

PRIRUČNIK
**CHECKLIST:
ŠTA SVAKI
E-SHOP
TREBA DA IMA
U BOSNI
I HERCEGOVINI?**

ecommerce4all.eu

2022

Project supporter



Implemented by

 giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

SADRŽAJ

O PLATFORMI	1
I.	
USLOVI	2
ISTAKNUTE INFORMACIJE	3
INFORMACIJE KOJE JE POTREBNO JASNO OBJAVITI NA WEB STRANICI	3
DODATNE INFORMACIJE KOJE JE POTREBNO IMATI NA WEB STRANICI	4
INFORMACIJE UZ PROIZVODE/USLUGE	5
POŽELJNE INFORMACIJE	6
MARKETING I PROMOCIJA	7
NARUDŽBA	8
ELEKTRONSKI UGOVOR	9
USLOVI PRODAJE I POLITIKA POVRATA	9
ISTAKNUTA INFORMACIJA	10
POVRAT PROIZVODA I NOVCA	10
PRAVO NA ODUSTAJANJE OD KUPOVINE	11
OBAVEZA TRGOVCA	11

O PLATFORMI ecommerce4all.eu

Platforma ecommerce4all.eu je resursni i informativni centar o ključnim aspektima e-trgovine za sva tržišta CEFTA (Albanija, Bosna i Hercegovina, Sjeverna Makedonija, Moldavija, Crna Gora, Srbija i Kosovo*). Web platforma se sastoji od relevantnih podataka i resursa e-trgovine, uključujući osnovne podatke o e-trgovini, interaktivne grafikone i podatke o razvoju tržišta e-trgovine CEFTA-e, kao i podatke o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini.

Podaci o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini su strukturirana u četiri modula: zakonodavstvo o e-trgovini, plaćanje, isporuka i uspješne priče e-trgovine na svim CEFTA tržištima. Svaki od ovih modula sadrži relevantne informacije o tržištu CEFTA-e, tutorijale, priručnike, dokumente o temama i video prezentacije. Uz četiri modula, razvijen je i dodatni peti modul koji ima za cilj da prikaže stanje e-trgovine kroz statistiku i podatke o razvoju tržišta e-trgovine (interaktivni grafikoni stanja e-trgovine u svakom tržištu i poređenja npr. kupaca, platnih kartica, digitalnih vještina, UNCTAD B2C indeks spremnosti za e-trgovinu i drugi relevantni podaci Eurostata). Za prikaz svih podataka koristit će se engleski i lokalni jezik svakog CEFTA tržišta.

Razvoj web platforme je podržan od strane Otvorenog regionalnog fonda za Jugoistočnu Evropu – Projekat vanjske trgovine, koji sprovodi Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH u ime Europske unije i njemačkog Saveznog ministarstva za privrednu saradnju i razvoj (BMZ).

*Ovo određivanje ne prejudicira stavove o statusu i u skladu je sa Rezolucijom SBUN 1244 i Mišljenjem Međunarodnog suda pravde o proglašenju nezavisnosti Kosova.

USLOVI

Kako bi se pokrenuo web shop i počeo sa radom potrebno je ispuniti određene uslove. Inicijalni uslovi za početak online prodaje proizvoda i usluga navedeni su na listi ispod. Nakon što se spomenuti uslovi ispunе, svaki trgovac može preći na dalje korake koji vode do uspješnog online shop-a.

U Bosni i Hercegovini internet trgovina je regulisana Zakonima o trgovini (na entitetskom nivou), Zakonom o elektronskom pravnom i poslovnom prometu ("Službeni glasnik BiH", broj 88/07) i Zakonom o zaštiti potrošača BiH.

REGISTROVANA KOMPANIJA

Da bi se poslodavac počeo baviti internet trgovinom u Bosni i Hercegovini potrebno je biti registrovan za tu djelatnost. Registracija za ovu djelatnost obavlja se u nadležnom sudu prema sjedištu pravne osobe. Postoje različite kategorije kada je riječ o prodaji na malo ili veliko, s toga je veoma bitno obratiti pozornost.

SJEDIŠTE

Prema zakonu, koji je na snazi u Bosni i Hercegovini, svaka registrovana kompanija treba imati poslovni prostor. U slučaju online trgovine, registrovani poslovni prostor bi služio u svrhe obavljanja administrativnih poslova, te poslova potrebnih za vođenje online trgovine. Potrebno je posjedovati i određenu opremu u sklopu sjedišta kako bi svi zakonski uslovi bili ispunjeni.

