

SUSTAVI DOSTAVE U ELEKTRONIČKOJ TRGOVINI

Oroz, Filip

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic in Pozega / Veleučilište u Požegi**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:112:881646>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-30**



VELEUČILIŠTE U POŽEGI
STUDIA SUPERIORA POSEGANA

Repository / Repozitorij:

[Repository of Polytechnic in Pozega - Polytechnic in Pozega Graduate Thesis Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

VELEUČILIŠTE U POŽEGI



FILIP OROZ, MBS: 292

SUSTAVI DOSTAVE U ELEKTRONIČKOJ TRGOVINI

DIPLOMSKI RAD

Požega, 2020 godine.

VELEUČILIŠTE U POŽEGI
DRUŠTVENI ODJEL
DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ TRGOVINSKO POSLOVANJE

SUSTAVI DOSTAVE U ELEKTRONIČKOJ TRGOVINI

DIPLOMSKI RAD

IZ KOLEGIJA ELEKTRONIČKA TRGOVINA

MENTOR: dr.sc. Kristian Đokić

STUDENT: Filip Oroz

Matični broj studenta: 292

Požega, 2020 godine.

SAŽETAK

Elektronička trgovina predstavlja jedan segment u elektroničkom poslovanju. Elektronička trgovina definira se kao kupovina i prodaja proizvoda ili usluga, prijenos ili razmjena sredstava i podataka putem računalne mreže, prvenstveno putem interneta. Podijeliti se može na potpunu ili djelomičnu elektroničku trgovinu. Najčešće korištene metode plaćanja u elektroničkoj trgovini su: plaćanje putem kreditne ili debitne kartice, plaćanje pouzećem, putem servisa kao što je PayPal i sl. Dostava proizvoda ili usluge iz elektroničke trgovine obavlja se različitim prijevoznim sredstvima, a način dostave ovisi o mjestu pošiljatelja i mjestu primatelja. Dostavu proizvoda obavljaju kurirske službe. Odabir kurirske službe ovisi o potrebama i vrsti proizvoda koje poduzeće nudi. Uz standardne kurirske službe sve popularnije su mobilne i internet platforme za dostavu hrane koje nude brzu i povoljnu dostavu u vrlo kratkom vremenu, dostupnu 24 sata na dan.

Ključne riječi: elektronička trgovina, elektroničko poslovanje, dostava

SUMMARY

E-commerce is one segment in e-business. Electronic commerce is defined as the purchase and sale of products or services, the transmission or exchange of funds and data via a computer network, primarily via the Internet. It can be divided into full or partial e-commerce. The most commonly used payment methods in e-commerce are: payment by credit or debit card, cash on delivery, through a service such as PayPal, etc. Delivery of products or services from the e-commerce is done by different means of transport, and the method of delivery depends on the place of the sender and the place of the recipient. Delivery is performed by courier services. The choice of courier service depends on the needs and type of products that the company offers. In addition to standard courier services, mobile and internet food delivery platforms are becoming increasingly popular, offering fast and affordable delivery in a very short time, available 24 hours a day.

Key words: electronic commerce, electronic business, delivery

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. ULOGA ELEKTRONIČKE TRGOVINE U POSLOVANJU	2
2.1. Razvoj i značaj elektroničke trgovine	2
2.2. Poslovni modeli elektroničke trgovine.....	6
2.3. Načini plaćanja u elektroničkoj trgovini	10
2.4. Prednosti i nedostaci elektroničke trgovine	12
2.5. Pokazatelji stanja elektroničke trgovine u Republici Hrvatskoj	13
3. SUSTAVI DOSTAVE U ELEKTRONIČKOJ TRGOVINI	15
3.1. Hrvatska pošta.....	16
3.2. Overseas Express	19
3.3. DPD Croatia.....	22
3.4. GLS Croatia	24
3.5. Glovo.....	25
3.6. Wolt.....	27
3.7. Pauza.hr.....	28
3.8. Usporedba troška dostave paketa	29
4. KUPOVINA, PLAĆANJE I DOSTAVA MJESEČNIH KONTAKTNIH LEĆA NA PRIMJERU adrialece.hr	30
5. ZAKLJUČAK	39
LITERATURA	41
POPIS SLIKA	42
POPIS GRAFIKONA.....	43
POPIS KRATICA	43
PRILOG 1	44
PRILOG 2	45
PRILOG 3	46
PRILOG 4	49
PRILOG 5	50
PRILOG 6	52

1. UVOD

U prvom dijelu rada obradit će se razvoj i značaj elektroničke trgovine. Ukratko će se prikazati povijesni razvoj elektroničke trgovine i objasniti poslovni modeli u elektroničkom poslovanju. Nadalje, kratko će biti opisani načini plaćanja, prednosti i nedostaci elektroničke trgovine te prikazati pokazatelji stanja elektroničke trgovine u Republici Hrvatskoj.

Elektronička trgovina predstavlja kupovinu i prodaju proizvoda ili usluga, prijenos ili razmjenu sredstava i podataka putem interneta odnosno računalne mreže. Zbog brojnih prednosti i niskih troškova smatra se najprofitabilnijim oblikom trgovine. Dostava proizvoda prodanih preko elektroničke trgovine obavlja se preko kurirskih službi. Na području Republike Hrvatske posao kurirske dostave obavlja desetak tvrtki. Svaka od tih tvrtki ima razvijen svoj sustav dostave temeljen na snažnoj logistici podržanoj najnovijom tehnologijom.

U drugom dijelu rada prikazat će se sustavi dostave u elektroničkoj trgovini. Obradit će se četiri najkorištenije kurirske službe te prikazati usporedba troška dostave paketa na primjeru jednog paketa. Nakon teorijskog dijela rada, na praktičnom primjeru prikazan će biti proces kupovine, plaćanja i dostave mjesečnih kontaktnih leća na primjeru trgovine Adria leće.

2. ULOGA ELEKTRONIČKE TRGOVINE U POSLOVANJU

2.1. Razvoj i značaj elektroničke trgovine

Postoji mnogo definicija elektroničke trgovine. Različiti autori i stručnjaci definiraju elektroničku trgovinu na svoj način. Gotovo sve definicije svode se na isti zaključak. Elektronička trgovina je kupovina i prodaja proizvoda ili usluga, prijenos ili razmjena sredstava i podataka putem računalne mreže, prvenstveno putem interneta.

U svom radu Segetlija et al. (2011.) smatraju kako se elektronička trgovina može definirati u užem i širem smislu. U širem smislu elektronička trgovina poistovjećuje se s pojmom elektroničko poslovanje koje uključuje i učenje na daljinu, organizaciju suradnje između poslovnih suradnika, te čitav niz drugih aktivnosti kojima se putem računalne mreže unapređuje poslovanje poduzeća.

U stručnim literaturama pojavljuje se i definicija koja elektroničku trgovinu dijeli na potpunu elektroničku trgovinu i na djelomičnu elektroničku trgovinu. Potpuna elektronička trgovina definira se kao ona kod koje su proizvod, isporuka i cjelokupan proces u digitalnom obliku. Najjednostavniji primjer potpune elektroničke trgovine je kupovina računalnih igara, elektroničke knjige, glazbe, aplikacija za pametni mobitel i slično (u daljnjem tekstu: sl.) Djelomična elektronička trgovina je ona kod koje je barem jedno od prethodne tri navedene stvari (proizvod, isporuka, proces) u digitalnom obliku. Kao primjer djelomične elektroničke trgovine može se uzeti kupovina i plaćanje automobilskih guma putem elektroničke trgovine. Automobilske gume nakon potvrde o plaćanju biti će dostavljene na željenu adresu putem kurirske službe u fizičkom opipljivom obliku.

Dio stručnjaka pojam elektroničke trgovine definira i iz određenih perspektiva pa je tako Spremić (2004.) definirao pojam elektroničke trgovine iz nekoliko perspektiva:

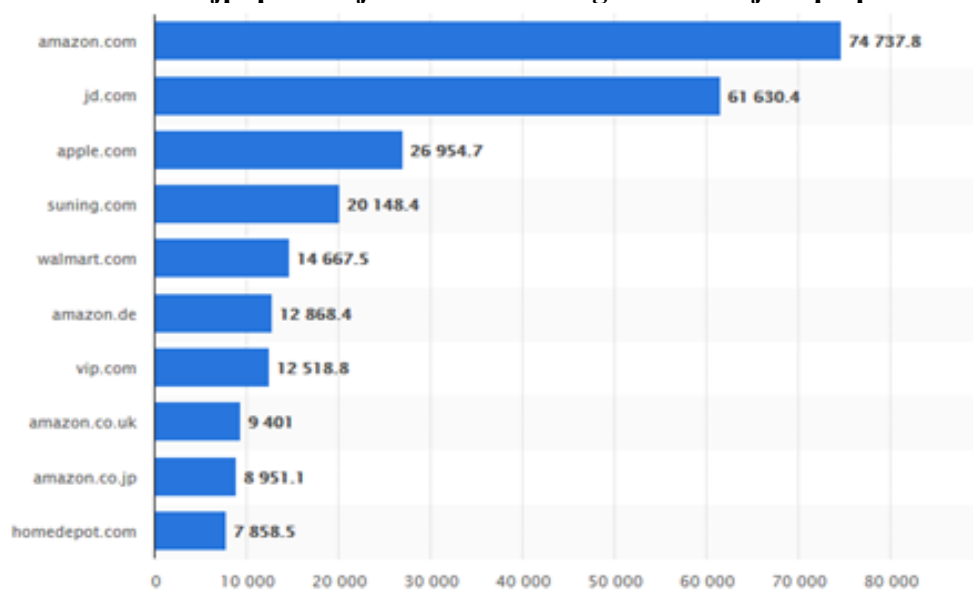
- komunikacijska perspektiva -> isporuka informacija, proizvoda/usluga ili sredstava plaćanja putem javnih telefonskih linija, računalnih mreža i sl.,
- perspektiva poslovnih procesa -> primjena nove tehnologije prema automatizaciji poslovnih transakcija i unaprjeđenju poslovanja,
- perspektiva pružanja usluga -> sredstvo kojim poduzeće, korisnici i menadžment nastoje smanjiti troškove pružanja usluga uz povećanje razine kvalitete dobara i povećanje brzine njihove isporuke i
- virtualna perspektiva -> mogućnost kupnje i prodaje proizvoda, usluga i informacija putem interneta.

Razvoj elektroničke trgovine započeo je još davne 1960-te godine razvojem elektroničke razmjene podataka (u daljnjem tekstu: EDI). Tijekom šezdesetih godina prošlog stoljeća poduzeća su elektroničke transakcije obavljala putem primitivnih računalnih mreža. EDI je omogućio dijeljenje poslovnih dokumenata s računalima drugih poduzeća. Nakon ukidanja zabrane za komercijalnu upotrebu interneta od strane Nacionalne zaklade za znanost 1991. godine elektroničkoj trgovini otvorena su vrata za razvoj. Nakon uvođenja protokola koji je osiguravao sigurno slanje i primanje transakcija, te kriptiranje osobnih podataka na internetu realizirana je prva sigurna internetska maloprodajna transakcija 1994. godine. Prema pisanju američkih medija jedan građanin iz SAD-a preko svog računala kupio je album Sting te tako obavio prvu kupovinu putem elektroničke trgovine. Rast i razvoj elektroničke trgovine nakon toga značajno je ubrzao. Nedugo nakon toga pojavili su se i današnji giganti poput Amazona i eBay. Rapidan razvoj tehnologije omogućio je i razvoj poslovanja putem interneta.

Danas je nezamislivo da se nešto ne može naručiti i platiti putem interneta, preko računala ili putem aplikacija na pametnom mobitelu. Najpoznatiji primjeri elektroničke trgovine u svijetu su: Amazon, eBay, AliExpress, Alibaba, Wish i sl.

Tijekom pandemije vezane uz korona virus elektronička trgovina pokazala se kao velika prednost i za kupce i za prodavače. U vrijeme karantene, vremenu kada je na snazi socijalna distanca, korištenje maski, ograničen broj ljudi u prostoriji i preporuka za što manjim kontaktom s drugim osobama elektronička trgovina pokazala se kao najprihvatljiviji izbor. Grafikon 1 prikazuje najpopularnije elektroničke trgovine u svijetu po ostvarenim prihodima. Na vodećoj poziciji je amazon.com s prihodima od preko 74 milijuna dolara.

