodavatelju da ugovor održava na snazi.

**Prodavatelj je ovlašten odbiti uklanjanje nedostatka ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time bili prouzročeni nerazmjerni troškovi** uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za Kupca.

Kada je Kupac pravna osoba na njega se odnose pravila o materijalnom nedostatku propisana Zakonom o obveznim odnosima te se na njega ne primjenjuju pravila iz ovog odjeljka „Materijalni nedostaci“.

## **Pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat**

Kupac ima pravo u roku od 14 (četrnaest) dana od dana dostave proizvoda kupljenog na daljinu jednostrano raskinuti ugovor, bez navođenja razloga. Kupac pritom nema pravo na jednostrani raskid Ugovora ako je:

- ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
- predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču
- predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe
- predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je

bila otpečaćena nakon dostave

- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
- predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca
- potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izrijekom zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
- predmet ugovora isporuka zapečaćenih audio snimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke
- predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije
- ugovor sklopljen na javnoj dražbi
- predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju
- predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.

Ukoliko kupac jednom narudžbom naruči više komada proizvoda 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 kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka proizvoda.

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

Da bi Kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti Prodavatelja o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka. Kupac može Prodavatelja obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i priloženi primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora. Korisnik izjavu može poslati poštom na adresu Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia, Hrvatskih velikana 19, 21 276 Vrgorac ili elektroničkom poštom na e-mail [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr), u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može, po vlastitom izboru, koristiti i niže priloženi primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora. Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora kupac može elektronički ispuniti tako da klikne ovdje. Potvrdu primitka izjave o jednostranom raskidu ugovora prodavatelj će dostaviti potrošaču bez odgađanja, elektroničkom poštom.

Ako Kupac jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat novca koji je od njega primljen, uključujući i troškove dostave, ako ih je bilo, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četnaest) dana od dana kada Prodavatelj zaprimi odluku Kupca o jednostranom raskidu Ugovora, osim ukoliko je Kupac odabrao drugu vrstu isporuke, a koja nije najjeftinija standardna isporuka koja je ponuđena.

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je Kupac izvršio uplatu. U slučaju da Kupac pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca Prodavatelj može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad.

Kupac je dužan robu poslati na adresu Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia, Hrvatskih velikana 19, 21 276 Vrgorac, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je Prodavatelju uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora.

Izravne troškove povrata robe Kupac mora snositi sam.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja Proizvodom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti Proizvoda. Kako bi potrošač utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnosti Proizvoda isti može postupati s Proizvodom i pregledati ga isključivo na način na koji je to uobičajeno pri kupnji fizičkim poslovnica. U periodu u kojem potrošač ostvaruje pravo povrata robu mora čuvati s dužnom pažnjom.

U slučaju umanjenja vrijednosti proizvoda koje je rezultat prekomjernog rukovanja Proizvodom, Prodavatelj će procijeniti umanjenje vrijednosti Proizvoda uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja te će o tome izvijestiti Kupca.

Ako je na zahtjev Kupca izvršavanje usluge započelo tijekom roka za jednostrani raskid Ugovora, Kupac je dužan platiti Prodavatelju iznos koji je razmjeran onom što je isporučeno do trenutka kada je Kupac obavijestio Prodavatelja o jednostranom raskidu Ugovora.

Kada je kupac pravna osoba na njega se ne primjenjuje odjeljak ovih Općih uvjeta poslovanja pod nazivom „Jednostrani raskid ugovora i povrat“. Kod pravnih osoba se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima i Zakon o elektroničkoj trgovini.

## **Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača**

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/2014), potrošač može poslati putem pošte na adresu Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia, Hrvatskih velikana 19, 21 276 Vrgorac, elektroničke pošte na e-mail adresu [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr) ili predati u poslovnim prostorijama prodavatelja na adresi Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia, Hrvatskih velikana 19, 21276 Vrgorac.

Odgovor na prigovor potrošača Prodavatelj mora dati u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka prigovora. Kako bi potrošaču Prodavatelj odgovorio na pisani prigovor koji nije upućen elektroničkom poštom, mole se potrošači da navedu točne podatke o svom imenu i prezimenu te adresi na koju će im biti dostavljen odgovor.

## **Izvensudsko rješavanje sporova**

U slučaju eventualnog spora Prodavatelj i potrošač će spor riješiti mirnim putem, a ukoliko to nije moguće, ugovaraju nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda u Republici Hrvatskoj uz primjenu hrvatskog prava.

Mogu se koristiti i drugi mehanizmi izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova pred drugim centrima za mirenje,

koja se u okviru svoje nadležnosti, bave alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova.

## Online rješavanje sporova

Diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju moguće je riješiti putem ODR platforme Europske komisije. Platformi za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta Kupac može pristupiti putem poveznice:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>.

To znači da ako nastane problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda, itd.) svoj prigovor možete na brži i jednostavniji način podnijeti na gornjem linku.

## Odricanje od odgovornosti

Podaci s web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) nisu zamjena za liječnički pregled kao ni za ljekarničke konzultacije. Informacije na navedenoj web stranici ne smiju poslužiti za postavljanje dijagnoze i ne mogu nadomjestiti savjet ljekarnika i liječnika. Ako korisnik nije siguran u izbor nekog proizvoda ili način korištenja istog, molimo ga da se posavjetuje s liječnikom ili ljekarnikom. Također, korisnicima koji su trudni ili doje ili koristite neke lijekove Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia preporučuje da se prije izbora nekog preparata za samoliječenje savjetuju liječnikom ili ljekarnikom.

## Jamstvo i servisni uvjeti

Ako određeni proizvod ima jamstvo ili podliježe servisnim uvjetima, isto je naglašeno u opisu tog proizvoda. Prava iz jamstvenog lista se mogu koristiti samo uz predočenje jamstvenog lista ili dokaza o kupnji (primjerice računa s navedenim serijskim brojem proizvoda) i to za vrijeme trajanja jamstvenog roka.

## Program vjernosti / klub vjernosti

Vlasnikom Kartice vjernosti može postati svaka osoba koja ispuni obrazac u jednoj od poslovnica Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia ili na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) prilikom kupnje označi s kvačicom "Da, želim uštedjeti \*\*,\*\* €" ili na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) odabere „Registracija“ te unese tražene podatke.