FIZIČKO SKLADIŠTE

Kada govorimo o web shopu koji se bavi prodajom proizvoda na malo ili veliko, posjedovanje skladišta je obavezno. Ukoliko je ipak riječ o online trgovini koja se bavi pružanjem usluga, fizičko skladište nije potrebno.

BANKOVNI RAČUN

Posjedovanje računa u banci je jedan od obaveznih uslova pri otvaranju kompanije ali je i neophodan kako bi online trgovina funkcionsala. S obzirom da se eCommerce u potpunosti odvija putem interneta poželjno je da i plaćanje bude online.

ONLINE PLATFORMA

Online prodaju nemoguće je vršiti bez web stranice i web shopa. Važno je prije svega pokrenuti proces pravljenja stranice i dizajniranja shopa po želji. Online shop mora sadržavati listu svih proizvoda ili usluga koje kompanija posjeduje. Pored toga online shop je potrebno povezati i sa platformom za plaćanje. Više o tome pročitajte u vodiču: Kako pokrenuti web shop?

ISTAKNUTE INFORMACIJE

INFORMACIJE KOJE JE POTREBNO JASNO OBJAVITI NA WEB STRANICI

Na osnovu Zakona o elektronskom pravnom i poslovnom prometu (“**Službeni glasnik BiH**”, broj 88/07) koji važi u Bosni i Hercegovini dolazimo do liste informacija koje je potrebno objaviti na web stranici. Informacije nabrojane ispod potrebno je držati na jasno vidljivom mjestu stranice. Na ovaj način dajete svojim kupcima mogućnost da saznaju više o kompaniji od koje kupuju. Također, poznavajući više informacija, kupci će se osjećati sigurnijima, što dovodi do povećane kupovine na web shopu.

Lista informacija koje je potrebno imati objavljene na online trgovini:

-  **Ime ili naziv firme** – ovu informaciju potrebno je imati navedenu na online stranici kako bi kupci i potencijalni kupci bili upoznati sa firmom u kojoj izvršavaju kupovinu proizvoda ili usluga.
-  **Mjesto i adresu svog sjedišta** – svaka kompanija zakonski mora imati svoje sjedište, te je to jedan od razloga zbog kojeg je bitno naznačiti adresu sa koje se posluje.
-  **Podatke, na osnovu kojih korisnik može sa njima brzo i neposredno stupiti u kontakt, uključujući i elektronsku poštansku adresu** – na ovaj način korisniku/kupcu se daje mogućnost kontaktiranja odgovore osobe u slučaju problema ili dodatnih pitanja.
-  Ako je registrovan u sudskom, trgovačkom ili javnom registru, **svoj registarski broj kao i instituciju kod koje je registrovan** – registarski broj kompanije daje sigurnost da kompanija zaista postoji. S upotrebom interneta i online trgovina pojavljuju se određeni problemi i nesigurnosti poput lažnih predstavljanja i nepostojećih kompanija. Registarski broj i ustanova registracije svim korisnicima daju znak da je firma i pravno postojeća.
-  **Identifikacioni broj koji se odnosi na porez na dodatnu vrijednost** – ovaj broj se dobije pri registraciji kompanije što je detaljnije opisano u “Modul 2”.

DODATNE INFORMACIJE KOJE JE POTREBNO IMATI NA WEB STRANICI

Na osnovu Zakona o elektronskom pravnom i poslovnom prometu ("Službeni glasnik BiH", broj 88/07), pored iznad navedenih informacija koje je potrebno imati na istaknutom mjestu online trgovine, ako davatelj usluga podliježe pravnim propisima o reguliranim profesijama, potrebno je imati i informacije koje su nabrojane ispod.

-  Podatke o profesionalnoj udruzi ili drugoj instituciji kod koje je registriran
-  Profesionalni naziv i državu u kojoj je naziv dodijeljen
-  Obavijest o pravnim propisima o reguliranim profesijama koji se primjenjuju, i pristupu ovim propisima

Ako usluga informacijskog društva sadrži cijene, one se prikazuju tako da ih prosječni korisnik može lako razumjeti i dodijeliti. Također, mora biti nedvojbeno prepoznatljivo jesu li u cijenu uključeni porez na dodanu vrijednost, kao i drugi porezi i dodatci, te troškovi dostave.