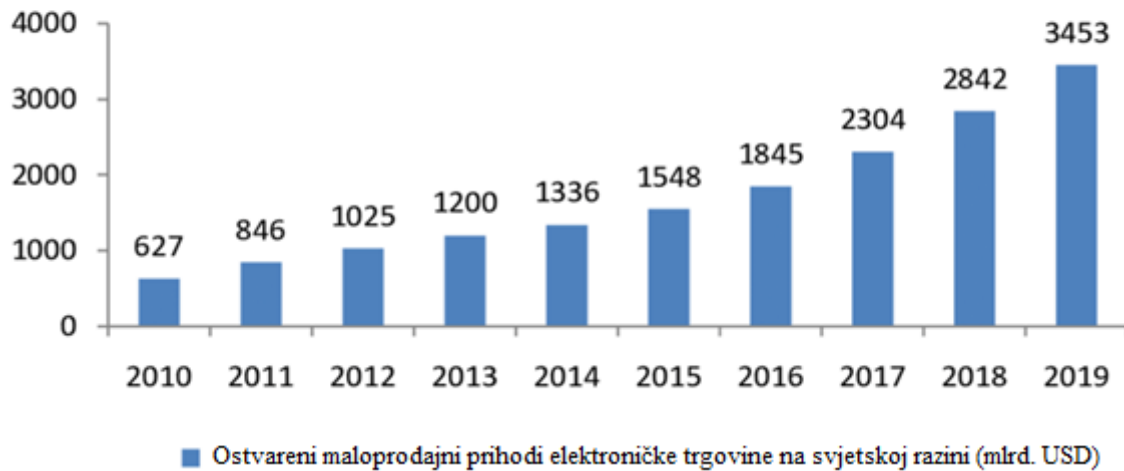
Grafikon 1: Najpopularnije elektroničke trgovine u svijetu po prihodima



Izvor: prilagođeno prema statista.com (2020.)

Grafikon 2: Prihodi od maloprodaje putem elektroničke trgovine na svjetskoj razini

Ostvareni maloprodajni prihodi elektroničke trgovine na svjetskoj razini



Izvor: prilagođeno prema researchgate.net (2020.)

Grafikon 2 prikazuje prihod od maloprodaje ostvarene putem elektroničke trgovine na svjetskoj razini u milijardama dolara. Prihod elektroničke trgovine u zadnjih 10 godina je u konstantnom porastu, a i predviđanja za naredno razdoblje govore da će se rast nastaviti. Prihodi pokazuju koliko veliki značaj ima elektronička trgovina za gospodarstvo zemlje, poduzeće i za krajnje kupce.

Slika 1: Logo tvrtke Amazon



Izvor: amazon.com (2020.)

Slika 2: Logo tvrtke eBay



Izvor: ebay.com (2020.)

Grafikon 3: Ostvarena prodaja putem mobilnih uređaja



Izvor: prilagođeno prema statista.com (2020.)

Grafikon 3 prikazuje vrijednost prodaje u elektroničkoj trgovini ostvarene putem mobilnih uređaja (uključujući i *tablet*). U odnosu na 2016. godinu dogodio se značajan rast i iskorak u korištenju mobilnih uređaja prilikom kupovine proizvoda ili usluga. Zbog sve snažnijih, sigurnijih i kvalitetnijih mobilnih i prijenosnih uređaja navedeni postotak udjela u prodaji ostvaren putem mobilnih uređaja će se u budućnosti povećavati. S obzirom na jednostavnost korištenja pametnog mobitela i omogućen pristup internetu s gotovo bilo koje lokacije kupovinu putem elektroničke trgovine je jednostavnije i brže obaviti putem pametnog mobitela ili drugog mobilnog uređaja kao što je *tablet*. Kupac tako kupovinu može obaviti gotovo bilo gdje i bilo kad. Prema podacima dostupnim na stranicama Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja (n.d., url) bez obzira na porast kupovine putem pametnog mobitela kupovina putem računala je i dalje najpopularniji i najkorišteniji izbor.

2.2. Poslovni modeli elektroničke trgovine

Panian (2000.) smatra da u elektroničkoj trgovini postoje četiri temeljna poslovna modela:

- B2B - *business to business*,
- B2C - *business to consumer*,
- C2C - *consumer to consumer i*
- C2B - *consumer to business*.

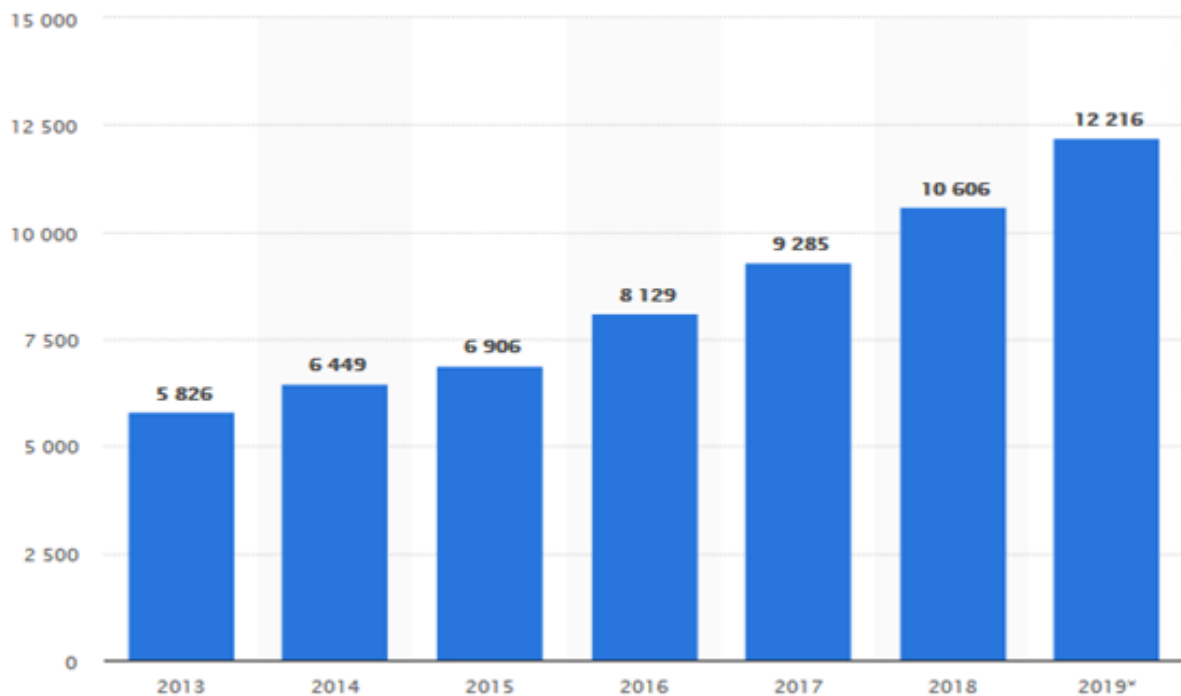
Uz četiri temeljna poslovna modela u elektroničkom poslovanju u praksi se još pojavljuju:

- G2B - *government to business*,
- B2G – *business to government*,
- G2C - *government to consumer*,
- C2G – *consumer to government i*
- G2G – *government to government*.

U elektroničkoj trgovini najzastupljeniji poslovni modeli su: B2B, B2C i C2C.

Business to business model poslovanja odvija se isključivo između poduzeća odnosno pravnih osoba. Uglavnom se radi o malom broju, ali financijski velikim transakcijama. B2B model omogućava automatizaciju poslovanja, smanjenje troškova, skraćuje vrijeme izvođenja procesa i sl. Na Grafikonu 4 prikazana je vrijednost ukupnih prihoda u milijardama američkih dolara od B2B modela poslovanja u elektroničkoj trgovini u svijetu od 2013. godine do 2019. godine. Na grafikonu se može vidjeti da prihodi nisu zanemarivi te da konstantno rastu kroz promatrani period.

Grafikon 4: Vrijednost prihoda (mlrd. USD) od B2B modela poslovanja u elektroničkoj trgovini u svijetu

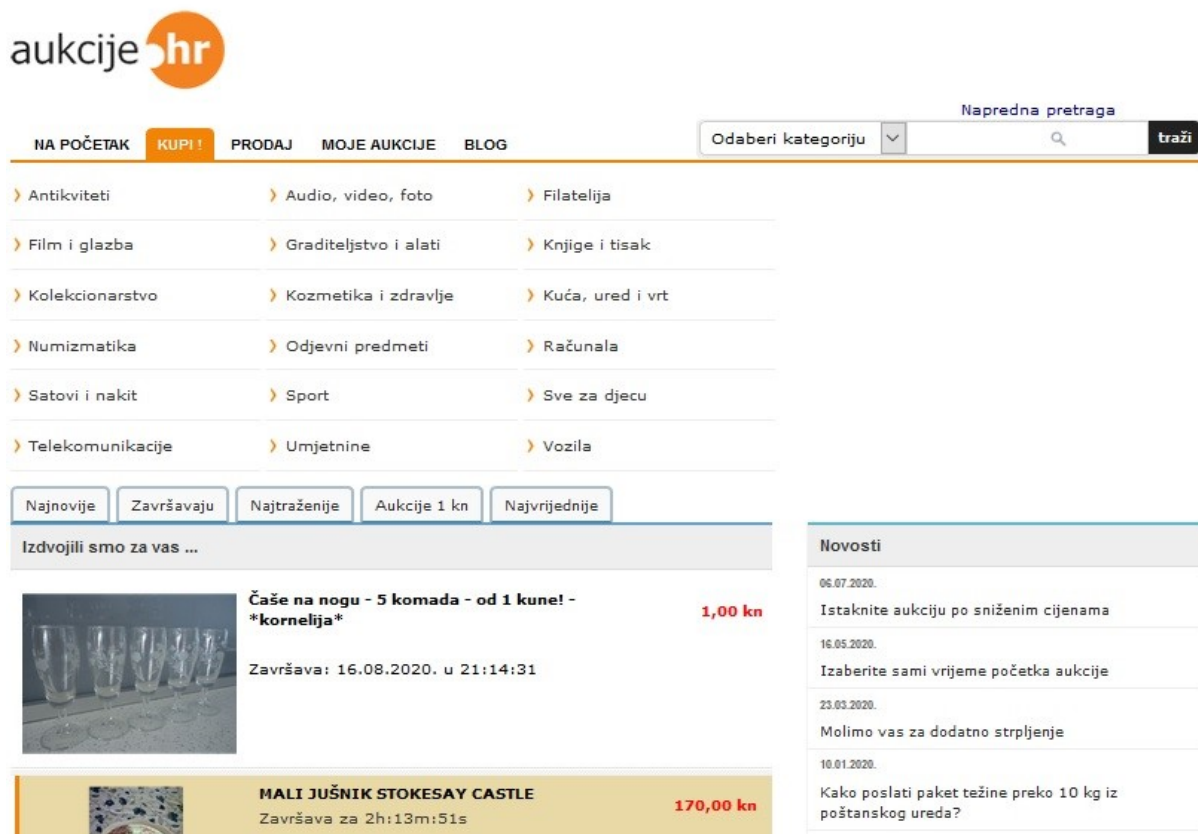


Izvor: prilagođeno prema statista.com (2020.)

Business to consumer model poslovanja odvija se između poduzeća i kupca odnosno potrošača. Poduzeće proizvode ili usluge nudi na elektroničkom tržištu kupcu odnosno potrošaču putem web aplikacija ili u današnje vrijeme sve češće putem mobilnih aplikacija. Prednosti ovakvog modela poslovanja su brojne kako za poduzeća tako i za krajnje korisnike. Potencijalni kupci putem web stranica poduzeća u bilo koje vrijeme i na bilo kojem mjestu mogu pogledati ponudu, cijene, specifikacije željenog proizvoda ili usluge, te realizirati narudžbu bez fizičkog odlaska u trgovinu. Ovakav model poslovanja ostvaruje i brojne prednosti za poduzeće zbog toga što poduzeće ne mora imati otvoreno fizičko prodajno mjesto, a samim time i znatno može uštedjeti na troškovima radne snage, trošku najma poslovnog prostora i sl. Globalna elektronička trgovina nudi ogroman potencijal koji uz prilagodbu i razvoj tehnologije i poduzeća može ostvariti značajan rast. Trenutno najveća tržišta B2C poslovnog modela su Kina i SAD.