Članom Kluba vjernosti putem online kupnje može postati svaki korisnik koji prilikom odabira proizvoda ili tijekom završetka kupovine želi ostvariti popust od 5% i postati članom Kluba vjernosti.

Da bi korisnik mogao sakupljati bodove, prilikom svake online kupovine mora se registrirati korisničkim imenom i lozinkom.

Nakon registracije putem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr), korisnik će na e-mail dobiti virtualnu karticu s jedinstvenim brojem i bar kodom.

Korisnici koji su registraciju obavili u jednoj od poslovnica Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia dobivaju fizičku karticu vjernosti te su dužni ulogirati se korisničkim imenom i lozinkom te upisati jedinstveni kod fizičke kartice kako bi mogli koristiti popuste pri online kupovini.

Virtualna se kartica također može koristiti i kod kupnje u fizičkoj trgovini, poslovnicama Zdravstvene ustanove

Ljekarne Prima Farmacia, tako da korisnik sačuva dobiveni e-mail i predoči ga ljekarniku.

Korisnik registracijom dobiva detaljan uvid u trenutno stanje bodova i trenutne razine ostvarenog popusta.

Jednom aktivirano članstvo nije potrebno obnavljati.

Učlanjenjem korisnik ostvaruje pravo na 5% popusta prilikom prve kupovine čija vrijednost ulazi u Program kartice vjernosti i sustav sakupljanja bodova.

Sustav sakupljanja bodova bazira se na modelu: jedan euro = 7,53450 bodova, a vrijedi za sve načine plaćanja (e-banking, opća uplata, pouzeće, kreditna kartica - American Express, MasterCard, Maestro, Visa, Diners).

**Za 250 prikupljenih bodova korisnik ostvaruje pravo na popust od 10% pri sljedećoj kupovini.**

Svi ostvareni bodovi zbrajaju se tijekom obračunskog razdoblja od godine dana od datuma ulaska korisnika u Program vjernosti, a korisnik dodijeljeni popust može iskoristiti do kraja godine u kojoj je sakupljao bodove. Nakon što se dodijeljeni popust iskoristi, korisnik počinje iz početka sakupljati bodove, odnosno poništava se sakupljenih 250 bodova.

Popusti se ne mogu zbrajati. Za artikle koji su već na popustu korisnik ostvaruje pravo na korištenje većeg iznosa popusta.

Karticu vjernosti nije moguće koristiti kao sredstvo plaćanja.

Izdavatelj Kartice vjernosti zadržava pravo poništenja članstva u bilo kojem trenutku, ako je član prekršio Opće uvjete poslovanja i pravila na koje je bezuvjetno pristao ispunjenjem prijavnice za Karticu vjernosti.

Članovi su dužni sami ažurirati svoje kontakt podatke te svaku promjenu prijaviti na [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr).

Izdavatelj Kartice vjernosti zadržava pravo promjene Uvjeta i pravila članstva, Općih uvjeta poslovanja, kao i pravo na ukidanje Kartice vjernosti u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave.

## **Opći uvjeti zaštite osobnih podataka**

### **OPĆE ODREDBE**

Opći uvjeti zaštite osobnih podataka odnose se na osobne podatke koji se nalaze na web stranici i koji su korištenjem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) obrađeni, odnosno prikupljeni i pohranjeni od strane voditelja zbirke osobnih podataka Zdravstvene ustanove Ljekarne Prima Farmacia sa sjedištem u Vrgorcu, Hrvatskih velikana 19, OIB:55199637900, od korisnika fizičke osobe kao ispitanika. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia osobne podatke prikuplja radi sklapanja i ispunjenja ugovora o kupoprodaji, evidencije ostvarenih narudžbi kupaca, jedinstvene identifikacije korisnika, analize poslovanja, marketinga, provedbe sustava nagrađivanja, dostave proizvoda, izrade dokumentacije vezane za kupoprodaju, tehničke podrške te autorizacije plaćanja putem kreditnih i debitnih kartica.

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia kao pružatelj usluga web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) zauzima se za zaštitu privatnosti i osobnih podataka. Mole se korisnici da pročitaju Opće uvjete poslovanja kako bi lakše razumjeli koje podatke Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia prikuplja te kako i u koje svrhe ih

koristi.

Ako korisnik ima bilo kakvih pitanja vezanih uz zaštitu osobnih podataka, može se obratiti izravno Zdravstvenoj ustanovi Ljekarne Prima Farmacia na e-mail adresu [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr).

Mole se korisnici da pažljivo pročitaju Opće uvjete zaštite osobnih podataka. Davanjem osobnih podataka putem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) i pristankom na Opće uvjete poslovanja putem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) korisnik potvrđuje da je pročitao, razumio i da se slažete s Općim uvjetima zaštite osobnih podataka, te pristaje na prikupljanje, obradu i korištenje svojih osobnih podataka u skladu s Općim uvjetima poslovanja i Općim uvjetima zaštite osobnih podataka.

Ukoliko se korisnik ne slaže s Općim uvjetima poslovanja, dužan je napustiti i ne koristiti web stranicu [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr).

Na sva pitanja koja nisu posebno uređena Općim uvjetima zaštite osobnih podataka primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr),

## **PROMJENE OPĆIH UVJETA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA**

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia može izmijeniti ili dopuniti Opće uvjete zaštite osobnih podataka u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr). Izmjene i dopune Općih uvjeta zaštite osobnih podataka stupaju na snagu odmah po objavi na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr).

Korisnik kao ispitanik odgovoran je i obvezan prije svakog davanja osobnih podataka pregledati i proučiti važeće Opće uvjete zaštite osobnih podataka koji su dostupni na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr).

## **OSOBNI PODACI KOJI SE OBRAĐUJU I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA**

Na internetskoj stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia prikuplja slijedeće osobne podatke ispitanika: ime i prezime, broj telefona, adresa, adresa e-pošte, adresa slanja proizvoda, adresa slanja računa, poštanski broj, spol, datum rođenja, OIB i MBO, šifra bolesti, lijekovi koje pacijent uzima i doziranje, ime i šifra liječnika te šifra ordinacije.