Pored svih informacija koje je potrebno zakonski istaknuti na web stranici, poželjno je korisnicima pružiti i više informacija o samoj kompaniji. Sekcija *O nama* uvijek je odlična ideja koja pruža mogućnost detaljnijeg opisa kompanije. Informacije kada je kompanija nastala, čime se bavi, glavne vrijednosti, misija i vizija daju svima koji se nađu na online platformi osjećaj sigurnosti. Na ovaj način, svi korisnici bolje upoznaju (ili bolje razumiju) funkcionisanje kompanije. Sve ove informacije mogu znatno uticati na povećanje prodaje proizvoda.



INFORMACIJE UZ PROIZVODE/USLUGE

eCommerce se zasniva na online kupovini proizvoda i usluga, putem web stranica. Jasno je već da svaki kupac želi imati što više informacija dostupno uz proizvod ili uslugu za koju je zainteresovan. Više informacija pruža potencijalnim kupcima jasniju sliku o proizvodu ili usluzi, što značajno utiče na veći broj konverzija. S obzirom na to podaci i informacije koje je potrebno objavljivati uz proizvod su:

**CIJENA PROIZVODA / USLUGE** - Jasno navedena (nedvosmislena) cijena ponuđenog proizvoda-usluge koja uključuje poreze. Cijenu je potrebno imati na vidljivom mjestu jer je cijena jedna od presuđujućih faktora pri kupovini. Cijena mora biti istaknuta u konvertibilnim markama (KM) sa uključenim PDV-om koji iznosi 17%.

**TROŠKOVI** - Svi objavljeni troškovi koje kupac ima, uključujući i troškove dostave. Bitno je naglasiti da troškovi moraju biti vidljivi i navedeni uz cijenu. Nepoželjno je troškove skrivati jer kasnije to može dovesti do nezadovoljstva kupaca.

**DODATNI TROŠKOVI** - Kupca je uvijek važno informisati o ostalim dodatnim troškovima koje je potrebno jasno navesti. Svi dodatni troškovi moraju biti vidljivo navedeni i napisani. Kupci moraju biti informisani o svim troškovima prije kupovine.

**PRAVILNIK** – Svaki web shop treba da sadrži istaknut pravilnik o formiranju cijena, uslove prodaje i ostale bitne informacije za korisnike. Ovaj segment je jako važan pri informisanju potencijalnih kupaca o načinu formiranja cijena i uslova koje je potrebno ispuniti pri online prodaji.

Zakon o zaštiti potrošača BiH ("Službeni glasnik BiH", broj 25/06) jasno definiše da prodajna cijena prikazana na stranici, uz proizvod ili uslugu, mora biti konačna cijena u koju su uključeni svi porezi, doprinosi i takse i jednaka je prodajnoj cijeni iz knjige popisa. Cijene ne smiju biti dvosmislene kako bi svaki korisnik mogao biti u potpunosti zaštićen od bilo kojeg vida prevare na internetu.

POŽELJNE INFORMACIJE

Pored informacija koje su vezane za cijenu i troškove proizvoda ili usluga poželjno je korisnicima pružiti i dodatne informacije koje svakako znatno utiču na odluku o kupnji. Bitno je naglasiti da sve informacije moraju biti relevantne i aktualizirane u skladu sa promjenama. Nerelevantne informacije mogu prouzrokovati dodatne probleme. U nastavku je lista dijelova i podatka koje je poželjno istaknuti uz proizvode.

**NAZIV** – naziv proizvoda ili usluge neizostavan je dio predstavljanja na internetu. Naziv treba biti istaknutiji i na samom vrhu, prije svih ostalih informacija. Kada je riječ o nazivu potrebno je biti što specifičniji kako bi online korisnici na što lakši način i bez dvomislenosti mogli prepoznavati proizvode i usluge.

**FOTOGRAFIJA** – fotografija igra jednu od najbitnijih uloga pri predstavljanju proizvoda ili usluga. Nužno je da fotografija predstavlja realističnu sliku. Kvalitet i način fotografije su veoma važni, nekada i presudni. Na osnovu postavljenih fotografija korisnici percipiraju proizvod. Sve više se počinju koristiti 360° fotografije koje prikazuju izgled proizvoda iz svakog ugla.

**OPIS** – fotografija nije samo dovoljna kako bi se prikazao proizvod ili usluga. Detaljan opis je bitan i prateći segment fotografije. U ovom dijelu imamo mogućnost opisati i predstaviti proizvod/uslugu na najbolji mogući način. Potrebno je odgovoriti na određena pitanja poput: „Koja je svrha proizvoda?“, „Za šta se proizvod koristi?“, „Kako se koristi proizvod?“. U ovom dijelu možemo napisati detalje poput: dimenzija, trajanja, dostupnih boja, kapaciteta i još mnogo informacija koje mogu poslužiti u svrhu sticanja sto bolje slike. U sklopu opisa dozvoljeno je, čak i poželjno, pisati detalje koji online kupcima daju najbolju viziju proizvoda ili usluge. Na ovaj način smanjuje se mogućnost dodatnih potencijalnih pitanja.