Consumer to consumer model poslovanja odvija se između potrošača. Kod C2C modela potrošač izravno prodaje proizvod ili uslugu drugom potrošaču. Najčešće se radi o mrežni aukcijama preko stranica kao što su Amazon ili eBay putem kojih potrošači oglašavaju i prodaju svoje proizvode drugom potrošaču. Najpoznatije platforme u Hrvatskoj za navedeni model poslovanja su Njuškalo.hr i Aukcije.hr. Na slici 3 prikazana je početna stranica Aukcije.hr.

Slika 3: Početna stranica Aukcije.hr



Izvor: Aukcije.hr (2020.)

Model *consumer to business* je potpuna suprotnost B2C modela elektroničke trgovine. Specifičnost ovog modela je u tome što je potrošač taj koji prodaje proizvod ili uslugu, a poslovni subjekt je krajnji kupac proizvoda ili usluge.

Model *government to business* sličan je kao B2B model. Kod ovog modela poduzeća nabavljaju određene usluge ili količine dobara od vlade. Ovakav model poslovanja nije toliko zastupljen u elektroničkoj trgovini.

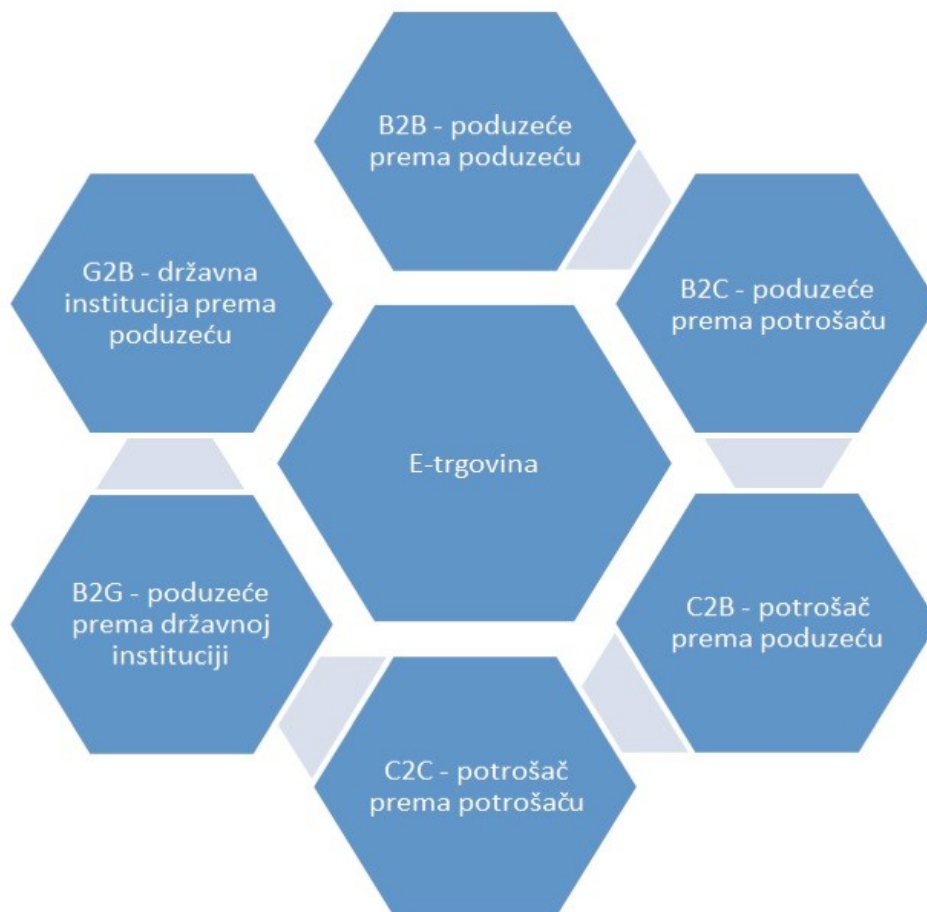
Business to government model poslovanja odvija se između poduzeća i vlade. Vlada od privatnih poslovnih subjekata kupuje određene proizvode. Uglavnom se radi o proizvodima koji nisu dostupno široj masi (visokotehnoška oprema, oružje,...).

Government to consumer model poslovanja odvija se između vlade i potrošača. Za ovakav model poslovanja ključan preduvjet je vrlo dobro razvijena infrastruktura za informatičku tehnologiju. Kod ovog modela poslovanja naglasak je na efikasnosti isporuka javnih usluga potrošačima.

Consumer to government model poslovanja odvija se između potrošača i vlade. U ovom modelu poslovanja potrošačima je omogućeno *online* plaćanje određenih usluga i obaveza kao što su porezi, izdavanje određenih dokumenata i sl.

Government to government model poslovanja koristi se za prijenos odnosno dijeljenje podataka između vladinih aktera. Uglavnom se radi o informacijsko komunikacijskom sustavu.

Slika 4: Grafički prikaz modela poslovanja



Izvor: mingo.hr (2020.)

2.3. Načini plaćanja u elektroničkoj trgovini

Panian (2002.) smatra da su upravo plaćanja i naplaćivanja najkritičniji segmenti svakog posla osobito u elektroničkom poslovanju. Kod elektroničkog poslovanja svaka pogreška je ozbiljna i teško ispravljiva. Velika pozornost posvećuje se sigurnosti i zaštiti podataka i transakcija. Plaćanje je samo dio elektroničke trgovine koji se odnosi na obavljanje finansijskih transakcija uz razmjenu podataka putem interneta odnosno elektroničkim putem. U elektroničkoj trgovini koriste se različiti načini plaćanja. Na potrošaču je da odabere koji će ponuđeni način plaćanja koristiti prema svojim željama i mogućnostima. Svaki od tih načina plaćanja mora nuditi visok stupanj sigurnosti za obavljanje transakciju.

Najčešće korištene metode plaćanja u elektroničkoj trgovini su:



- plaćanje putem debitne i kreditne kartice,
- plaćanje digitalnim novcem,
- plaćanje pametnim karticama / elektroničkim novčanikom,
- mikroplaćanja,
- plaćanje pouzecom i
- putem sustava za *online* plaćanje kao što je PayPal i sl.

Slika 5: Prikaz prozora za odabir načina plaćanja

Odaberite kako želite da vam se naručeni artikli isporuče

<input type="radio"/> Osobno preuzimanje	Sutra	od 5 Kn
<input type="radio"/> Dostava na adresu	19.8. - 21.8.	20 Kn

Odaberite način plaćanja

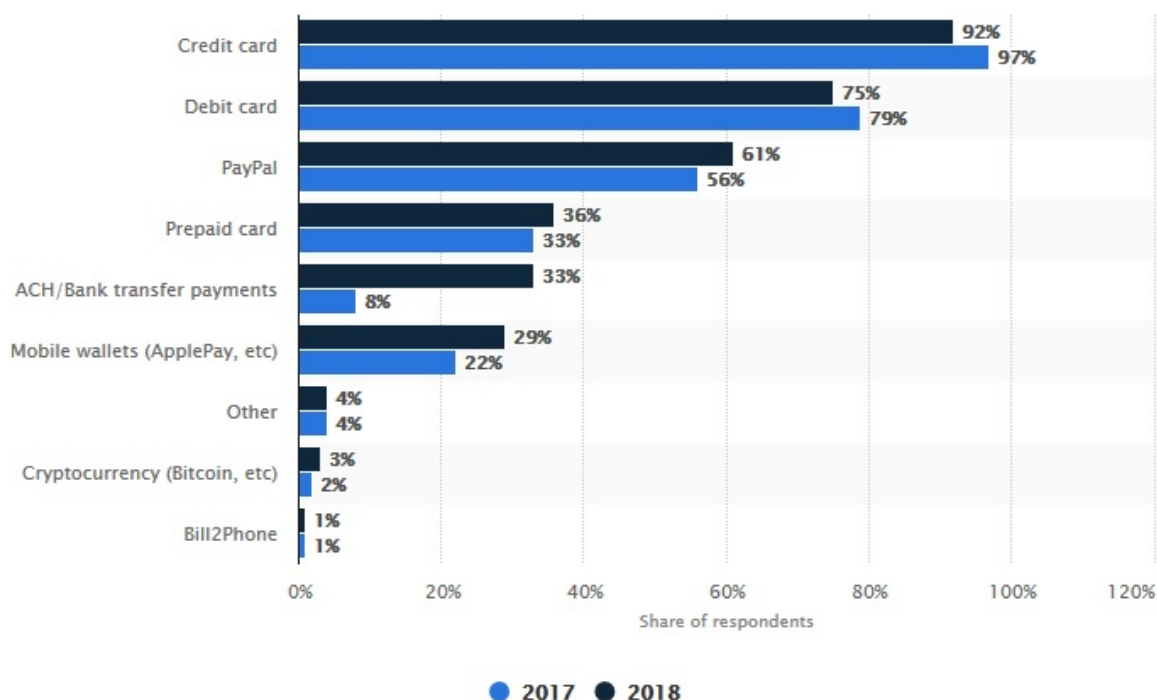
<input checked="" type="radio"/> Online jednokratno plaćanje karticom	Preporučujemo
<input type="radio"/> Online plaćanje na rate kreditnom karticom	VISA   <small>Metoda plaćanja nije dostupna</small>
<input type="radio"/> Preko internet bankarstva odnosno predračunom	
<input type="radio"/> Plaćanje pri preuzimanju pošiljke	

Prijava
Moj račun

 275 Kn
Košarica / 1 kom.

Izvor: prilagođeno prema Mall.hr (2020.)

Grafikon 5: Najkorištenije metode mobilnog plaćanja u elektroničkoj trgovini u svijetu



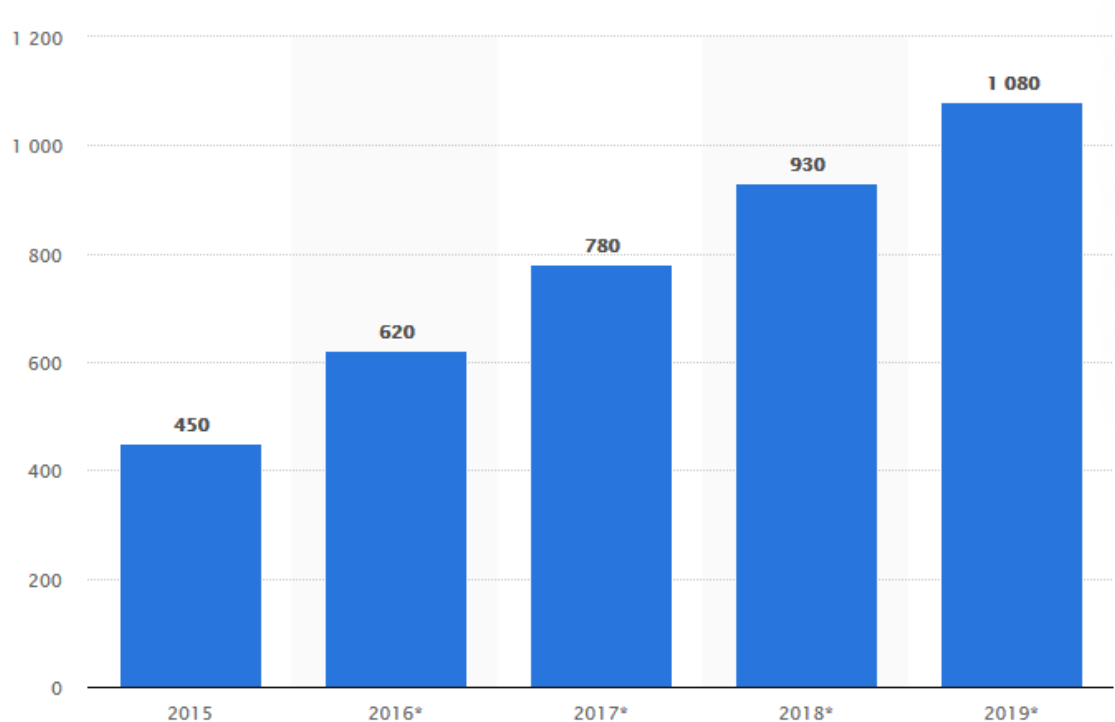
Izvor: statista.com (2020.)

