

U 10 koraka do internet trgovine / web shopa



Vodič namijenjen (budućim) poduzetnicima



DIGITALNO
GOSPODARSTVO



UVOD

U vrijeme sveopće digitalizacije poslovanja, internet trgovina postaje sve važniji način poslovanja hrvatskih trgovaca i najlakši način za širenje poslovanja na tržište Europske unije i izvan nje.

Izmjenama Zakona o trgovini¹, Pravilnika o minimalnim tehničkim i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstva u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju robe izvan prodavaonica², olakšan je postupak osnivanja internet trgovine.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, ovim vodičem želi u 10 jednostavnih koraka približiti postupak otvaranja internet trgovine i time omogućiti svim zainteresiranima poduzetnicima da na jednom mjestu pronađu sve potrebne informacije.



1 Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini NN 30/14

2 Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o minimalnim tehničkim i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstva u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju robe izvan prodavaonica NN 108/14

1. REGISTRACIJA DJELATNOSTI

Trgovac se zakonom definira kao pravna ili fizička osoba, registrirana za obavljanje kupnje ili prodaje robe i/ili pružanje usluga u trgovini. Djelatnost trgovine možete obavljati kao obrtnik ili trgovačko društvo (npr. d.o.o ili j.d.o.o). Ukoliko ste već registrirani za obavljanje djelatnosti klasične trgovine, potrebno je samo **doregistrirati** se za obavljanje djelatnosti pružanja usluga informacijskog društva.

Za obavljanje djelatnosti internet trgovine dužni ste registrirati se za: pružanje usluga informacijskog društva i to **kao obrtnik** u Obrtnom registru koji se vodi pri nadležnom Uredu državne uprave u županiji, odnosno Uredu za gospodarstvo grada Zagreba ili **kao trgovačko društvo** u Registru koji se vodi pri Trgovačkom sudu obzirom na sjedište društva.

Sjedište obrta može biti kućna adresa, dakle nije nužno potreban najam/zakup/kupnja drugog prostora (*članak 1. i članak 2. Pravilnika o obrtima koji se mogu obavljati u stambenim prostorijama, NN 101/1995*).

Djelatnost internet trgovine mogu obavljati i druge pravne ili fizičke osobe upisane u odgovarajuće registre, sukladno posebnim zakonima i podzakonskim aktima.

REGISTRACIJA OBRтника

Za obavljanje djelatnosti internet trgovine registrirati se možete osobnim odlaskom u nadležni Ured državne uprave ili kroz web aplikaciju **e-Obrt**.

REGISTRACIJA TRGOVAČKOG DRUŠTVA

Pravne osobe postupak prijave upisa u registar pokreću podnošenjem javno ovjerene prijave za upis na obrascu PO ili elektroničkom prijavom koju podnosi javni bilježnik ili ured HITRO.HR.

Nositelji i/ili članovi obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva (OPG) koji djelatnost trgovine obavljaju temeljem upisa u Upisnik poljoprivrednih gospodarstva **nisu dužni** registrirati djelatnost pružanja usluga informacijskog društva.

2. IZRADA PEČATA

Nakon preuzimanja rješenja o registraciji ukoliko to zahtjeva poslovna banka koju odaberete, potrebno je izraditi pečat na kojem će se nalaziti pripadajuće oznake (npr. obrt, d.o.o ili j.d.o.o). U tijeku je provedba reformske mjere Vlade Republike Hrvatske o ukidanju pečata te niz poslovnih banaka svojim klijentima već omogućuje poslovanje bez uporabe pečata. Stoga se prije pribavljanja pečata svakako konzultirajte s vašom odabranom poslovnom bankom. Ukoliko je potrebno korištenje pečata uz narudžbu za izradu pečata prilaže se preslika rješenja o upisu u registar ovlaštenog tijela.

Po izradi pečata potrebno je upisati se u Registar poslovnih subjekata Državnog zavoda za statistiku (DZS) gdje ćete ga ujedno i prvi put upotrijebiti.