**KOMENTARI** – komentari u sklopu proizvoda i usluga pružaju dodatne benefite i mogućnost razmjene iskustava među korisnicima. Odjeljak za komentare ne spada među obavezne segmente jednog web shop-a, ali povećava njegovu vrijednost.



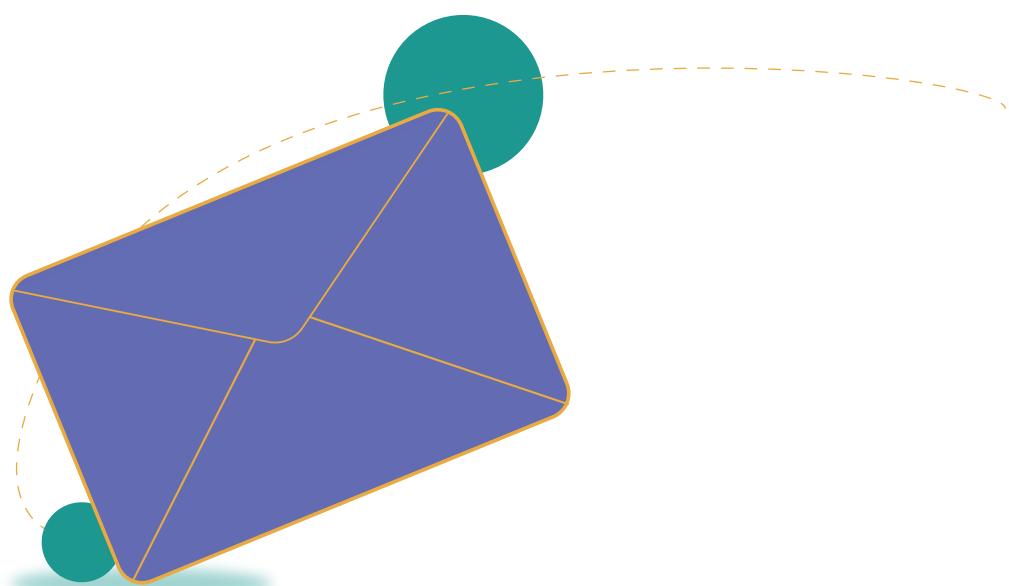


MARKETING I PROMOCIJA

Kompanije mogu slati komercijalne poruke potencijalnim ili postojećim kupcima koji su ostavili svoje kontakt podatke i pristali primati promotivne poruke. Na primjer, kada firma/kompanija šalje e-mail s ponudama proizvoda i usluga krajnjim kupcima potrebno je obratiti pažnju na sljedeće podatke:

-  Da se iz poruke može prepoznati da je riječ o komercijalnoj komunikaciji
-  Da biste mogli identificirati pošiljaoca, u čije se ime obavlja komercijalna komunikacija, praksa je da svaka poslana poruka e-pošte pri dnu poruke sadrži:
 - Ime pošiljaoca
 - Adresu
 - E-mail adresa na koju primatelj može kontaktirati pošiljaoca
 - Prilika da se primatelj u budućnosti može odjaviti od primanja promotivnih poruka

Važno: pošiljalac bi trebao da šalje promotivne poruke samo uz prethodnu suglasnost primatelja.



NARUDŽBA

Svaki web shop pored liste/kataloga proizvoda sa iznad navedenim informacijama treba sadržati vrlo jednostavnu mogućnost narudžbe. Često se ovaj segment u online trgovinama naziva i „korpa“. Svaki segment za narudžbu potrebno je da je pregledan i da sadrži informacije koje su nabrojane ispod. Prilikom narudžbe kupac mora biti u mogućnosti pregledati svoju narudžbu i još jednom utvrditi sve pojedinosti iste.

**PREGLED** – svaki kupac u završnom koraku želi imati pregled proizvoda ubačenih u korpu i pregled cijena. Također, narudžba mora sadržavati i finalnu cijenu (zbir cijena svih proizvoda) koja je jasno istaknuta.