Kao što grafikon 5 prikazuje tri najkorištenije metode mobilnog plaćanja u elektroničkoj trgovini u svijetu su putem kreditne kartice, debitne kartice i putem servisa PayPal. U odnosu na 2017. godinu korištenje mobilnog novčanika je u laganom porastu kao i *Prepaid* kartica dok je plaćanje putem bankovne transakcije ostvarilo značajni rast.

Grafikon 6 prikazuje ostvarene ukupne prihode na tržištu mobilnih plaćanja na globalnoj razini za razdoblje od 2015. do 2019. godine. Navedeni podaci samo potvrđuju koliki značaj i rast ostvaruje elektroničko poslovanje, te kakav potencijal se krije u njemu.

Iz podataka Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja dostupnih na njihovim internet stranicama može se zaključiti kako Hrvati najčešće preferiraju plaćanje pouzećem, a samo 20% kupaca plaća putem kreditne kartice (Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, url).

Grafikon 6: Ukupni globalni prihodi (u mlrd. USD) na tržištu mobilnih plaćanja



Izvor: prilagođeno prema statista.com (2020.)

2.4. Prednosti i nedostaci elektroničke trgovine

Danas sve ima svoje dobre i loše strane tako i elektronička trgovina ima svoje prednosti i određene nedostatke kako za potrošača tako i za prodavača. Prednosti u očima potrošača su mnoge. Iako su nedostaci puno manji od prednosti njihov značaj može imati presudnu ulogu u očima potrošača za obavljanje kupovine.

Prednosti elektroničke trgovine su:

- mogućnost poslovanje na svim tržištima svijeta,
- niži troškovi poslovanja -> za pokretanje internet trgovine potrebno je znatno manje sredstava od otvaranja klasičnog prodajnog prostora, nema troškova najma prodajnog prostora i sl.,
- radno vrijeme -> za razliku od klasičnog prodajnog prostora prednost internet trgovine je u tome što nema radnog vremena, otvorena je 24 sata dnevno,
- mogućnost kupovine 24 sata dnevne, radnim i neradnim danima,
- kupovina iz „udobnosti vlastitog naslonjača“ -> proces od izbora i narudžbe proizvoda do plaćanja i dostave proizvoda odvija se iz udobnosti vlastitog doma ili bilo kojeg mjesta s kojega se može ostvariti pristup internetu,

- sigurnost i kontrola kupovine -> plaćanje na elektroničkoj trgovini potpuno je sigurno. Posrednički servisi za sigurno plaćanje pružaju viši stupanj sigurnosti u obavljanju transakcija od klasičnih načina plaćanja,
- dostupnost informacija o aktualnim cijenama, promocijama i nižim cijenama,
- mogućnost kupovine proizvoda koji nisu dostupni na domaćem tržištu,
- recenzije drugih kupaca,
- veća transparentnost poslovanja i
- minimiziranje sive ekonomije.

Nedostatci za potrošača su:

- nemogućnost isprobavanja proizvoda prije kupnje,
- mogućnost prevare ukoliko se ne kupuje preko provjerenih trgovina,
- sigurnost pohrane osobnih podataka i podataka za plaćanje,
- nepovjerenje,
- lažno oglašavanje,
- skriveni troškovi isporuke i sl.

2.5. Pokazatelji stanja elektroničke trgovine u Republici Hrvatskoj

„Pristupanjem Republike Hrvatske Europskoj Uniji, otvorila su se vrata za mnoge poslovne prilike kako za poduzeća tako i za građane. Otvaranjem granica europskog tržišta, izrazito velik potencijal ostvaruje upravo elektronička trgovina“ (Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, n.d., url).

Prema izvorima iz Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja dostupnim na internetskih stranicama (n.d., url) 38% prometa od ukupnog prometa realiziran je putem Internet prodaje, a vrijednost internet kupovine u ukupnom prometu je oko 18% posto. U razdoblju od samo 6 mjeseci iznos potrošnje penje se na preko 400 milijuna eura. Od strane poduzeća prodaja putem interneta najčešće se odnosi na usluge smještaja, pripremu i usluživanje hrane, informacijske i komunikacijske tehnologije, poslovanje nekretninama i na trgovinu na veliko i na malo. Kupovina putem interneta najčešće se odnosi na informacijske i komunikacijske tehnologije, stručne, znanstvene i tehničke djelatnosti, financijske djelatnosti, osiguranja, smještaj i usluživanje hrane. 99% poduzeća izjavilo je da ima pristup internetu, 72% poduzeća ima svoju Internet stranicu, a od toga 60% poduzeća omogućuje katalog svojih proizvoda i cjenik. 31% poduzeća naručuje proizvode ili usluge putem elektroničke trgovine, a 22% poduzeća zaprima narudžbe za e-prodaju. 38% poduzeća izjavilo je da ima certifikat o zaštiti privatnosti i sigurnosti.

Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: RH) trenutno ima oko 4,3 milijuna stanovnika, od toga 2,75 milijuna stanovnika koristi internet. 980 tisuća stanovnika prema izvorima iz Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja kupuje *online*. Unutar 6 mjeseci prosječan kupac putem elektroničke trgovine potroši oko 227 eura. 97% korisnika online istražuje proizvoda prije kupovine, a 36% Internet korisnika kupuje *online*.

Prema istraživanju Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja (n.d., url) blizu 40% trgovaca prodaje svoje proizvode ili usluge izvan granica Hrvatske, a približan broj trgovaca planira to učiniti u najskorije vrijeme. 41% hrvatskih *online* kupaca svoje proizvode naručuje iz trgovina izvan Hrvatske, uglavnom iz Kine i EU.

U posljednjih nekoliko godina elektronička trgovina na području RH bilježi značajan rast na što upućuju brojni statistički pokazatelji. RH prati trendove EU u stopu i elektronička trgovina postaje vrlo značajan i bitan segment ukupne trgovine. Posljedica je to velikog utjecaja informacijskih i komunikacijskih tehnologija koje direktno utječu na svakodnevni život.

Sve veći broj poduzeća otvara svoje web stranice putem kojih mogu komunicirati s klijentima, te im omogućavaju prodaju svojih proizvoda ili usluga elektroničkim putem. Prema statistici 8 od 10 Hrvata svaki dan je na internetu. Najčešće se to odnosi na pregledavanje *emaila* i društvenih mreža. Vrlo često tijekom „surfanja“ na internetu provjeravaju, karakteristike i recenzije o proizvodima ili uslugama koje planiraju kupiti *online*. Gotovo 68% Hrvata prije kupnje proizvoda putem interneta, najčešće foruma prikuplja informacije od drugih kupaca, pregledavajući komentare drugih kupaca i sl.

U RH porast bilježi i prekogranična elektronička trgovina, što zbog potrage za nižim cijenama, što zbog proizvoda koji nisu dostupni na domaćem tržištu. Približno 40% hrvatskih *online* trgovaca na malo prodaje svoje proizvode ili usluge isključivo na hrvatskom tržištu, dok je tek još 40% otvoreno za globalna tržišta. Statistički podaci za prodaju govore da je u RH malo manje od 9% poduzeća ostvarilo internet prodaju u neku drugu državu članicu EU (Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, n.d., url).

3. SUSTAVI DOSTAVE U ELEKTRONIČKOJ TRGOVINI

Pojam dostava odnosi se na prijenos pisma, paketa ili robe od pošiljatelja do krajnjeg primatelja. Dostava se obavlja različitim prijevoznim sredstvima, a način dostave ovisi o mjestu pošiljatelja i mjestu primatelja. Međunarodne dostave koriste kombinirane vrste transporta kao što su cestovni, željeznički, zračni i pomorski. U Hrvatskoj djeluje nekoliko desetaka službi koje se bave dostavom. Neke od najčešćih su: Hrvatska pošta, Overseas Express, DPD Croatia, GLS Croatia, DHL Express, UPS i tako dalje (u daljnjem tekstu: itd.).

Koju kurirsku službu će određeno poduzeće koristiti ovisi o potrebama i vrsti proizvoda koje nudi. Naravno poduzeće može koristiti odnosno surađivati s više kurirskih službi odjednom.

Cijena dostave ovisi o kurirskoj službi, količini, veličini i težini paketa. Prosječna cijena dostave malih paketa kreće se između 25,00 kuna (u daljnjem tekstu: kn) i 70,00 kn. Određena poduzeća u sklopu svoje elektroničke trgovine nude i besplatnu dostavu uz određene uvjete kao što su: iznos narudžbe u minimalnom iznosu od 299,00 kn, besplatna dostava za sve narudžbe iznad 1.000,00 kn neovisno o težini, količini i veličini proizvoda i sl.

Prosječno vrijeme dostave je od 3 do 5 radnih dana, a ponekad i malo duže u vrijeme blagdana. Dostava na otoke može trajati duže ovisno o voznom redu i rasporedu dostave. U slučaju da se radi o međunarodnoj dostavi prosječno vrijeme za pakete je od 3 do 10 radnih dana za područje Europske Unije. Vrijeme dostave prilikom naručivanja proizvoda s eBaya ili AliExpressa ukoliko su proizvodi iz Kine zna iznositi između 30 i 90 radnih dana ovisi o odabranoj vrsti dostave.

U slučaju malih poduzeća ili Obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava koji svoje proizvode prodaju putem elektroničke trgovine na lokalnom području dostavu najčešće obavljaju sami.

Također unazad nekoliko godina sve popularniji su sustavi dostave prehrambenih i neprehrambenih proizvoda preko platformi kao što su Glovo, Wolt, Pauza.hr i sl. Njihov adut je brzina i jednostavnost narudžbe. Gotovo sve se odvija preko mobilnih uređaja u nekoliko koraka.

3.1. Hrvatska pošta

„Hrvatska pošta vodeći je logističar na tržištu i najveći pružatelj poštanskih usluga u RH i jedini pružatelj univerzalne usluge prema odredbama Zakona o poštanskim uslugama te pokriva više od 80 posto tržišta.“ (Hrvatska pošta, n.d., url)

Slika 6: Logotip Hrvatske pošte



Izvor: posta.hr (2020.)

Povijest tvrtke započinje 1848. godine osnutkom Vrhovnog hrvatsko-slavonsko upraviteljstva pošta. Svoj naziv kroz povijest mijenjala je četiri puta. Pod nazivom Hrvatska pošta posluje od 1999. godine kao samostalno dioničko društvo nastalo razdvajanjem Hrvatske pošte i telekomunikacija na Hrvatske telekomunikacije i Hrvatska pošta.

Danas je Hrvatska pošta svrstana među predvodnike digitalne transformacije u zemlji, a brojna nova rješenja u poslovanju i procesima omogućila su optimalne i modernije usluge te snažno potpomažu rast e-trgovine.

Tvrtka je podijeljena u četiri divizije:

- Divizija pošta,
- Divizija mreža,
- Divizija ekspres i
- Divizija podrška.

„Divizija podrška jedina je divizija koja je centralizirana zbog troškovne učinkovitosti, dok su Divizija Mreže, Divizija Express i Divizija Pošte teritorijalno organizirane. Osim divizija, Hrvatska pošta ima i jedanaest ureda podrške upravi. Ovakvim ustrojem poboljšava se poslovna komunikacija te se organizacijska struktura temelji na usmjerenosti prema kupcu odnosno korisniku.“ (Hrvatska pošta, n.d., url).