POSTUPAK UPISA U REGISTAR POSLOVNIH SUBJEKATA DZS

1. Potrebno je popuniti i ovjeriti potpisom rukovoditelja i pečatom trgovca obrazac RPS-1 (može se pribaviti u Narodnim novinama ili na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku, rubrika Svi statistički obrasci, tematska cjelina 11. REGISTRI);
2. Dostaviti presliku rješenja o upisu u registar ovlaštenog tijela;
3. Uplatiti iznos predviđen za naknade za upis u Registar poslovnih subjekata u skladu s cjenikom usluga Državnog zavoda za statistiku (jednostavna društva s ograničenom odgovornošću propisana člankom 16. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o trgovačkim društvima (NN 111/12) oslobođena su plaćanja pristojbe).

3. MINIMALNI TEHNIČKI I DRUGI UVJETI (MTU)

Trgovac koji trguje robom (bilo na malo ili veliko) mora osigurati za tu robu odgovarajuće skladište te nadležnom uredu državne uprave podnijeti zahtjev za izdavanjem Rješenja o MTU.

Zahtjevu prilaže:

- presliku rješenja o upisu u registar ovlaštenog tijela;
- dokaz o pravu korištenja prostora (vlasnički list, ugovor o zakupu);
- dokaz da se građevina može koristiti odnosno izdati rješenje za obavljanje djelatnosti;
- dokaz o ispunjavanju uvjeta poslovnog prostora temeljem posebnih propisa:
 - a) uporabna dozvola izdana sukladno člancima 136., 182. ili 184. novog Zakona o gradnji
 - b) akti i dokumenti sukladno člancima 175. st. 6. Zakona o gradnji (ukoliko se objekt nalazi u povijesno kulturnim objektima, prethodno odobrenje Gradskog zavoda za zaštitu spomenika kulture i prirode)
 - c) izvješće o ispravnosti električnih instalacija, izvješće o nepropusnosti plinskih instalacija i o ispravnosti plinskog trošila ukoliko se isto nalazi u poslovnom prostoru te izvješće o higijenskoj ispravnosti vode za piće.

Kada trgovac NIJE DUŽAN podnijeti zahtjev za izdavanje rješenja o MTU?

- Ukoliko trgovac nudi samo usluge, a ne i robu ili djelatnost trgovine obavlja na način da se naručeni proizvod bez skladištenja izravno od dobavljača/proizvođača dostavlja kupcu, nije dužan podnijeti zahtjev za izdavanje rješenja o MTU, odnosno u slučaju kada trgovac namjerava obavljati djelatnost posredovanja pri kojoj distributer/proizvođač direktno šalje robu kupcima, bez klasične prodaje na malo - nije potrebno skladište niti poslovni prostor, pa u tom smislu nije potrebno niti podnositi zahtjev za ishođenje rješenja o ispunjavanju minimalno-tehničkih uvjeta za skladište.
- Ako ste već ishodili rješenje o MTU za klasičnu trgovinu i sada otvarate internet trgovinu/web shop NISTE dužni ishoditi novo rješenje o MTU.

- Međutim, ukoliko se radi o manipulacijama robom (npr. prepakiravanje) i kalkulaciji cijena od strane trgovca te posebno kada naručena roba stiže prvo na adresu trgovca, koji ju potom šalje krajnjem kupcu, **potrebno je** raspolagati odgovarajućim skladištem te za isto ishoditi rješenje o ispunjavanju minimalno-tehničkih uvjeta.

(Upravna pristojba za izdavanje rješenja o MTU iznosi 50,00 kn)

Ukoliko već imate skladište, preporučeno je da podatke o zalihama elektronički povežete sa svojim internet trgovinom/web shopom.

Ukoliko putem internet trgovine/web shopa namjeravate prodavati prehrambene proizvode ili hranu za životinje, morate se pridržavati posebnih propisa o hrani i hrani za životinje (propisi iz područja Ministarstva poljoprivrede i Ministarstva zdravstva).