Uvid u osobne podatke korisnika mogu imati, u izvršavanju svoga djelokruga posla vezano za ugovore o kupoprodaji koje kupci sklapaju sa Zdravstvenom ustanovom Ljekarne Prima Farmacia slijedeće osobe:

1. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia, Vrgorac, Hrvatskih velikana 19, OIB 55199637900
2. Marker d.o.o., Varaždin, Vinka Međerala 4/a, OIB 43509185735
3. OVERSEAS TRADE CoLtd d.o.o. za trgovinu i usluge, Hrvatski Leskovac, Zastavnice 38a, OIB 19407280555
4. General Logistics Systems d.o.o Croatia, Popovec-Sesvete, Varaždinska116, OIB 88360795357
5. HP - Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 1, OIB 87311810356

Voditelj zbirke osobnih podataka je Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia.

Voditelj zbirke osobnih podataka za svaku zbirku osobnih podataka koju vodi, uspostavlja i vodi evidenciju koja sadrži temeljne informacije o zbirci, a osobito sljedeće:

- a. naziv zbirke,

- b. naziv, odnosno osobno ime voditelja zbirke i njegovo sjedište, odnosno adresu,
- c. svrhu obrade,
- d. pravni temelj uspostave zbirke podataka,
- e. kategorije osoba na koje se podaci odnose,
- f. vrste podataka sadržanih u zbirci podataka,
- g. način prikupljanja i čuvanja podataka,
- h. vremensko razdoblje čuvanja i uporabe podataka,
- i. osobno ime, odnosno naziv primatelja zbirke, njegovu adresu, odnosno sjedište,
- j. naznaku unošenja, odnosno iznošenja podataka iz Republike Hrvatske s naznakom države, odnosno međunarodne organizacije i inozemnog primatelja osobnih podataka te svrhe za to unošenje, odnosno iznošenje propisano međunarodnim ugovorom, zakonom ili drugim propisom, odnosno pisanim pristankom osobe na koju se podaci odnose,
- k. naznaku poduzetih mjera zaštite osobnih podataka.

Službenik za zaštitu osobnih podataka je:

Jele Ribičić, Vrgorac (Grad Vrgorac), Hrvatskih velikana 19, +385 (0)21/674-358

Osobni podaci u zbirkama osobnih podataka su odgovarajuće zaštićeni od slučajne ili namjerne zlouporabe, uništenja, gubitka, neovlaštenih promjena ili dostupa.

Voditelj zbirke osobnih podataka poduzeo je tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka koje su potrebne da bi se osobni podaci zaštitili od slučajnog gubitka ili uništenja i od nedopuštenog pristupa, nedopuštene promjene, nedopuštenog objavljivanja te svake druge zlouporabe i utvrdio je obvezu osoba koje su zaposlene u obradi podataka na potpisivanje izjave o povjerljivosti.

Korisnik web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) ima pravo dobiti informacije o prikupljanju i obradi njegovih osobnih podataka od voditelja zbirke osobnih podataka. Voditelj zbirke osobnih podataka dostaviti će najkasnije u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva, svakom korisniku web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) na njegov zahtjev, odnosno zahtjev njegovih zakonskih zastupnika ili punomoćnika:

1. dati potvrdu o tome da li se osobni podaci koji se odnose na njega obrađuju ili ne,
2. dati obavijest u razumljivom obliku o podacima koji se odnose na njega čija je obrada u tijeku te o izvoru tih podataka,
3. omogućiti uvid u evidenciju zbirke osobnih podataka te uvid u osobne podatke sadržane u zbirci osobnih podataka koji se odnose na njega te njihovo prepisivanje,
4. dostaviti izvratke, potvrde ili ispise osobnih podataka sadržanih u zbirci osobnih podataka koji se na njega odnose, a koji moraju sadržavati i naznaku svrhe i pravnog temelja prikupljanja, obrade i korištenja tih podataka,
5. dostaviti ispis podataka o tome tko je i za koje svrhe i po kojem pravnom temelju dobio na korištenje osobne podatke koji se odnose na njega,
6. dati obavijest o logici bilo koje automatske obrade podataka koja se na njega odnosi.

Voditelj zbirke osobnih podataka dužan je na zahtjev korisnika web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr), odnosno njegovih zakonskih zastupnika ili punomoćnika dopuniti, izmijeniti ili brisati osobne podatke ako su podaci nepotpuni, netočni ili neažurni.



Neovisno o zahtjevu korisnika web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) u slučaju ako voditelj zbirke osobnih podataka utvrdi da su osobni podaci nepotpuni, netočni ili neažurni, isti će ih sam dopuniti ili izmijeniti.

O izvršenoj dopuni, izmjeni ili brisanju osobnih podataka voditelj zbirke osobnih podataka dužan je najkasnije u roku od 30 dana izvijestiti osobu na koju se osobni podaci odnose i primatelje osobnih podataka.

Kada se korisnik uključi u određene aktivnosti na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) kao što su otvaranje korisničkog računa, korištenje internetske prodavaonice, ispunjavanje anketa, komentara, objavljivanje sadržaja, sudjelovanje u natjecanjima ili nagradnim igrama, slanje povratnih informacija, traženje informacija o uslugama, javljanje na oglas za posao, Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia može od korisnika zatražiti davanje određenih dodatnih osobnih podataka. U tom slučaju, prije davanja dodatnih osobnih podataka korisnik je obavezan proučiti Opće uvjete zaštite osobnih podataka i pristati na njihovu primjenu u odnosu na dodatne podatke.

Ovisno o vrstama aktivnosti, neki su od traženih podataka određeni kao obvezni, a neki kao dobrovoljni. Ako korisnik ne pruži obvezne podatke za aktivnost koja ih zahtijeva, istome neće biti dopušteno uključivanje u tu aktivnost.

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia prikuplja i koristi osobne podatke kako bi korisnicima omogućila korištenje usluga i aktivnosti putem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr), unaprijedila rad web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr), stvorila bazu podataka korisnika u svrhu unapređenja usluge i/ili marketinga, kontaktirala korisnike radi dostave marketinških obavijesti, poboljšala oglašivačke i promocijske aktivnosti i analizirala upotrebu internetske stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr). Također, osobni podaci mogu se koristiti za rješavanje problema, provedbu administracijskih zadataka te uspostavljanje kontakta s korisnicima.

Davanjem osobnih podataka i prihvaćanjem Općih uvjeta zaštite osobnih podataka korisnik pristaje da ga Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia i osobe navedene u ovim Općim uvjetima poslovanja, obavještavaju o svojim promotivnim aktivnostima, proizvodima i uslugama.