Najveća divizija je Pošta. Ona je zadužena za, razvrstavanje, prijevoz i dostavu pismovnih pošiljaka. Također zadužena je i za povećanja prihoda iz temeljne djelatnosti, uvođenje usluga s dodanom vrijednosti, prilagođavanje potrebama korisnika ili klijenata i na smanjenju troškova.

Divizija mreža zadužena je za upravljanje najvećom i najrasprostranjenijom prodajnom mrežom na području RH. Na području RH nalazi se 1.016 poštanskih ureda. Uredi pokrivaju više od 950 mjesta, što omogućuje konkurentsku prednost na tržištu pružatelja poštanskih, financijskih, telekomunikacijskih maloprodajnih i drugih proizvoda i usluga.

Divizija ekspres odgovorna je za uslugu brze dostave pošiljaka - Paket24. S uslugom Paket24 Hrvatska pošta je na vodećoj poziciji na tržištu paketnih i ubrzanih pošiljaka i po količini pošiljaka i po kvaliteti usluge. Usluga Paket24 obuhvaća je cijeli teritorij RH.

Divizija podrška jedina je centralizirana divizija. Zaduzena je za upravljanje nekretninama, održavanje ureda, modernizaciju poštanskih ureda, vođenje računovodstva i upravljanje i upravljanje poslovima kontrolinga.

„U Hrvatskoj pošti trenutno je zaposleno 9.632 radnika koji raspolažu s 1.080 vozila, 2.189 motocikala, 210 bicikala, 180 električnih bicikla, te godišnje prijeđu 45 milijuna kilometara.“ (Hrvatska pošta, n.d., url)

„Prateći najnovije razvojne trendove u logistici i potencijal tog segmenta, Hrvatska pošta (u daljnjem tekstu: HP) neprestano radi na razvoju logističkog dijela. HP omogućuje povezivanje proizvođača ili dobavljača s kupcem i optimizaciju zaliha pomoću predviđanja potražnje te ponudu različitih rokova dostave. Za pružanje cjelovite usluge u logističkom poslovanju, uz raznovrstan vozni park uvode se i različita inovativna poslovna rješenja u dostavi i skladištenju. Hrvatska pošta sagradila je novi najsuvremeniji logistički centar u ovom dijelu Europe. Novi sortirni centar nalazi se u Velikoj Gorici u sklopu kojeg radi visokoregalno skladište s kapacitetom pohrane 3.200 tona. Njegova izgradnja i upotreba omogućava ubrzavanje svih poštanskih procesa, a kao rezultat toga omogućena je brža i kvalitetnija dostava svim korisnicima. Novi centar predstavlja najveći ulog za budućnost tvrtke, ali i imperativ za daljnji razvoj i unapređenje poslovanja. Novi centar također ima veoma važnu ulogu u razvoju elektroničke trgovine na području RH te predstavlja odgovor na stalno i brzorastuće tržište paketa. Najveća je ovo investicija u povijesti Hrvatske pošte. Investicija je vrijedna 350 milijuna kuna.

Kompleks zapošljava više od 1.500 radnika koji rade u poštanskoj logistici, paketnoj logistici, prijevozu i voznom parku, IT i podatkovnom centru, podršci za poslovanje i sortirnici. Visoko regalno skladište kapaciteta je 8.000 paletnih mjesta, te ukupne nosivosti 6.400 tona. Kapacitet stroja za automatsku razradu paketa je 15.000 pošiljaka po satu, mase paketa od 100 grama do 30 kilograma.“ (Hrvatska pošta, n.d., url)

Slika 7: Novi sortirni centar Hrvatska pošte



Izvor: Hrvatska pošta (2020.)

Kako bi odgovorili na potrebe korisnika i ispunili sve zahtjeve brzorastućeg paketnog tržišta, Hrvatska pošta uvela je brzu paketnu dostavu pod nazivom Paket24. Ova usluga jedina je brza dostava koja na čitavom teritoriju poslovnim i privatnim korisnicima nudi brojna kurirska rješenja prilagođena njihovim potrebama. Paket24 je usluga koja pokriva cijeli teritorij RH i osigurava uručenje pošiljaka već idući dan u preko više od 200 mjesta diljem RH (Hrvatska pošta, n.d., url). Usluga Paket24 omogućuje:

- preuzimanje i dostavu pošiljaka diljem RH,
- kvalitetnu uslugu prilagođenu korisniku,
- preuzimanje i uručenje pošiljaka subotom,
- svakodnevno preuzimanje pošiljaka u dogovorenom roku (za poslovne korisnike),
- uručenje pošiljaka u dogovorenom roku,
- pogodnosti pri preuzimanju većeg broja pošiljaka i sl.

Slika 8: Logotip usluge Paket26



Izvor: posta.hr (2020.)

U prilogu 1 prikazan je osnovni cjenik za Hrvatske pošte za uslugu Pošta24 na području RH. Za poslovne korisnike konačna cijena ovisi o vrsti i broju mjesečnih paketa, vrsti dogovorene usluge i rabatu. Odmah na početku tablici prikazan je cjenik za pakete koji se najčešće naručuju putem elektroničke trgovine. Ovisno o težini cijena se kreće od 39,00 kn do 103,00 kn uz uvećanje za dodatne usluge kao što je plaćanje pouzecom i sl. Za pakete koji prelaze standardne dimenzije odnosno masu iznad 30 kilograma (u daljnjem tekstu: kg) cijena se uvećava za svakih 5 kg za 10,00 kn. Moguća je i dostava paletiziranih pošiljaka, ali samo u određenim gradovima. U prilogu 2 prikazan je cjenik za međunarodne pošiljke. Cijena za međunarodne pošiljke kreće se od 90,00 kn do 715,00 kn uvećano za dopuske usluge, te ovisno o lokaciji primatelja.

3.2. Overseas Express

S logističkim djelovanjem i dostavom od vrata do vrata u 24 sata Overseas Express započeo je još ne tako davne 1995. godine. Tijekom 2001. godine tvrtka u svoju ponudu uvodi dodatnu CARGO uslugu. Za osiguranje maksimalne pokrivenosti cijelog teritorija RH, Overseas započeo je s gradnjom regionalnih centara i to Zagreb, Split, Osijek i Rijeka. Overseas svojim strateškim pristupom osigurava visoki stupnja kvalitete, te svakodnevno prati sve poslovne procese s ciljem osiguranja zadovoljstva vlastitih klijenata. Kontinuiranim značajnim ulaganjem u IT sustav i tehnologije Overseas se nastoji prilagoditi sve zahtjevnijem tržištu. Na postizanju poslovnih ciljeva radi preko 350 zaposlenika i kooperanata uz vozni park od oko 180 vozila uz snažnu podršku IT sustava.

Slika 9: Logotip Overseas Express



Izvor: overseas.hr (2020.)

Overseas svojim poslovnim korisnicima nudi brojne dodatne usluge kao što su *email* obavijesti, kontrola troškova uz Internet Shipping, SMS obavijesti i sl.

Uz pomoć *email* obavijesti prodavač u svakom trenutku kupcu može reći lokaciju odnosno gdje se pošiljka nalazi. Također pošiljatelj u realnom vremenu može znati ukoliko primatelj odbije primitak pošiljke. *Email* obavijesti o statusu isporuke pošiljke od velike je koristi i važnosti svima kojima je potrebno da na jednom mjestu mogu dobiti pregled svega što se s pošiljkama dogodilo bilo to danas ili jučer. Svako jutro poslovni korisnik može primiti izvještaje kao što su: popis svih isporučenih pošiljki prethodnog dana, popis svih neisporučenih pošiljki od prethodnog dana uz naznačen razlog neisporuke i sl.

Uz uslugu Internet *Shipping* poslovni korisnik može kontrolirati troškove dostave. Ukoliko poslovni korisnik ima više ovlaštenih zaposlenika koji su zaduženi za slanje pošiljki, ili se pošiljke šalju s više različitih poslovnih adresa, trošak dostave je moguće vrlo lako na brzi i jednostavan način kontrolirati putem usluge Internet *Shipping*.

Prema Overseas Express glavne značajke usluge koje pruža Internet *Shipping* su:

- specifikacija računa s popisom svih pošiljaka i troškova razdvaja se prema adresi preuzimanja pošiljke,
- specifikacija računa u Excel ili PDF formatu dostavlja se na email, omogućavajući kontrolu troškova, brz pristup podacima, te brže i jednostavnije knjiženje,
- mogućnost preuzimanje računa iz arhive i
- mogućnost dijeljenja adresara među korisnicima s iste adrese što značajno utječe na uštedu vremena za unos podataka.

Overseas Express štiti i krajnjeg primatelja od prijevare. Primatelj ima mogućnost podnijeti prijavu za pokušaj prijevare od strane pošiljatelja u roku od 2 radna dana od primitka pošiljke ukoliko je pošiljka plaćena pouzećem.

Nakon primitka prijave za pokušaj prijave Overseas Express će od pošiljatelja zatražiti dostavu podataka koji će omogućiti njegovu identifikaciju. Pošiljatelj se mora identificirati osnovnim osobnim podacima, osobnim identifikacijskim broje te skeniranom osobnom iskaznicom. Dostavom podataka u navedenom roku pošiljatelj je ostvario pravo na isplatu novca od pouzeća na bankovni račun. Ukoliko pošiljatelj ne dostavi podatke u navedenom roku ili dostavi podatke koji ne omogućuju njegovu identifikaciju, primatelj će ostvariti pravo povrata novca. Nakon preuzimanja pošiljke od primatelja vrši vizualan pregled ambalaže pošiljke, pošiljka se kontrolno važe te uspoređuje s dostupnim snimkama nadzornog sustava. Nakon izvršenog pregleda pošiljke, novac od pouzeća se vraća na bankovni račun primatelja, a pošiljka se vraća pošiljatelju.

„Overseas Express za svoje korisnike u ponudi ima i uslugu dostave paleta i paketa u Hrvatskoj, te brzu međunarodnu dostavu paketa u više od 200 zemalja svijeta. Ponuda dodatnih usluga za brze paketne i za paletizirane pošiljke posebno je napravljena i prilagođena je svakom poslovnom korisniku.“ (Overseas Express, n.d., url)

Prilog 3 prikazuje cjenik za dostavu paketnih i paletiziranih pošiljki. Dostava unutar granica RH podijeljena je na Zonu 1 i Zonu 2. Cijena dostave paketa ovisi o zoni u kojoj se primatelj nalazi. Kao i kod Hrvatske pošte konačna cijena ovisi o sklopljenom ugovoru između poslovnog subjekta i Overseasa. Bitno je naglasiti da su cijene u cjeniku izražene bez poreza na dodanu vrijednost (u daljnjem tekstu: PDV). Cijene za pošiljke od 2 kg pa sve do 30 kg kreće se od 35,00 kn do 135,00 kn bez PDV-a i dodatnih usluga.

Cijena slanja paletiziranih pošiljki od 200 kg pa sve do 500 kg kreće se od 225,00 kn do 400,00 kn bez PDV-a. Za svaki dodatnih 100 kg potrebno je nadoplatiti od 75,00 kn do 80,00 kn bez PDV-a. Za dostavu paketnih i paletiziranih pošiljki na otoke i dostavu s otoka cijena se dodatno uvećava za 25% u odnosu na cijenu pošiljaka za Zonu 2. Overseas nudi i mogućnost slanja pošiljku u njihovim ambalažama i to pošiljke mase od 2 kg do 50 kg.

Prilog 4 prikazuje cijene dostave paketnih pošiljki na području EU. Kao što je RH podijeljena na dvije zone tako je i područje EU podijeljeno na EU1 i EU2. Cijena dostave pošiljki na području EU kreće se ovisno o težini pošiljke i područja dostave između 165,00 kn i 1.045,00 kn bez PDV-a i dodatnih usluga. Masa paketa može biti od 1 kg pa sve do 31,5 kg.

3.3. DPD Croatia

„DPD Croatia dio je međunarodne grupacije DPDgroup. Drugi na europskom tržištu otpreme paketa, povezuju inovativne tehnologije s visokom razinom stručnosti na lokalnoj razini, što omogućava fleksibilnu i praktičnu uslugu i za pošiljatelje i za primatelje. Uz 75 000 stručnjaka za dostavu i više od 42 000 lokalnih Pickup lokacija, DPDgroup isporučuje 5,2 milijuna pošiljki dnevno u preko 230 zemalja. DPDgroup dio je francuske Groupe La Poste, druge najveće europske poštanske usluge.“ (DPD Croatia, n.d., url)

Slika 10: Logotip DPD Croatia



Izvor: dpd.com/hr (2020.)