4. POREZ

Trgovac koji je u prethodnoj kalendarskoj godini ostvario prihod veći od 230.000,00 kn, dužan je upisati se u Registar obveznika PDV-a. Oni koji su ostvarili manji prihod nemaju obvezu upisati se u sustav PDV-a, no ukoliko to žele imaju takvu mogućnost. Ako se ne upiše u registar, bit će oslobođen plaćanja PDV-a na isporuke roba ili usluga, ali neće imati pravo iskazivati PDV na izdanim računima i pravo na odbitak poreza. Prijavu trgovca je potrebno izvršiti u Poreznoj upravi, nadležnoj prema sjedištu, radi upisa u Registar obveznika poreza na dobit.



Na uvid je potrebno predložiti:

- rješenje o upisu u sudski registar,
- obavijest o razvrstavanju po djelatnostima,
- ugovor o vođenju poslovnih knjiga,
- ugovor o najmu poslovnog prostora i
- potpisni karton.

Potrebno je također ispuniti obrazac podataka OP (dostupan u nadležnoj ispostavi) i prijavu o većinskom vlasništvu i povezanosti društava (dostupna u nadležnoj ispostavi), te ukoliko poslovni subjekt želi odmah ući u sustav PDV-a i obrazac P-PDV (prijavu u Registar obveznika PDV-a).

Internetske trgovine su obuhvaćene sustavom fiskalizacije te svaki račun koji izdate, mora proći postupak fiskalizacije (osim PayPal računa kojeg je Porezna uprava Ministarstva financija izjednačila s plaćanjem iz transakcijskog računa na račun, za koji nema obveze fiskalizacije). Za fiskalizaciju je obavezan certifikat koji izdaje Financijska agencija (preduvjeti registracija u PKI sustavu Fine, sukladno Zakonu o fiskalizaciji u prometu gotovinom NN 133/12, 115/16, 106/18).

5. KNJIGOVODSTVO

Svi trgovci su dužni voditi poslovne knjige, sukladno važećim pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

6. OBVEZNO OSIGURANJE

Ukoliko tvrtka vašeg trgovačkog društva ili obrta ima zaposlenih (što ne mora biti slučaj), dužni ste s obzirom na sjedište mjesno nadležnoj područnoj ustrojstvenoj jedinici Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje dostaviti prijavu o početku osiguranja najranije 8 dana prije početka rada, a najkasnije prije samog početka rada. Prijavu možete podnijeti i elektroničkim putem preko usluge e-prijave dostupne na internetskoj stranici Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje www.mirovinsko.hr, uz iznimku poslodavaca koji zapošljavaju više od tri zaposlenika koji prijavu podnose **isključivo** elektronički.

Podnošenjem prijave na mirovinsko osiguranje istom ste podnijeli i prijavu na zdravstveno osiguranje.

7. DOMENA

Ukoliko putem internet trgovine/web shopa želite prezentirati svoje proizvode ili nešto treće, domena je jedan od nužnih elemenata.

Dobro razmislite o nazivu domene jer će vaši potencijalni kupci prvi dojam o vašoj internet trgovini steći upravo iz naziva domene.

Postoje: *generičke* (internacionalne) domene npr.: .com, .org, .net, .gov, .eu i *državne* (nacionalne) domene .hr, .uk, .de, .itd

HR domena je nacionalna domena Republike Hrvatske i upravljanje ovom domenom povjereno je Hrvatskoj akademskoj i istraživačkoj mreži CARNet.

Domena može biti besplatna i naplatna.

Besplatnu **.hr** domenu mogu registrirati trgovačka društva, udruge i druge pravne i fizičke osobe koje obavljaju djelatnost trgovine.

Detaljnije informacije o registraciji besplatnih kako i naplatnih domena te odgovore na sva ostala pitanja o domenama možete pronaći na stranicama Registra HR domena na adresi <http://www.dns.hr>.