**TROŠKOVI** – troškovi dostave i svi dodatni troškovi moraju također biti jasno naglašeni. Ukupna cijena sa popisanim troškovima je najidealniji način prikaza finalnog iznosa za naplatu.

**OPCIJE PLAĆANJA** – plaćanje u eCommerce je jedan od ključnih dijelova. Svaki web shop bi svojim kupcima morao omogućiti opciju plaćanja karticom. Plaćanje bi trebalo biti sigurno na svakom web shopu. Veliku ulogu i garanciju kupcima daje prikazivanje platforme (terminala za plaćanje) koja se koristi.

**INFORMACIJE O DOSTAVI** – informacije o dostavi popunjavaju se od strane kupca i najčešće sadrže:

- Ime i prezime kupca
- Broj telefona kupca
- E-mail
- Adresa kupca i adresa dostave (ova dva segmenta nekada se mogu pojaviti odvojeno, a nekada se nalaze kao jedno polje za popuniti)

**POTVRDA** – potvrda naloga se šalje ili daje na uvid kupcima nakon izvršene kupovine. Često se potvrda o kupovini automatski šalje na prethodno uneseni e-mail ili se pojavljuje nakon izvršene kupovine. Potvrda mora biti nedvosmislena i sadrži:

- Broj narudžbe
- Datum
- Naziv kupljenog proizvoda/usluge
- Podaci o prodavatelju (ime, adresa, kontakt)
- Prikupljena cijena je jasno i nedvosmisleno prikazana
- Period u kojem je moguća dostava (npr. dostava u roku od 3 dana)
- Ako se radi o online brokeru, potrebno je imati podatke za online brokera (obično na kraju e-mail poruke)

Mnogi web shopovi pružaju mogućnost izmjene naloga čak i nakon što su proizvodi naručeni. Izmjene se najčešće odnose na adresu dostave. Izmjene mogu biti učinjene samo unutar određenog perioda, nakon čega se ta mogućnost zatvara.

ELEKTRONSKI UGOVOR

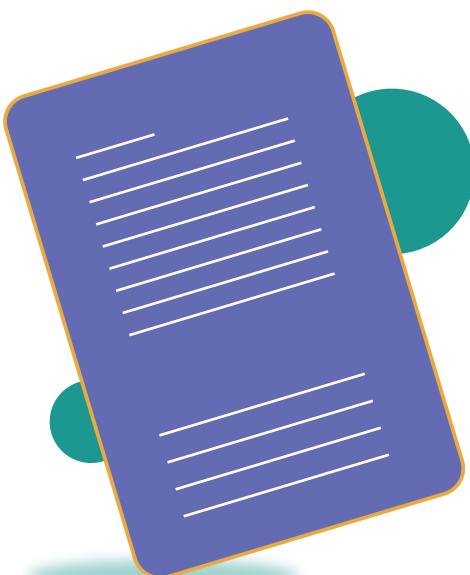
Ponuda i prihvatanje ponude mogu se dati elektronskim putem, odnosno u elektronskom obliku. Slobodno možemo reći da se ovo smatra elektronskim ugovorom, gdje su obje ugovorne strane dužne poštovati sadržaj istog.

Ugovori se mogu sklapati elektronskim putem, odnosno u elektronskom obliku. Svaka narudžba je elektronski sklopljen ugovor.

Ugovor u elektronskom obliku smatra se sklopljenim u trenutku kada ponuditelj zaprimi elektronsku poruku koja sadrži izjavu primatelja da prihvata sadržaj ugovora.

USLOVI PRODAJE I POLITIKA POVRETA

Mnogi korisnici pri kupovini razmišljaju o opcijama povrata proizvoda. Svakako da svaka kompanija mora imati mogućnost povrata proizvoda. U zavisnosti od kompanije do kompanije, svako bira svoju politiku povrata robe ili usluga te koje su to naknade. Neki od primjera su povrat novca, zamjena ili povrat novca u vidu bodova koji se mogu iskoristiti pri narednoj kupovini.



ISTAKNUTA INFORMACIJA

Svaki e-trgovac trebao bi na svojoj web stranici imati istaknute informacije koje se odnose na kupovinu i povrat proizvoda ili već kupljenih usluga.

Uslovi prodaje (ili se nazivaju Uslovi kupnje) – ovi uslovi odnose se na kupovinu, narudžbe, dostavu. Uslovi mogu biti u vidu dokumenta ili predstavljeni pri procesu narudžbe. Sve informacije o ovome su navedene iznad.