Prednosti korištenja DPD-a:

- predviđanje -> predviđeno vrijeme za dostavu unutar jednog sata,
- praćenje i upravljanje paketom -> portal za praćenje i preusmjerenje paketa,
- *pick up* lokacije -> mogućnost preuzimanje paketa na više od 420 *pick up* lokacija diljem RH,
- *live tracking* -> *online* praćenje paketa u realnom vremenu,
- besplatna *online* rješenja za mogućnost ispisa paketnih oznaka i
- uključena tri pokušaja dostave u osnovnu cijenu.

DPD Croatia stručnjak je za dostavu paketa od poduzeća do potrošača. Kako bi olakšali isporuku paketa DPD ugrađuje svoje usluge u softver elektroničke trgovine kako bi osigurali učinkovit tijek rada od završetka kupnje do isporuke.

Web usluge DPD-a omogućavaju upravljanje naljepnicama za pakete (kreiranje, ispis, provjera statusa pošiljke i zahtjev za preuzimanje).

„*EasyShip* je profesionalna *online* aplikacija za otpremu paketa koju koriste poslovni korisnici DPD Croatia usluga. Pomoću *EasyShip* aplikacije paketi se mogu poslati u samo nekoliko klikova. Aplikacija omogućuje upravljanje primateljima, praćenje pošiljki, automatski uvoz podataka, automatski ispis naljepnica i sl.

myDPDBusiness profil pruža pošiljateljima osnovne funkcije za nadgledanje, praćenje, praćenje stanja po pošiljkama kao i pregled i preuzimanje potvrda o dostavi.“ (DPD Croatia, n.d., url)

Jedna od najtraženijih DPD usluga je plaćanje pouzećem. U želji da krajnjim primateljima paketa pruže jedinstveno korisničko iskustvo, uz mogućnost plaćanja dostave pouzećem u gotovini, za ovu vrstu usluge nude i posebnu pogodnost – sigurno *online* plaćanje putem sustava za *online* autorizaciju kreditnih kartica u realnom vremenu, *WSPay*. Uz *online* plaćanje putem *WSPay* sustava, DPD klijentima pojednostavljuje preuzimanje paketa. Primatelji svoje pakete mogu platiti *online* kada su dobili obavijest da je paket krenuo na dostavu ili kada je kurir već stigao na adresu. Plaćanje je moguće izvršiti jednokratno ili na rate.

Prilog 5 prikazuje cjenik DPD-a za usluge dostave pošiljku na području RH i ostatka svijeta. Cijena osnovne usluge dostave kreće se između 37,00 kn do 101,00 kn bez PDV-a. Dodatno se nadoplaćuje 35,00 kn za dostavljanje pošiljki na otoke koji nisu povezani kopnom s mostom. Područje EU podijeljeno je u četiri zone. S obzirom na zonu u kojoj se primatelj nalazi cijena za dostave pošiljku na području EU kreće se od 77,00 kn do 389,00 kn bez PDV-a. Uz dostavu cestovnim putem DPD International Express u ponudi ima i mogućnost prijevoza paketa zračnim putem diljem svijeta. Pouzdano i jednostavno omogućava slanje paketa u 230 država diljem svijeta.

Slika 11: Prikaz logističkih centara DPD Croatia



Izvor: dpd.com/hr (2020.)

3.4. GLS Croatia

GLS grupa obuhvaća 40 zemalja globalno povezanih putem ugovornih sporazuma. Grupa također posluje putem vlastitih podružnica u Kanadi i na zapadnoj obali SAD-a. 1989. godine 25 dostavnih tvrtki imale su odvažnu ideju: izgraditi kvalitetnog pružatelja logističkih usluga u centru Njemačke. Tako je nastao German Parcel i započeo neviđenu priču o GLS grupaciji. 1999. godine Royal Mail Grupa preuzima German Parcel i stvara novi brend – sadašnji General Logistics Systems (GLS). Od 1999. godine u mnogim zemljama uspostavlja se GLS mreža kroz akviziciju i osnivanje podružnica. 1. kolovoza 2013. GLS Hrvatska započeo je s radom na nacionalnoj razini i sa međunarodnim vezama.

Slika 12: Logotip GLS Croatia



Izvor: gls-group.eu (2020.)

„GLS Croatia dostavlja pakete sljedećeg radnog dana od dana preuzimanja na kopnenom području Hrvatske u svakom gradu i naselju, uključujući područja južno od neumskog koridora, kao i na sve otoke povezane mostom te direktnom trajektnom linijom. GLS Croatia trenutno posluje s preko 3.700 klijenata. 22 područna skladišta i 1 centralno skladište pružaju sigurnu i pouzdanu uslugu svim kupcima. Preko 400 vozila dostavlja vaše pakete diljem Hrvatske sljedeći radni dan od dana predaje paketa. GLS grupacija zapošljava preko 19.000 ljudi koji predano rade na podizanju kvalitete usluga zadovoljstva klijenata i njihovih primatelja. Preko 240.000 klijenata svakodnevno bira GLS kao pouzdanog partnera u dostavi paketa. GLS grupa upravlja s oko 70 nacionalnih i regionalnih centralnih skladišta, kao i 1.400 područnih skladišta. Oko 28.000 dostavnih vozila i oko 4.000 međugradskih kamiona dostavlja za GLS.“ (GLS-Group, n.d., url)

Slanje GLS-om podrazumijeva brzu i sigurnu dostavu paketa unutar definiranih standardnih rokova isporuke. Paketi u domaćem prometu dostavljaju se na svoje odredište unutar 24 sata, a u inozemnom transportu rokovi isporuke su uglavnom između 24 i 96 sati. Točan iznos dostave paketa ovisi o željama i potrebama poslovnog korisnika.

„Ukoliko se paketi šalju redovito, GLS savjetnici će poslati individualnu ponudu kombinacije proizvoda i usluga koji zadovoljavaju potrebe korisnika. Takav pristup korisniku omogućava da dobije samo ono što mu je zaista potrebno, a to se direktno odražava i na cijeni prijevoza.“ (GLS-Group, n.d., url)

GLS standardna isporuka paketa i hitna dostava pojedinačno se mogu kombinirati s uslugama posebno dizajniranim za elektroničku trgovinu, veleprodaje i specifične branše. GLS klijentima omogućuje pristup najsuvremenijem sustavu otpreme, a sve u skladu s potrebama klijenta. „Pomoću *myGLS* klijenti mogu naručiti *online* proizvode i usluge koje GLS nudi, ispisati paketne naljepnice bilo skupno ili pojedinačno. Nije potrebno nikakvo dodatno programsko rješenje već samo pristup internetskoj vezi. *GLS Connect* je idealno rješenje za tvrtke koje ne koriste ERP sustav. *GLS Connect* je programsko rješenje pomoću kojeg GLS svojim korisnicima usluge omogućuje da se informacije o narudžbama i podaci o klijentima uvoze izravno u GLS sustav te da se adresnice automatski ispisuju. *Connect* je instaliran na računalu i ne zahtijeva kontinuiranu internetsku vezu. *GLS MyGLS API* je skup programskih tehnologija koji omogućuje integraciju usluge dostave u poslovne sustave, maloprodaju, web stranicu ili sustav upravljanja narudžbama. Pomoću njega možete izraditi adresnicu, naručiti povrat, pratiti paket i generirati izvještaje prema vlastitim potrebama.“ (GLS-Group, n.d., url)

Prilog 6 prikazuje cjenik usluga GLS Croatia za dostave na području RH i Europe. Cijena standardne usluge za područje RH kreće se između 39,92 kn i 110,68 kn. Cijena se dodatno uvećava ovisno o odabranim dopunskim uslugama. Za isporuke paketa na području Europe cijena se kreće između 200,00 kn i 3.000 kn ovisno o težini i mjestu isporuke.

3.5. Glovo

Glovo je relativno mlada *startup* tvrtka koja ove godine slavi 5 godina postojanja. Tvrtka je osnovana u Španjolskoj. Glovo je nastao s ciljem transformiranja načina na koji korisnici stječu ono što im je potrebno, čineći tako gradove dostupnijima. Tvrtka je namijenjena za povezivanje korisnika, tvrtki i dostavljača kako bi omogućila kupovinu, primanje ili slanje bilo koje proizvoda unutar određenog grada i vrlo kratkom vremenu. Tvrtka Glovo zaslužna je za isporuku preko 100 milijuna narudžbi u više od 400 gradova diljem svijeta. Svoje usluge Glovo nudi i u RH i to u: Zagrebu, Splitu, Rijeci, Zadru, Osijeku, Sisku, Puli i Slavanskom Brodu. Cijeli proces od pregleda proizvoda do narudžbe odvija se putem Glovo aplikacije. Aplikacija omogućava naručivanje ili slanje gotovo svega, te plaćanje i praćenje lokacije narudžbe.

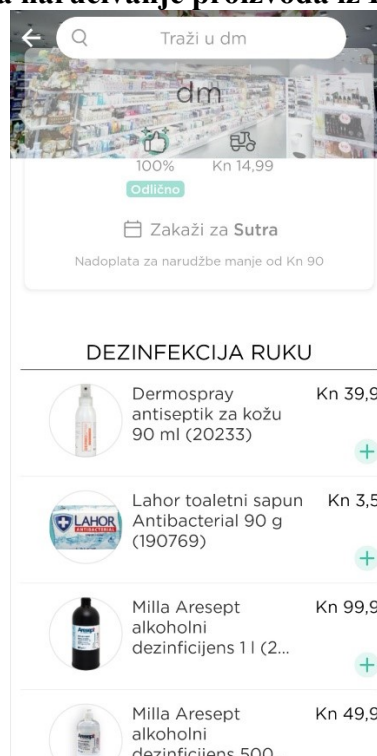
Slika 13: Logo tvrtke Glovo



Izvor: glovoapp.com (2020.)

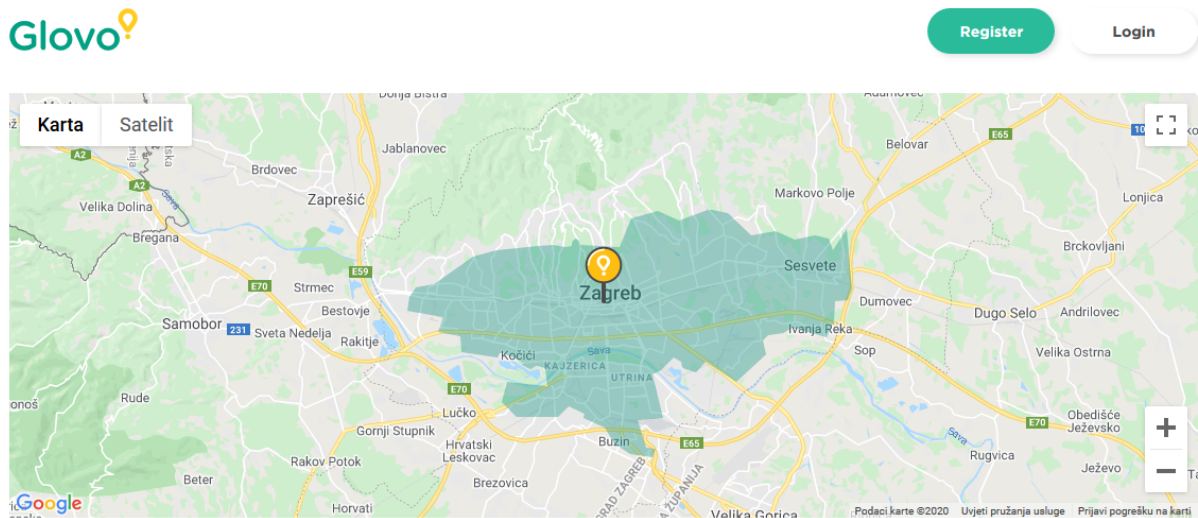
Plaćanje je narudžbe moguće je obaviti preko aplikacije i to putem debitne ili kreditne kartice ili gotovinom prilikom preuzimanja narudžbe. Dostavljači proizvoda iliti Gloveri su neovisni dostavljači povezani s platformom. Dostavljač može biti bilo tko ukoliko posjeduje vlastiti bicikl, motocikl ili automobil i pametni telefon. To su većinom studenti ili ljudi koji imaju slobodno vrijeme koje žele iskoristiti za dodatnu zaradu. Cijena dostave ovisi o udaljenosti lokacije. Glovo svoje usluge nudi 24 sata na dan, no zbog radnog vremena poslovnih partnera određeni proizvodi su dostupni samo u tijekom radnog vremena poslovnog partnera. Slika 14 prikazuje primjer izgleda prikaza u aplikaciji za naručivanje proizvoda iz DM trgovine. Na primjeru prikazana je okvirna cijena troška dostave te proizvodi iz odabrane kategorije za dezinfekciju ruku iz naznačene cijene.