## **DAVANJE OSOBNIH PODATAKA**

Davanjem osobnih podataka temeljem Općih uvjeta zaštite osobnih podataka korisnik pristaje da njegove osobne podatke Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia daje na korištenje osobama povezanim sa Zdravstvenom ustanovom Ljekarne Prima Farmacia u svrhu marketinga, provođenja marketinških i promotivnih aktivnosti te dostavljanja marketinških obavijesti.

Ikakvo drugo davanje osobnih podataka trećim osobama može se izvršiti isključivo u skladu sa zakonskim propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

## **DOPUNE I ISPRAVCI OSOBNIH PODATAKA**

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia smatra da svaki ispitanik treba imati mogućnost osigurati točnost, potpunost i ažuriranost svojih osobnih podataka. Ako korisnik smatra da su njegovi osobni podaci nepotpuni, netočni ili nisu ažurirani, može kontaktirati Zdravstvenu ustanovu Ljekarne Prima Farmacia slanjem e-poruke na [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr) te zatražiti odgovarajuću dopunu, izmjenu ili brisanje osobnih podataka.

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia preporučuje korisnicima da u slučaju promjene osobnih podataka, iste što prije ažuriraju. Također, korisnici mogu zatražiti brisanje ili uklanjanje informacija o korisničkom računu.

## **ZAŠTITA PODATAKA**

Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia iznimno drži do zaštite osobnih podataka i poduzela je različite mjere opreza u svrhu zaštite osobnih podataka korisnika. Korisnik osobnim podacima na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) može pristupiti pomoću zaporke i adrese e-pošte.

## **POVJERLJIVOST PODATAKA TREĆIH OSOBA**

Opći uvjeti zaštite osobnih podataka odnose se samo na upotrebu i korištenje podataka koje Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia prikuplja od ispitanika. Druge web stranice kojima se može pristupiti putem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) imaju vlastite izjave o povjerljivosti i prikupljanju podataka te načine njihovog korištenja i objavljivanja. Ako preko web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) korisnik posjeti jednu ili više drugih web stranica, Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia preporučuje korisnicima da pregledaju izjavu o povjerljivosti podataka te stranice. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia nije odgovorna za načine i uvjete rada trećih strana.

## **OSTALI PODACI**

Osim osobnih podataka, Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia može od korisnika zatražiti i druge podatke kojima se iste ne može identificirati, te se ne smatraju osobnim podacima (primjerice podatke o načinu korištenja stranica, računalu, internetskom poslužitelju, preferencijama, hobijima, interesima, aktivnostima), a koje Zdravstvenoj ustanovi Ljekarne Prima Farmacia omogućuje kvalitetnije, preciznije i osobnije odabiranje podataka za korisnike, unapređenje web stranice te dodatno usmjeravanje i prilagođavanje njezinih sadržaja korisnicima. Na temelju tih podataka Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia saznaje informacije o tome koji su sadržaji najpopularniji među kojim korisnicima.

## **PRIVATNOST KORISNIKA**

Prema zakonu Europske unije, Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia obavještava korisnike da web stranica [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) koristi kolačiće (Cookies) kako bi mogla osigurati najvišu kvalitetu usluge.

Kolačići u pregledniku korisnika omogućuju Zdravstvenoj ustanovi Ljekarne Prima Farmacia da osigura rad svih funkcija internetskog portala, da određene sadržaje prilagodi posebno za pojedinog korisnika i analizom posjeta stalno poboljšava internetski portal.

Kako se kolačići (Cookie) pohranjuju korisnik može podesiti u postavkama preglednika. U svrhu poboljšavanja iskustva pregledavanja web portala, Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia mora na računalo korisnika spremiti malenu količinu informacija (kolačića - eng. naziv cookies). Preko 90 % svih web stranica koristi ovu praksu, no prema regulacijama Europske unije od 25.03.2011. Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia obvezna je prije spremanja kolačića zatražiti pristanak korisnika. Korištenjem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) korisnik pristaje na uporabu kolačića. Blokiranjem kolačića korisnik i dalje može pregledavati web stranicu, no neke njezine mogućnosti mogu mu biti nedostupne.

## **ŠTO JE KOLAČIĆ?**

Kolačić je informacija spremljena na računalo korisnika od strane web stranice koju je posjetio. Kolačići obično

spremaju postavke korisnika, postavke za web stranicu, kao što su preferirani jezik ili adresa. Kasnije, kada korisnik ponovno otvoriti istu web stranicu internet preglednik šalje natrag kolačiće koji pripadaju toj stranici. Navedeno omogućava Zdravstvenoj ustanovi Ljekarne Prima Farmacia da prikaže informacije prilagođene potrebama svakog pojedinog korisnika.

Kolačići mogu spremati širok pojas informacija uključujući osobne informacije (kao što je ime ili adresa e-pošte korisnika). Ipak, ova informacija može biti spremljena jedino ako korisnik navedeno omogući - web stranice ne mogu dobiti pristup informacijama za koje im korisnik nije dao dozvolu i ne mogu pristupiti drugim datotekama na računalo korisnika. Zadane aktivnosti spremanja i slanja kolačića korisnicima nisu vidljive. Ipak, korisnik može promijeniti svoje postavke internet preglednika na način da isti može sam birati želi li zahtjeve za spremanje kolačića odobriti ili odbiti na način da obriše spremljene kolačiće automatski pri zatvaranju internet preglednika i slično.

[Preuzmite obrazac za jednostrani raskid ugovora \(pdf\)](#)

## Pravila privatnosti

PRIMA FARMACIA kao pružatelj usluga web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) zauzima se za zaštitu privatnosti osobnih podataka.

PRIMA FARMACIA je posvećen zaštiti i poštivanju vaše privatnosti. Pročitajte ova pravila pažljivo kako biste razumjeli zašto i kako prikupljamo vaše osobne podatke te kako će se oni koristiti. U pogledu osobnih podataka koje prikupljamo, PRIMA FARMACIA je "voditelj obrade", odnosno onaj koji određuje potrebe za koje i sredstva kojima se osobni podaci obrađuju.

Ova Pravila o privatnosti ("pravila") objašnjavaju kako PRIMA FARMACIA prikuplja, koristi i upravlja vašim osobnim podacima koji se nalaze na web stranici i koji su PRIMA FARMACIJI dostupni korištenjem web stranice: [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr).

Sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Službeni list Europske unije L 119, 4.5.2016., str. 1., u daljnjem tekstu: Opća uredba o zaštiti podataka), koja je u punoj primjeni od dana 25. svibnja 2018. godine u Republici Hrvatskoj i svim zemljama članicama Europske unije, kao i Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne novine broj 42/18, u daljnjem tekstu: Zakon) odnosno sukladno pravnom okviru zaštite osobnih podataka u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji te najboljoj europskoj praksi, Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia, Hrvatskih velikana 19, 21276 Vrgorac, Hrvatska, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Splitu pod matičnim brojem subjekta upisa (MBS): 060262421, osobni identifikacijski broj (OIB): 55199637900 (dalje u tekstu: "PRIMA FARMACIA"), kao voditelj obrade osobnih podataka korisnika svojih usluga i kupaca, izradio je Pravila privatnosti.

Pravila privatnosti temelje se na sljedećim načelima obrade osobnih podataka: načelu zakonitosti, transparentnosti i najbolje prakse, načelu ograničene obrade i smanjenju količine podataka, načelu točnosti i potpunosti osobnih podataka, načelu ograničene pohrane, načelu cjelovitosti i povjerljivosti podataka, načelu odgovornosti, načelu povjerenja i poštene obrade, načelu oportuniteti (svrhe obrade), načelu obrade u neimenovanom (anonimiziranom) obliku.

Pravila privatnosti primjenjuje su na sve usluge koje nudi PRIMA FARMACIA, pri čemu je cilj pravila na jasan i

transparentan način upoznati korisnike i/ili kupce s postupcima obrade njihovih osobnih podataka i njihovim pravima. Prije svega, korisnici i/ili kupci mogu se u svakom trenutku obratiti PRIMA FARMACIJI sa zahtjevom za izmjenom ili dopunom i/ili ažuriranjem podataka koji se na njih odnose, kao i sa zahtjevom za očitovanje o tome u koje svrhe žele ili ne žele da se njihovi podaci obrađuju.

Ako nas želite kontaktirati u vezi ovih pravila ili u vezi vaših osobnih podataka, molimo vas da koristite sljedeće kontakt podatke:

### **Zdravstvena ustanova Ljekarne Prima Farmacia**

**Hrvatskih velikana 19**

**21276 Vrgorac**

**OIB: 55199637900**

Službenika za zaštitu podataka možete dobiti na: [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr)

### **Kako i kada prikupljamo vaše osobne podatke?**

Vaše osobne podatke prikupljamo kada je to potrebno za ostvarivanje vaših potrošačkih potreba ili za potrebe našeg poslovanja:

- u trenutku **kada pristupite stranici**[www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) prikupit ćemo i vašu IP adresu koja se, također, smatra osobnim podatkom,
- situacije u kojima prikupljamo druge vrste podataka kao što su datum i vrijeme pristupa na stranicu, informacije o hardveru, softveru ili internetskom pretraživaču koji koristite kao i o operativnom sustavu vašeg računala te verziji aplikacije i vašim jezičnim postavkama. Možemo prikupljati informacije o klikovima i vašem pristupu stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) koje su vam prikazane,
- **prilikom vaše registracije** PRIMA FARMACIA će zatražiti pružanje određenih informacija (osobnih podataka) kao što su ime i prezime, e-mail adresa,
- kupac odnosno korisnik naše stranice unosom svojih osobnih podataka nakon registracije, a **u slučaju kupnje** sklapa ugovorni odnos koji je temelj za kupnju proizvoda i narudžbu usluga po izboru kupca na [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr). Obrada vaših osobnih podataka u potonjem slučaju nužna je za izvršavanje ugovora u kojem ste kao kupac odnosno korisnik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora. Za kupnju su svakako nužni podaci o vašem imenu, prezimenu, adresi (mjestu življenja), državi, broju telefona, e-mail adresi, načinu plaćanja (IBAN), adresi dostave,
- **prilikom registracije** osobe za korisnika odnosno **primatelja newslettera ili drugih obavijesti** o našim proizvodima i akcijama. Kao voditelj obrade od vas ćemo zatražiti unos informacija o sebi (osobnih podataka) kao što je e-mail adresa, ime, prezime i broj telefona (potonje tri vrste podataka označene su kao opcionalne). Pravna osnova za obradu vaših podataka je privola. Dakle, korisnik koji se prijavljuje za primanje obavijesti o našim proizvodima i akcijama unosom svojih podataka na stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) daje privolu za obradu svojih osobnih podataka. Privolu korisnik može povući u svakom trenutku obaviješću na mail adresu službenika za zaštitu osobnih podataka: [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr),
- kada kupite naš proizvod radi izvršenja ugovora podatke o vašem imenu, prezimenu i adresi dostave podijelit ćemo s našim partnerima koji u naše ime i za naš račun vrše **usluge dostave**,
- kada kontaktirate **službu za kupce odnosno korisnike** i zatražite nas pomoć ili postavite neko pitanje kako bismo ostvarili neko od vaših prava zajamčenih važećim propisima,

- kada nam se **obratite putem društvenih mreža** prikupljamo podatke koje ste nam ostavili dostupnima prilikom postavljanja upita ili zahtjeva,
- kada **tražite povrat proizvoda ili želite jednostrani raskid** sklopljenog ugovora prikupljamo vaše ime, prezime, osobni identifikacijski broj, adresu, podatke o računu i iznosu kupnje, sve ovisno o odabranom načinu plaćanja,
- kada nam postavite bilo kakav **upit vezan uz našu ponudu** obradit ćemo vaše kontakte i/ili druge podatke koje nam dostavljate prilikom slanja upita,
- kada sudjelujete **u našim nagradnim igrama** obrađivat ćemo podatke ovisno o vrsti nagradne igre, a o čemu ćemo vas dodatno obavijestiti u samim pravilima nagradne igre. Podaci koji se mogu obrađivati su primjerice ime, prezime, adresa za slanje nagrade.

Gore navedene određene kategorije vaših osobnih podataka prikupljamo **ili na temelju privole** koja vam je prikazana prilikom dolaska na [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) putem skočnog prozora, **ili na temelju legitimnog interesa** (primjerice u slučajevima kada se radi o kolačićima koji su nužni za funkcioniranje [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) ili kada vam već kao našem kupcu šaljemo neke zanimljive obavijesti ili/i ponude akcija) ili kako bismo izvršili svoje obveze koje proizlaze iz važećih propisa Republike Hrvatske.