Politika povrata proizvoda – kao sastavni dio web shop mora imati svoju politiku povrata. Politika povrata se određuje unaprijed a pri narudžbi su prikazani uslovi. Uslovi moraju biti veoma precizni i nedvosmisleni kako ne bi dolazilo do zabune. Ukoliko informacije nisu dovoljno jasne korisnici će najčešće tražiti dodatne informacije. Nerijetko se može desiti da ovo bude razlog odustajanja od kupovine. Česta praksa jeste stavljati, pri opisu proizvoda, da li taj proizvod ili usluga ima mogućnost povrata. Na ovaj način kupci mogu odmah znati i biti upućeni o mogućnostima povrata ili zamjene određenih artikala.

Obrazac za odustajanje ili povrat kupljenog proizvoda/usluge – ovaj obrazac može biti dostavljen uz potvrdu ili biti na web stranici. Obrazac mora postojati kako bi kupci uvijek imali mogućnost pristupiti mu. Obrazac bi trebao biti potpuno jasan i jednostavan za popuniti. Komplicirani ili nedostupni obrasci mogli bi prouzrokovati dodatne probleme ili komplikacije koje nisu poželjne niti sa jedne strane.

POVRAT PROIZVODA I NOVCA

Politika povrata proizvoda trebala bi omogućiti kupcu da vrati proizvod u roku od 15 dana nakon kupnje ako nije korišten, oštećen ili otvoren. Prilikom internetske kupovine kupac to pravo ostvaruje prilaganjem dokaza o kupnji, odnosno potvrde o narudžbi od e-trgovca. Važno je pratiti datume i vrijeme žalbi te povrat učiniti što prije. Nakon uslijedenog povrata kupljenog potrebno je pokrenuti proces povrata novca (ukoliko se firma odlučila na taj vid politike povrata ili postupiti u skladu sa svojom unaprijed određenom politikom povrata).

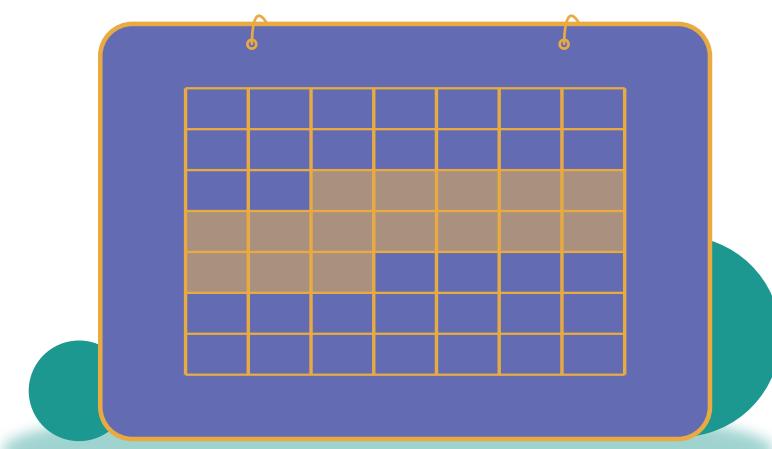
PRAVO NA ODUSTAJANJE OD KUPOVINE

Pravo na odustanak pri kupnji na daljinu (online kupovina) propisuje da potrošač ima pravo podnijeti zahtjev za odustanak u roku od 15 dana. U slučaju odustajanja, potrošač nadoknađuje samo trošak vraćanja proizvoda.

- Rok za odustajanje počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod.
- Kod usluga rok za odustajanje počinje teći od dana zaključenja ugovora
- Ako trgovac potrošaču nije dostavio obavještenje iz člana 44. Zakona o zaštiti potrošača BiH, rok za vraćanje traje tri mjeseca

OBAVEZA TRGOVCA

Trgovac bi trebao, u roku od 15 dana od primanja zahtjeva, (postupiti i) vratiti novčana sredstva kupcu umanjenom za sve troškove dostave. Povrat novca ponekad zna trajati duže pa je važno i ove informacije naglasiti kupcima. Trgovac bi trebao uraditi sve kako bi kupac bio zadovoljan i imao sve informacije dostupne i na raspolaganju.



commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Project implementator



Project partners



eCommerce Association in
Bosnia and Herzegovina



AECA
ALBANIAN E-COMMERCE ASSOCIATION



AmCham Moldova
fighting for your business

Ova publikacija je nastala uz finansijsku podršku
Evropske unije i njemačkog saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).

Njen sadržaj je isključiva odgovornost eCommerce asocija u Bosni i Hercegovini
i ne odražava nužno stavove EU ili Federalnog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).