Slika 14: Prikaz u aplikaciji za naručivanje proizvoda iz DM trgovine



Izvor: glovoapp.com (2020.)

Slika 15: Pokrivenost Grada Zagreba Glovo uslugom



Izvor: glovoapp.com (2020.)

3.6. Wolt

Wolt je tvrtka poznata kao dostavna služba restorana. Narudžbe se također obavljaju putem mobilne i internet platforme. Wolt je nastao 2014. godine u Finskoj. Djeluje u malo više od 20 zemalja uključujući u Hrvatsku. U Hrvatskoj pokriva područje Zagreba, Splita, Rijeke i Zadra.

Slika 16: Logo tvrtke Wolt

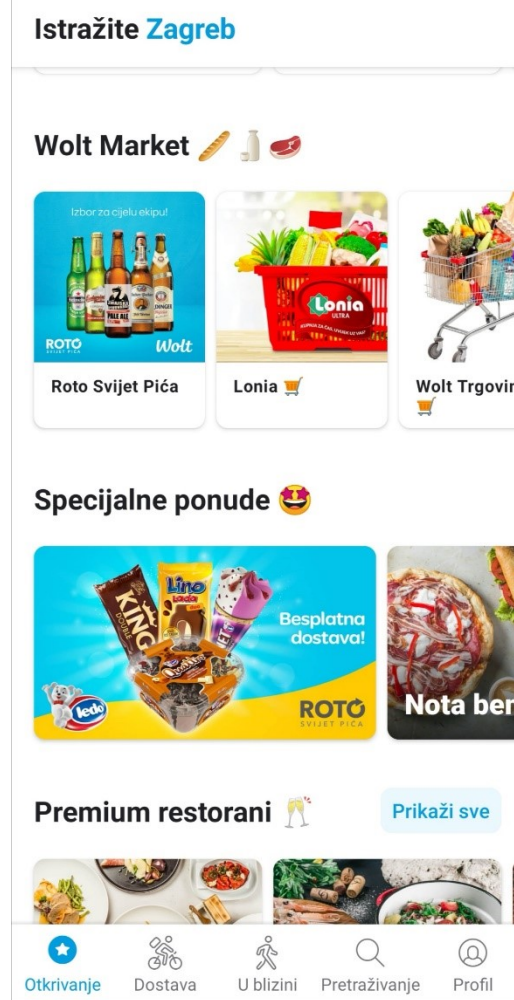


Izvor: wolt.com (2020.)

Wolt je najpoznatija tvrtka po platformi za dostavu hrane. Preko mobilne ili internet platforme kupci mogu naručiti obroke od partner restorana, te ih pokupiti samostalno ili odabrati dostavu putem kurirskih partnera.

Kao i kod tvrtke Glovo tako i kod tvrtke Wolt kao dostavljač može raditi svatko tko ima slobodnog vremena, posjeduje automobil, skuter ili bicikli te željan je dodatne zarade. Dostavljač sam odlučuje kada i koliko će raditi. Na slici 17 prikazano je sučelje mobilne aplikacije Wolt.

Slika 17: Prikaz mobilne aplikacije Wolt



Izvor: wolt.com (2020.)

3.7. Pauza.hr

Pauza.hr je uz Glovo i Wolt treća najpopularnija platforma u Hrvatskoj za narudžbu i dostavu hrane. Do 2019. godine Pauza.hr djelovala je kao posrednik između kupaca i restorana koji nude dostavu. Za razliku od Glova i Wolta uvođenjem usluge PauzaGO tvrtka Pauza.hr kupcima nudi dostavu hrane i iz restorana koji nemaju vlastitu dostavu bez troška dostave. Pauza.hr svoje usluge nudi na području Zagreba, Dubrovnika, Karlovca, Makarske, Osijeka, Pule, Rijeke, Siska, Slavonskog Broda, Splita, Varaždina, Velike Gorice, Zadra, Zaprešića i Šibenika.

Slika 18: Logo tvrtke Pauza.hr



Izvor: pauza.hr (2020.)

Kao i kod Glova i Wolta uvjeti za dostavljača su gotovo isti. Proces narudžbe se odvija preko mobilne ili internet platforme. Plaćanja se može izvršiti putem aplikacije, gotovinom prilikom preuzimanja narudžbe ili putem servisa za plaćanje *PayPal*.

3.8. Usporedba troška dostave paketa

Kako bi usporedili trošak dostave kao primjer koristi će se paket mase 2 kg kojeg treba dostaviti iz Požege za Zagreb. Paket je potrebno preuzeti slijedeći radni dan te ga dostaviti u roku 2 radna dana uz uslugu plaćanja pouzecom u vrijednosti od 500,00 kn.

Prema informativnom izračunu cijena usluge dostave u navedenim uvjetima u Hrvatskoj pošti iznosi 60,65 kn.

Prema informativnom izračunu cijena usluge dostave u navedenim uvjetima u Overseas Express iznosi 52,64 kn.

Prema informativnom izračunu cijena usluge dostave u navedenim uvjetima u DPD Croatia iznosi 50,25 kn.

Prema informativnom izračunu cijena usluge dostave u navedenim uvjetima u GLS Croatia iznosi 58,72 kn.

Kao što se može vidjeti prema informativnom izračunu za mali paket mase do 2 kg najpovoljniji je DPD Croatia. Navedene cijene su informativnog karaktera sa standardnim cjenikom bez odobrenih pogodnosti i rabata. Iako je za ovu uslugu DPD Croatia najpovoljniji izbor to ne znači da će biti najpovoljniji za neku drugu uslugu. Koju kurirsku službu odabrati ovisi o vrsti proizvoda koji se nude u elektroničkoj trgovini i mjestima dostave (područje RH ili međunarodna dostava). Upravo iz tog razloga velika većina tvrtki koristi više kurirskih službi za dostavu različitih paketa ovisno u masi i mjestu dostave.

4. KUPOVINA, PLAĆANJE I DOSTAVA MJESEČNIH KONTAKTNIH LEĆA NA PRIMJERU [adrialece.hr](https://www.adrialece.hr)

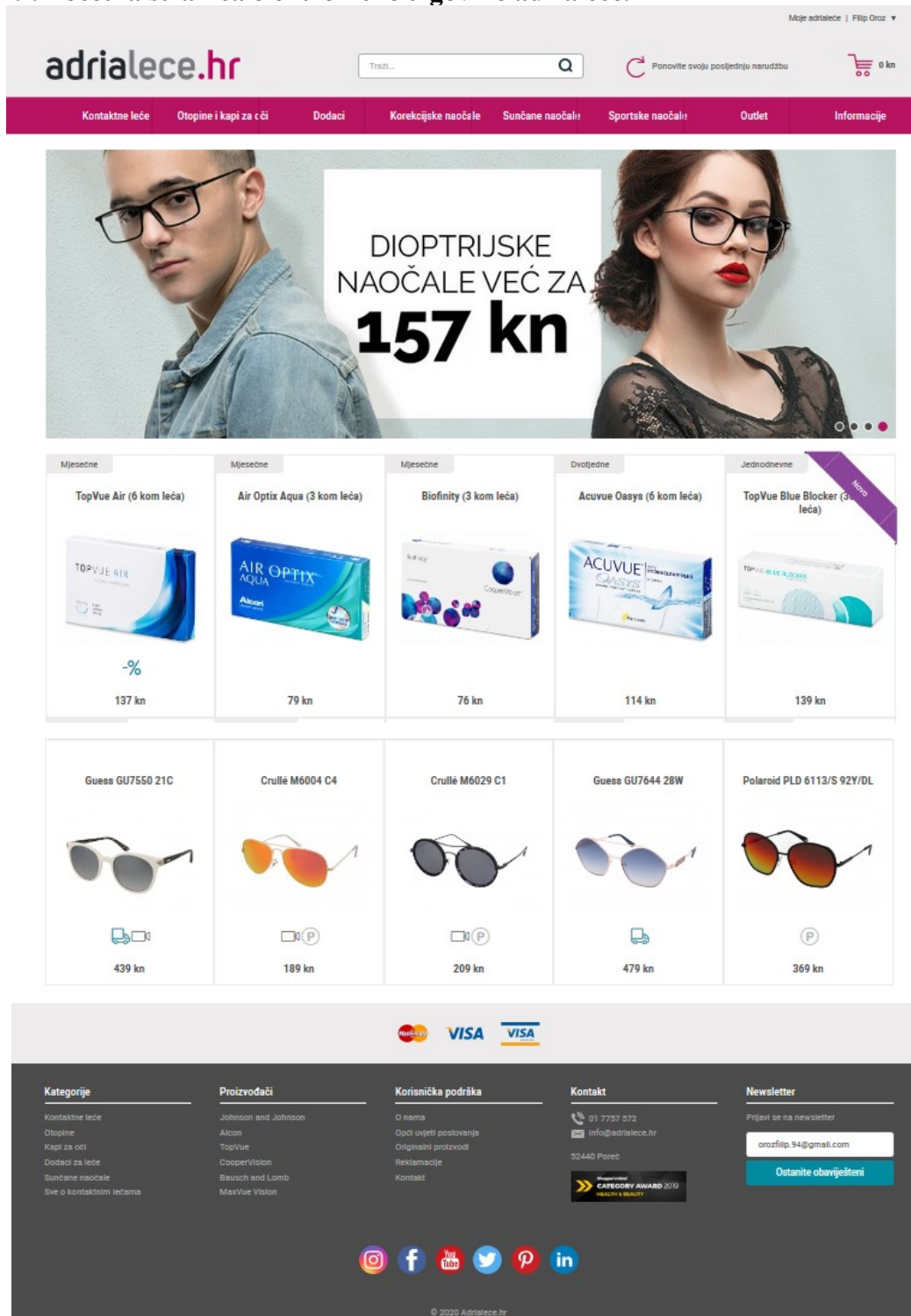
Sam proces kupovine preko elektroničke trgovine je vrlo jednostavan i odvija se kroz nekoliko koraka. Kako bi se zaštitili prije same kupovine potrebno je obratiti pozornost na sigurnosnu zaštitu svog računala kako bi onemogućili pristup povjerljivim podacima neovlaštenim osobama i zlonamjernim programima. Na internetu postoje brojni besplatni programi koji pružaju zaštitu računala. Nakon toga potrebno je obratiti pozornost na kupovinu od samo provjerenih trgovaca. Ukoliko prvi put kupujete preko neke elektroničke trgovine i sumnjate u nju provjerite možete li pronaći podatke o trgovcu kao što su naziv i sjedište kako bi ga mogli provjeriti u Sudskom registru, pronaći recenzije i iskustva drugih kupaca na forumu, društvenim mrežama i sl.

Tvrtka Adria leće na tržištu posluje već 13 godina. Osnovna djelatnost tvrtke je online prodaja kontaktnih leća i drugih medicinskih proizvoda za njegu leća.

Proces kupovine započinje odlaskom na stranicu elektroničke trgovine. Elektronička trgovina Adria leće nalazi se na adresi <https://www.adrialece.hr>. Odlaskom na navedenu adresu otvara se početni izgled elektroničke trgovine kao na slici 19.