Ako se obrada temelji na vašoj privoli imate pravo **u bilo kojem trenutku povući privolu**. O povlačenju privole potrebno je obavijestiti voditelja obrade na e-mail: [info@ljekarne-prima-farmacia.hr](mailto:info@ljekarne-prima-farmacia.hr) ili na adresu Hrvatskih velikana 19, 21276 Vrgorac. Takvo povlačenje neće utjecati na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja.

Molimo vas da obratite pažnju na obvezan obim podataka koji vas tražimo (označeno \*) jer u slučaju da kupac odnosno korisnik ne pruži tražene informacije koje su određene kao obvezne da bi izvršili za vas traženu ili očekivanu aktivnost, nažalost, neće vam biti dopušteno uključivanje u istu, bez traženih podataka aktivnost neće biti tehnički provediva.

Ne prikupljamo podatke o djeci. Uvjerimo li se kako su takvi podaci preneseni nama bez pristanka roditelja ili skrbnika djece mlađe od 16 godina, uklonit ćemo ih bez odgađanja. Maloljetnici mlađi od 16 godina ne smiju koristiti [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) Internetsku stranicu u svrhu registracije i/ili naručivanja proizvoda.

### **Obrada osobnih podataka u procesu plaćanja**

PRIMA FARMACIA u trenutku plaćanja na stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr), kao uvjet plaćanja proizvoda i usluga kreditnim ili debitnim karticama traži od kupca podatke za aktivaciju procesa plaćanja. Prilikom plaćanja putem ugovorenih pružatelja usluge procesuiranja i naplate (kreditnih ili debitnih) kartica, ugovornih partnera PRIMA FARMACIJE kao Izvršitelja obrade ili Samostalnih voditelja obrade osobnih podataka, doći će do dijeljenja vaših podataka.

U gore navedenu svrhu vaši osobni podaci kao kupca (npr. ime i prezime kupca, adresa kupca, podaci s kartice kupca) su privremeno pohranjeni kod pružatelja usluga procesuiranja i naplate koji te podatke pohranjuje u skladu s najvišim stupnjem zaštite i čuvanja povjerljivih podataka. Kupac aktivira proces procesuiranja i naplate kartica potvrdom (klikom) na link „Dovrši kupovinu“.

Obrada podataka prilikom vršenja plaćanja je nužna kako bi se izvršile sve radnje koje prethode kupnji odnosno sklapanju ugovora s voditeljem obrade. Kada govorimo o pravnoj osnovi obrade podataka vezano uz pojedine vrste

plaćanja odnosno pravne osobe koje pružaju spomenute usluge podaci o plaćanju poput imena, prezimena, šifre, iznosa, broja računa ili drugih transakcijskih kodova dijele se sa kartičnom kućom odnosno bankom odnosno trećom stranom putem koje se plaćanje vrši, a sve na zahtjev ispitanika koji samostalno odabire način plaćanja.

PRIMA FARMACIA ni u jednom trenutku ne raspolaže, ne prikuplja niti obrađuje osobne podatke unesene u svrhu procesuiranja i naplate kartica.

PRIMA FARMACIA upozorava kupce da brinu o podacima navedenim na kartici kako ti podaci ne bi bili dostupni trećim osobama te kako ne bi bili zlouporabljani.

*Dakle, da sažmemo sve navedeno, vaše osobne podatke uglavnom prikupljamo izravno od vas bilo da biste sklopili s nama ugovor, da bismo izvršili radnju na vaš zahtjev, kada naručite određene proizvode ili usluge ili ispunite određeni obrazac ili kada želite primati naš newsletter te biti naš registrirani korisnik.*

*Mi ne koristimo vaše osobne podatke u marketinške svrhe osim ako nam ne kažete da se s time slažete. Ako želite da vam pošaljemo detalje o našim proizvodima, uslugama, ponudama i promocijama, molimo da se pretplatite na to tako da nam date privolu prilikom pretplate na newsletter.*

*Prema vašim osobnim podacima odnosimo se kao prema povjerljivim podacima, a pravilno ih štiti PRIMA FARMACIA i/ili naši pouzdani partneri.*

## **Koje podatke i u koju svrhu prikupljamo direktno od vas?**

Tipične kategorije podataka koje prikupljamo od korisnika su sljedeće: ime, adresa za plaćanje, adresa za dostavu, financijske informacije uključujući informacije o kreditnim, debitnim karticama ili druge informacije o plaćanju koje pružite pri ispunjavanju obrazaca na web stranicama ili kada komunicirate s nama putem telefona ili e-pošte.

Vaše osobne podatke prikupljamo radi:

- izvršenja usluge, ispunjenja ugovora ili drugog načina osiguranja pružanja tražene usluge
- korištenja svih usluga na web stranici [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr)
- što učinkovitijeg odgovora na vaš upit i obradu vaših zahtjeva
- statističke obrade podataka
- slanja materijala, ponuda i kontaktiranja
- poboljšanja kvalitete sadržaja, funkcionalnosti i usluga.

## **Kakva prava na privatnost imate?**

Imajte na umu da u bilo kojem trenutku imate pravo od PRIMA FARMACIJE zatražiti sljedeće:

<p>da vam omogućí pristup vašim osobnim podacima</p>	<p>PRIMA FARMACIU možete pitati koje vaše osobne podatke koristi, a možete i tražiti pristup tim osobnim podacima. Imate pravo znati svrhu obrade, koje kategorije vaših osobnih podataka čuvamo, tijela ili kategorije tijela s kojima vaše osobne podatke dijelimo, razdoblje zadržavanja podataka, kao i izvor podataka u slučaju kada se podaci neizravno prikupljaju.</p> <p>Možete nas kontaktirati ukoliko želite kopiju nekih ili svih osobnih podataka koje čuvamo o vama.</p>
<p>zatražiti ispravak pogrešnih podataka</p>	<p>Želimo da su vaše osobne informacije točne i ažurne. Možete nas tražiti da ispravimo ili uklonimo informacije koje mislite da su netočne ili zastarjele.</p>
<p>zatražiti brisanje osobnih podataka</p>	<p>Možete tražiti od PRIMA FARMACIJE da zaustavi obradu ili čak brisanje Vaših osobnih podataka. Ukoliko Vaše osobne podatke trebamo za obavljanje neke ugovorne obveze prema vama, PRIMA FARMACIA bi mogla prestati biti sposobna za izvođenje takvih ugovornih obveza. Također, ukoliko su vaši osobni podaci potrebni kako bi mogli ostvariti određene zakonske obveze (npr. porezne obveze), vaš zahtjev se možda neće moći ostvariti.</p>
<p>Ograničavanje pristupa vašim podacima (nama i/ili trećim osobama) u određenim procesima ili u potpunosti</p>	<p>Ukoliko želite pobijati točnost podataka, ili više ne trebamo osobne podatke za svrhu obrade, ali su oni vama potrebni za uspostavljanje, izvršenje ili obradu pravnih zahtjeva ili ste se protivili obradi po osnovi koju smatramo legitimnom, imate pravo tražiti ograničavanje obrade osobnih podataka.</p>
<p>podnijeti prigovor na način kako koristimo vaše podatke</p>	<p>Sjetite se da imate pravo na prigovor obradi osobnih podataka koja se temelji na pravnoj osnovi koju PRIMA FARMACIA smatra legitimnom.</p>

zahtijevati prijenos podataka drugom vršitelju obrade (prenosivost prava)	Ukoliko se obrada temelji na vašem pristanku ili se vrši automatskim sredstvima, imate pravo tražiti od PRIMA FARMACIJE prijenos podataka drugom vršitelju obrade.
---	--

Kako biste ostvarili bilo koje od gore navedenih prava molimo koristite kontakt podatke navedene na početku Pravila privatnosti.

Ukoliko smatrate da se vaša prava ne poštuju imate pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

### **Gdje se čuvaju vaši osobni podaci?**

Osobne podatke koje prikupimo o vama čuvamo u sigurnom okruženju. Vaši osobni podaci su zaštićeni od neovlaštenog pristupa, otkrivanja, uporabe, izmjena ili uništenja od strane bilo koje organizacije ili pojedinca. Prikupljeni podaci su u elektroničkom obliku i zaštićeni SSL certifikatom koji enkriptira podatke i tako osigurava da se komunikacija između računala kupca odnosno korisnika i PRIMA FARMACIJE odvija sigurnim protokolom. Zaštitu podataka PRIMA FARMACIA uzima ozbiljno i poduzima razne mjere opreza kako bi osobni podaci bili zaštićeni.

Obrađeni podaci pohranjuju se u našim prostorijama i IT sustavima, ali ponekad podatke pohranjujemo na servere naših pouzdanih davatelja usluga (trusted service provider) koji se nalaze na području EU.

PRIMA FARMACIA će osigurati da se osobni podaci drže na sigurnom mjestu (koje uključuje razumnu administrativnu, tehničku i fizičku zaštitu kako bi se onemogućilo neovlašteno korištenje, pristup, razotkrivanje, kopiranje ili izmjena osobnih podataka), kojem mogu pristupiti samo ovlaštene osobe. Sve ovlaštene osobe potpisuju izjavu o povjerljivosti.

Prikupljeni podaci za svrhe navedene u ovim pravilima bit će pohranjeni samo onoliko dugo koliko je to potrebno za ispunjenje navedenih svrha. Vaši se osobni podaci neće čuvati u obliku koji omogućuje da budete identificirani duže nego što PRIMA FARMACIA razumno smatra da je neophodno za ostvarenje svrhe za koju su prikupljeni ili obrađeni. PRIMA FARMACIA će određene osobne podatke čuvati u vremenskom periodu koji propisuje zakon odnosno propis koji obvezuje PRIMA FARMACIJU na čuvanje podataka (više pod "Koliko dugo će PRIMA FARMACIA zadržati vaše osobne podatke? ").

U slučaju da ste nam dali privolu (primjerice, pretplatili ste se na naš newsletter, odabrali određenu kategoriju kolačića na korištenje), vaše osobne podatke obrađivat ćemo do povlačenja privole. Ukoliko izjavite osnovani prigovor na obradu osobnih podataka temeljem legitimnog interesa vaše osobne podatke nećemo obrađivati u budućnosti.

Uz sve navedeno, važno je istaknuti sljedeće; ukoliko je pokrenut sudski, upravni ili izvansudski postupak, osobni se podaci mogu pohraniti do kraja takvog postupka, uključujući i moguće razdoblje za izjavljivanje pravnih lijekova.

### **Razmjenjuje li PRIMA FARMACIA podatke s trećim osobama?**

Zaštita privatnosti nam je važna, stoga nikada nećemo dijeliti vaše osobne podatke s trećim osobama osim za



svrhe opisane u ovim pravilima. O dijeljenju i prijenosu podataka uvijek ćemo vas obavijestiti.

PRIMA FARMACIA surađuje s drugim društvima. To znači da ponekad dijelimo vaše osobne podatke, koristeći sigurne IT sustave. Kada tako postupamo podaci se prenose na servere koji se nalaze u EU ili u zemlji koja osigurava adekvatnu razinu zaštite u skladu s EU zakonodavstvom.

U nekim slučajevima, naši partneri koji pružaju usluge u ime ili za PRIMA FARMACIJU mogu vaše podatke obraditi izvan Europske unije. Međutim, ugovori koje sklapamo s takvim subjektima obvezuju ih da vašim podacima postupaju sa posebnim sigurnosnim mjerama u skladu s propisima na snazi u državama članicama Europske unije. U slučaju prijenosa podataka u SAD tražit ćemo vas dopuštenje s obzirom na posljedice presude "Schrems II" te proglašenje Privacy Shield-a nevaljanim. Također, ukoliko naš ugovorni partner ima sjedište u SAD-u revidirat ćemo postojeće ugovore te provjeriti sigurnosne standarde koje naš partner jamči kako bi osigurali zaštitu svih naših ispitanika sa najnovijim standardima odobrenim i sugeriranim od strane nadležnih institucija.

Svrhe u koje dijelimo podatke s našim pouzdanim partnerima su na primjer, potrebe marketinga, održavanja web mjesta [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr), oglašavanje, obrade plaćanja, isporuke (dostave) i druge usluge. Ti davatelji usluga su dužni, prema relevantnim ugovorima, koristiti podatke koji su im povjereni samo u skladu s našim smjernicama i isključivo u svrhu koju smo strogo odredili. Također, obvezujemo ih da adekvatno zaštitite vaše podatke i da ih smatraju poslovnom tajnom.