8. OBVEZAN SADRŽAJ NA WEB STRANICI

Na vašoj web stranici (internet trgovine) dužni ste navesti:

- ime i prezime/tvrtka trgovca
- sjedište trgovca
- broj telefona i e-mail adresu trgovca
- broj sudskog ili drugog registra u kojem je trgovac upisan, te podatke o registru
- podatke o nadležnom tijelu koje provodi inspeksijski nadzor (tržišni inspektori Državnog inspektorata)
- prikaz cijena i drugih troškova

Prikaz cijena mora biti jasno i nedvosmisleno naznačen, a posebno se mora naznačiti jesu li uz prikazane cijene uključeni troškovi dostave, ostali manipulativni troškovi, porez i drugi troškovi koji na bilo koji način utječu na prikazanu cijenu. Ako su vaši proizvodi namijenjeni potrošačima tada maloprodajna cijena mora biti konačna, uključujući poreze i druga javna davanja.

Isto tako, trgovac je dužan izvijestiti potrošača o ostalim mogućim troškovima na primjer: prijevoza, dostave ili poštanskih usluga.

- glavna obilježja robe ili usluga
- informacije o pravu na prigovor
- odredbe o odgovornosti za materijalne i pravne nedostatke stvari, te o jamstvu (ako je izdano) i o uvjetima njegova korištenja, s tim u vezi i isprave koje prate proizvod o načinu korištenja stvari itd.
- informacije o pravu i načinu raskida ugovora

Opći uvjeti korištenja odnose se na obavijesti za potrošače i opće uvjete poslovanja internet trgovine, kao što su uvjeti kupovine, način plaćanja, cijena, garancija, rok isporuke, pritužbe, itd. Sukladno članku 57. Zakona o zaštiti potrošača³, dužni ste potrošača prije sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu ili prije no što bude obavezan odgovarajućom ponudom, na jasan i razumljiv način obavijestiti o svim točkama članka.

To možete napraviti na način da u *pdf-u* sastavite svoje Opće uvjete i gore navedeno, te postavite link na taj *pdf* dokument na internet stranicu. U svakom slučaju dužni ste potrošača na jasan način izvijestiti o njegovom pravu na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana.

9. DIZAJN I WEB HOSTING

Kako biste pokrenuli internet trgovinu morate zakupiti web prostor (web hosting).

Posebnu pozornost posvetite samom dizajnu web stranice zbog toga što je to prvo što posjetitelj uoči kada dođe na web stranicu.

Izradu web stranice, ukoliko niste stručnjak, prepustite web dizajnerima.

³ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19

Danas se također nudi mogućnost korištenje e-Commerce platformi koje nude gotova rješenja, odnosno web shop-ove koji su spremni za poslovanje odmah nakon instalacije.

Kod izbora web shop-a pokušajte odabrati kreativan dizajn koji je jednostavan, ali i koji se ističe nekom posebnošću.

Web stranica/web shop mora biti na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu te cijene izražene u kuna, no ovlašteni ste postaviti prijevode i na druge strane jezike te uz kune navesti i druge valute.

10. NAČIN NAPLATE TRANSAKCIJE I DOSTAVA



Neki od mogućih načina naplate transakcija su:

- Gotovina (pouzećem/preuzimanjem robe prilikom isporuke)
- Debitne kartice
- Kreditne kartice
- Pre-paid kartice (kartice s limitiranim iznosom sredstava)
- PayPal
- Poklon bonovi trgovaca
- Opća uplatnica/internet bankarstvo - kod izbora ovog načina plaćanja, kupac na svoju e-mail adresu dobije predračun sa svim podacima potrebnima za uplatu, uključujući broj računa na koji ima uplatiti vrijednost svoje narudžbe. Uplata se potom izvršava korištenjem internet bankarstva ili u banci, pošti, poslovnicama platnog prometa i slično te se po zaprimljenoj uplati isporučuju naručeni proizvodi.

Dostava

Na stranicama web shop-a istaknite informacije o obliku i troškovima dostave.

Odaberite dostavnu službu koja će biti pouzdana, fleksibilna i brza.

Ispitajte na koji način dostavna služba komunicira s korisnicima te ima li sustav praćenja paketa (*tracking*).