## **Koliko dugo će PRIMA FARMACIA zadržati vaše osobne podatke?**

PRIMA FARMACIA neće zadržati vaše osobne podatke dulje od razdoblja za koje su podaci potrebni kako bi se ispunila svrha njihovog korištenja, a najdulje na razdoblje od 3 godine, osim u iznimnim slučajevima kada je zakonom propisan duži rok čuvanja podataka (primjerice, podatke vezane uz jednostrani raskid ugovora i prigovore potrošača čuvat ćemo 1 godinu, podatke vezane uz ostvarivanje vaših prava za zaštitu privatnosti čuvat ćemo trajno, podatke vezane uz nagradne igre čuvat ćemo 5 godina, dok ćemo podatke o računima čuvati 11 godina).

Detaljnije o rokovima čuvanja podataka možete saznati kontaktirajući našeg službenika za zaštitu podataka.

## **Za što ćemo koristiti vaše podatke?**

Možemo koristiti vaše osobne podatke na nekoliko različitih načina, uglavnom za obavljanje naših zakonskih i drugih obveza prema vama, ali ponekad i za poboljšanje vašeg iskustva korištenja web stranice i sigurnosnih razloga.

Svrhe u koje koristimo vaše podatke opisane su ovim pravilima, a ukoliko se vaši podaci budu obrađivali u druge svrhe bit ćete obaviješteni prije provođenja takve (nove) obrade.

## **Newsletter**

PRIMA FARMACIA vam želi poslati informacije o našim aktivnostima i novostima za koje bi mogli biti zainteresirani. Imajte na umu da u svakom trenutku možete odustati od primanja istih koristeći se svojim pravima navedenim u ovim pravilima. Za prijavu na newsletter PRIMA FARMACIA prikuplja i obrađuje: ime, prezime i e-mail adresa.

## **Videonadzor**

PRIMA FARMACIA u svojim poslovnicama, skladištima i na adresi sjedišta društva koristi sustav videonadzora. Na ulazu u perimetar snimanja kao voditelj obrade PRIMA FARMACIA će vas obavijestiti o snimanju. Sustavom videonadzora obrađuju se podaci kao što je vaša fizionomija, kretanje, boja kose, boja očiju. Sustav videonadzora koristi se radi zaštite imovine i sigurnosti kako radnika tako i drugih koji posjećuju naše poslovnice, a snimke se čuvaju u maksimalnom trajanju od 51 dan. Pravni osnov obrade u odnosu na posjetitelje je legitiman interes, dok je u odnosu na naše radnike izvršenje obveza koje proizlaze iz propisa o zaštiti o radu.

## **Kolačići**

Kako bi održavali web stranicu i osigurali da njezine funkcionalnosti budu na očekivanoj razini, PRIMA FARMACIA koristi tehnologiju poznatu kao "kolačići".

Kolačići su male datoteke koje šaljemo na vaše računalo i možemo im kasnije pristupiti. Oni mogu biti privremeni ili trajni. Zahvaljujući kolačićima možete bez poteškoća pretraživati naše stranice. Kolačići nam pokazuju ono što zanima vas i druge posjetitelje naše web stranice, što nam pomaže da ju poboljšamo.

Više o kolačićima pročitajte u [Pravilima o korištenju kolačića](#).

## **Druge web stranice**

Ova Pravila privatnosti odnose se samo na upotrebu i korištenje podataka koje PRIMA FARMACIA prikuplja od korisnika (ispitanika). Druge web stranice kojima se može pristupiti putem web stranice [www.ljekarne-prima-farmacia.hr](http://www.ljekarne-prima-farmacia.hr) imaju vlastite izjave o povjerljivosti i prikupljanju podataka te načine njihovog korištenja i objavljivanja.

PRIMA FARMACIA nije odgovorna za načine i uvjete rada trećih strana.

PRIMA FARMACIA prikuplja i obrađuje osobne podatke putem interakcija korisnika na društvenim mrežama kao što su Facebook i Instagram. PRIMA FARMACIA odnosno odgovorne osobe imenovane od strane PRIMA FARMACIJE imaju uvid u poruke i/ili objave na spomenutim društvenim mrežama, međutim osobne podatke prikupljene putem istih, osobito one sadržane u porukama, PRIMA FARMACIA ne pohranjuje te dodatno ne obrađuje osim u svrhe navedene u ovim Pravilima.

PRIMA FARMACIA koristi poslovni profil koristeći usluge Facebook-a i Instagram-a, a o njihovim Pravilima privatnosti odnosno izjavama o povjerljivosti kao i o načinu na koji oni koriste vaše osobne podatke možete pogledati na:

FACEBOOK ONLINE:

<https://www.facebook.com/policy.php>

INSTAGRAM ONLINE:

<https://help.instagram.com/519522125107875>

U slučaju da imate pitanja vezano uz prikupljanje i obradu podataka od strane Facebook-a ili želite ostvariti neko od svojih prava zajamčenih Općom uredbom o zaštiti podataka kontaktirajte:

### **ZA FACEBOOK:**

FACEBOOK IRELAND Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irska

Kontakt službenika za zaštitu podataka:

[LINK 1](#)

[LINK 2](#)

Ukoliko niste zadovoljni načinom na koji se prikupljaju i obrađuju vaši osobni podaci možete se obratiti vodećem nadzornom tijelu za Instagram, Irskom povjereniku za zaštitu podataka ili Agenciji za zaštitu osobnih podataka Republike Hrvatske.

**ZA INSTAGRAM:**

FACEBOOK IRELAND Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irska

Kontakt službenika za zaštitu podataka:

[LINK 1](#)

[LINK 2](#)

Ukoliko niste zadovoljni načinom na koji se prikupljaju i obrađuju vaši osobni podaci možete se obratiti vodećem nadzornom tijelu za Instagram, Irskom povjereniku za zaštitu podataka ili Agenciji za zaštitu osobnih podataka Republike Hrvatske.

**Stupanja na snagu te promjene pravila o privatnosti**

Ova Pravila stupaju na snagu objavom na Internet stranici.

PRIMA FARMACIA zadržava pravo izmjene i dopune Pravila privatnosti te će isti biti objavljeni na web stranici.