Na početnoj stranici nalazi se tražilica, košarica, izbornici za kontaktne leće, otopine za leće i kapi za oči, dodaci, korekcijske naočale, sunčane naočale, sportske naočale, *outlet* i izbornik za informacije. Ispod izbornika nalazi se ponuda proizvoda koji su na sniženju, novi u ponudi, najčešće pregledavani i sl. Na dnu stranice nalaze se također izbornici, osnovne informacije za kontakt, poveznice na profile trgovine na društvenim mrežama i sl.

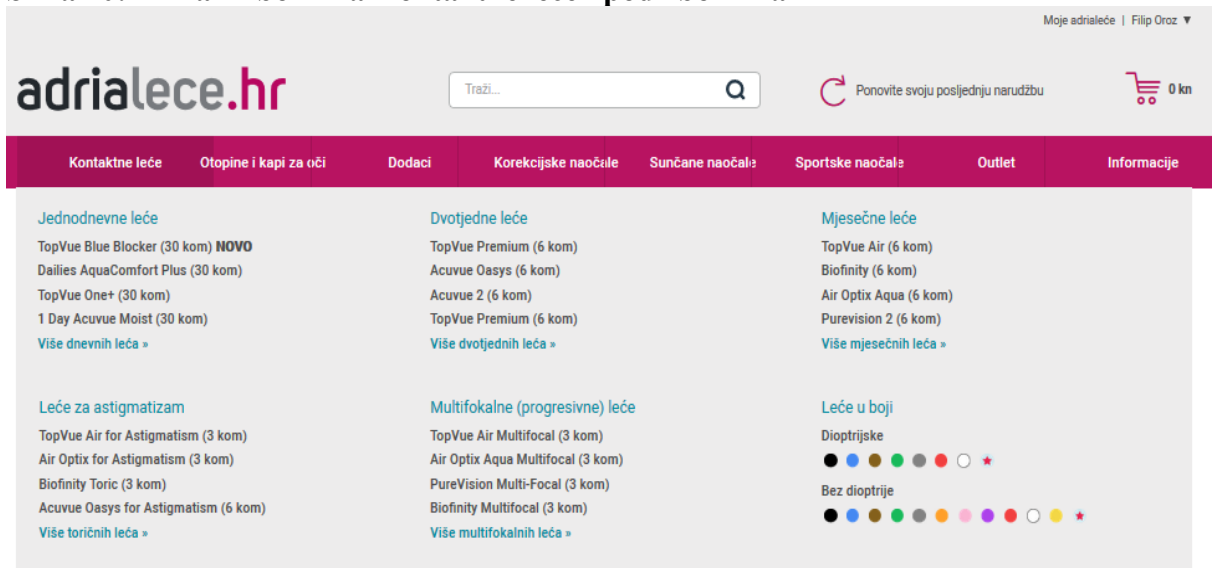
Slika 19: Početna stranica elektroničke trgovine adrialece.hr



Izvor: adrialece.hr (2020.)

Za pronalazak željenih kontaktnih leća potrebno je otvoriti izbornik Kontaktne leće. Nakon toga u podizborniku odabire se željena kategorija kontaktnih leća.

Slika 20: Prikaz izbornika Kontaktne leće i podizbornika



Izvor: adrialece.hr (2020.)

U podizborniku odabire se kategorija Mjesečne kontaktne leće. Odabirom kategorije Mjesečne leće otvara se novi izbornik s cjelokupnom ponudom mjesečnih kontaktnih leća s brojnim mogućnostima filtriranja pretrage kako bi se što brže pronašao željeni proizvod. Kontaktne leće možemo filtrirati po proizvođaču, veličini pakiranja, materijalu leće, brandu, sadržaju i sl.

Na slici 21 prikazani su rezultati pretrage mjesečnih kontaktnih leća po odabranim parametrima, te je pretraga sužena na 4 modela leća.

Slika 21: Ponuda mjesečnih prema filtriranim parametrima kontaktnih leća

adrialece.hr

Traži...

Ponovite svoju posljednju narudžbu

74 kn

Kontaktne leće Otopine i kapi za oči Dodaci Korekcijske naočale Sunčane naočale Sportske naočale Outlet Informacije

Dioptrijske naočale već od 157 kn!

SofLens - Mjesečne leće, 6 leća

Odabrani filtri

Mjesečne leće x

6 leća x

SofLens x

Ukloni filter

Zamjena leća

Mjesečne leće (4)

Jednodnevne leće 0

Dvojdnevne 0

Tromjesečne 0

Godišnje 0

Vrsta korekcijskih leća

Sferične (osnovna korekcija) (2)

Torične (1)

Multifokalno (prezbiopija) (1)

Proizvođač

Bausch and Lomb (4)

TopVue 0

CooperVision 0

Johnson and Johnson 0

Alcon 0

ClearLab 0

Maxvue Vision 0

Poredaj po: Popularnosti Imenu proizvoda Najnižoj cijeni

Mjesečne SofLens 59 (6 kom leća) 74 kn

Mjesečne SofLens 38 (6 kom leća) 98 kn

Mjesečne SofLens Toric (6 kom leća) 198 kn

Mjesečne SofLens Multi-Focal (6 kom leća)

Izvor: adrialece.hr (2020.)

Pronalaskom željenog proizvoda potrebno ga je „kliknuti“ na njega kako bi se otvorile dodatne informacije o proizvodu. Za primjer odabrane su kontaktne leće SoftLens 59. Klikom na kontaktne leće SoftLens 59 prikazuju se kao na slici 22 dodatne informacije o proizvodu, odabir potrebnih parametara, karakteristike, komentari drugih kupaca i sl.

Slika 22: Prikaz odabranog proizvoda

The screenshot shows the website adrialece.hr with a navigation menu at the top. The main content area features a banner for 'Dioptrijske naočale već od 157 kn!'. Below this, the product 'SofLens 59 (6 kom leća)' is displayed with a price of 74 kn. The product image shows a box of SofLens 59 contact lenses. To the left of the product, a blue arrow labeled 'Pametna alternativa' points to the 'TopVue Plus (6 kom leća)' product, which is also shown with its price of 102 kn. Below the product information, there are sections for 'Komentari (63)' and 'Kontaktne leće SofLens 59' with a description of the product's features and benefits.

Izvor: adrialece.hr (2020.)

Nakon odabira željenih parametara kao što su količina i dioptrijska snaga prikazana je cijena i raspoloživost proizvoda te vrijeme slanja. Za nastavak kupnje potrebno je proizvod staviti u košaricu klikom na dodaj u košaricu. Dodavanjem proizvoda u košaricu otvara se prozorčić koji na izbor daje nastavak pregleda ostalih proizvoda ili kupnju odnosno košarica odabranog proizvoda. Odabirom košarica otvara se prozor koji od traži prijavu u korisnički račun ili registraciju novog računa u trgovini. Prijavom u račun kupovina se nastavlja i otvara se prozor kao na slici 23.

Slika 23: Prikaz košarice u elektroničkoj trgovini

Moje adrialece | Filip Orsz

adrialece.hr

1 Košarica 2 Dostava / Plaćanje 3 Adresa

SofLens 59 (6 kom leća) 74 kn

Kolicina: 1 dioptrije: -2.00 BC: 8.00 promjer: 14.20 šaljeno: utorak 18.8.

+ Odaberite parametre za drugo oko

Pametna alternativa: Kupi TopVue Plus (6 kom leća) umjesto SofLens 59 (6 kom leća) 102 kn

Zamjeni proizvod

BESPLATNI POKLON Za odabir poklona potrebno je potrošiti još 175 kn

Kod za popust

74 kn 399 kn 325 kn do besplatne dostave

Sveukupna cijena 74 kn

Nastavite s kupnjom NASTAVITE S NARUDBOM

Izvor: adrialece.hr (2020.)

U košarici prikazan je ukupan broj odabranih proizvoda, odabrani parametri te cijena proizvoda. Također u ovom djelu moguće je unijeti kod za popust ukoliko je postoji promotivna akcija.

Odabirom nastavite s narudžbom otvara se prozor za unos podataka za dostavu i način plaćanja. Slika 24 prikazuje navedeni prozor i mogućnostima odabira. U ovom koraku potrebno je odabrati dostavu odnosno željenu kurirsku službu te način plaćanja. Tvrtka nudi izbor između 2 kurirske službe i to između Hrvatske pošte i Overseas Express. Dostava putem Hrvatske pošte iznosi 25,00 kn dok putem Overseas Expressa iznosi 30,00kn. Za plaćanje ponuđene su 3 metode plaćanja: putem kreditne kartice, plaćanje pouzećem i uplatom na žiro račun. Za plaćanje pouzećem plaća se dodatna naknada od 5,00 kn dok su ostale dvije metode besplatne.



Slika 24: Prikaz prozora za dostavu i plaćanje

Moje adrialece | Filip Oroz ▼




adrialece.hr

1 Košarica 2 Dostava / Plaćanje 3 Adresa

Odaberite dostavu

<input checked="" type="checkbox"/>		Hrvatska pošta	25 kn
<input type="checkbox"/>		Overseas Express	30 kn

Odaberite način plaćanja

<input type="checkbox"/>		Kreditna kartica	Besplatno
<input checked="" type="checkbox"/>		Plaćanje pouzetelem (Zbog sigurnosti vam preporučujemo da izaberete drugi način plaćanja)	5 kn
<input type="checkbox"/>		Uplatom na žiro-račun	Besplatno

VAŠA KOŠARICA SADRŽI

Proizvod	kom	Cijena
SofLens 59 (6 kom leća) <small>dioptrija: -2.00 BC: 8.00 promjer: 14.20</small>	1	74 kn

Sveukupna cijena proizvoda	74 kn
Cijena isporuke	30 kn

Konačna cijena 104 kn

Izvor: adrialece.hr (2020.)

Odabirom kurirske službe i načina plaćanja prikazuje se ukupna cijena proizvoda te cijena isporuke. Nastavak narudžbe otvara sljedeći prozor u kojem se nalazi pregled narudžbe i unose podaci za isporuku.

Slika 25 prikazuje prozor za unos adrese. Kako bi proizvod uspješno bio dostavljen potrebno je unijeti ime, prezime, broj mobitela, ulicu, mjesto i po izboru ostale informacije koje mogu olakšati dostavu. Na dnu prozora potrebno je potvrditi da ste pročitali i da se slažete s uvjetima poslovanja, te nakon toga potvrditi narudžbu.

Slika 25: Prikaz pregleda narudžbe

Moje adrialece | Filip Oroz ▾

adrialece.hr

1 Košarica 2 Dostava / Plaćanje 3 Adresa

Pregled narudžbe

PRIJAVLJENI KORISNIK FILIP OROZ,

Ime

Prezime

Telefon

VAŽNO: Unesite pravilan, aktivan telefonski broj! Dostavljač mora imati mogućnost da vas kontaktira u vezi dostave. Također morate biti dostupni u slučaju problema s narudžbom.

Adresa za isporuku

Ulica

Mjesto

Poštanski broj

Country

Tvrtka

Ostale informacije

Slažem se da primam obavijesti o novostima, popustima i posebnim ponudama na svoj e-mail i SMS.

Pročitao sam uvjete i slažem se s njima.

VAŠA KOŠARICA SADRŽI

Proizvod	kom	Cijena
SofLens 59 (6 kom leća) dioptrija: -2.00 BC: 8.60 promjer: 14.20	1	74 kn
Sveukupna cijena proizvoda		74 kn
Cijena isporuke		30 kn

Konačna cijena 104 kn

[< Natrag](#) **POTVRDA NARUDŽBE**

Izvor: adrialece.hr (2020.)

Nakon što kupac potvrdi narudžbu kreira se potvrda narudžbe s brojem narudžbe, ukupnom cijenom i načinom dostave kao što je prikazano na slici 26. Na *email* adresu također dolazi potvrda o narudžbi s informacijama o statusu narudžbe, te kodom za praćenje pošiljke. Predviđeno vrijeme dostave je 2-5 radna dana.

Slika 26: Potvrda narudžbe



Hvala na narudžbi

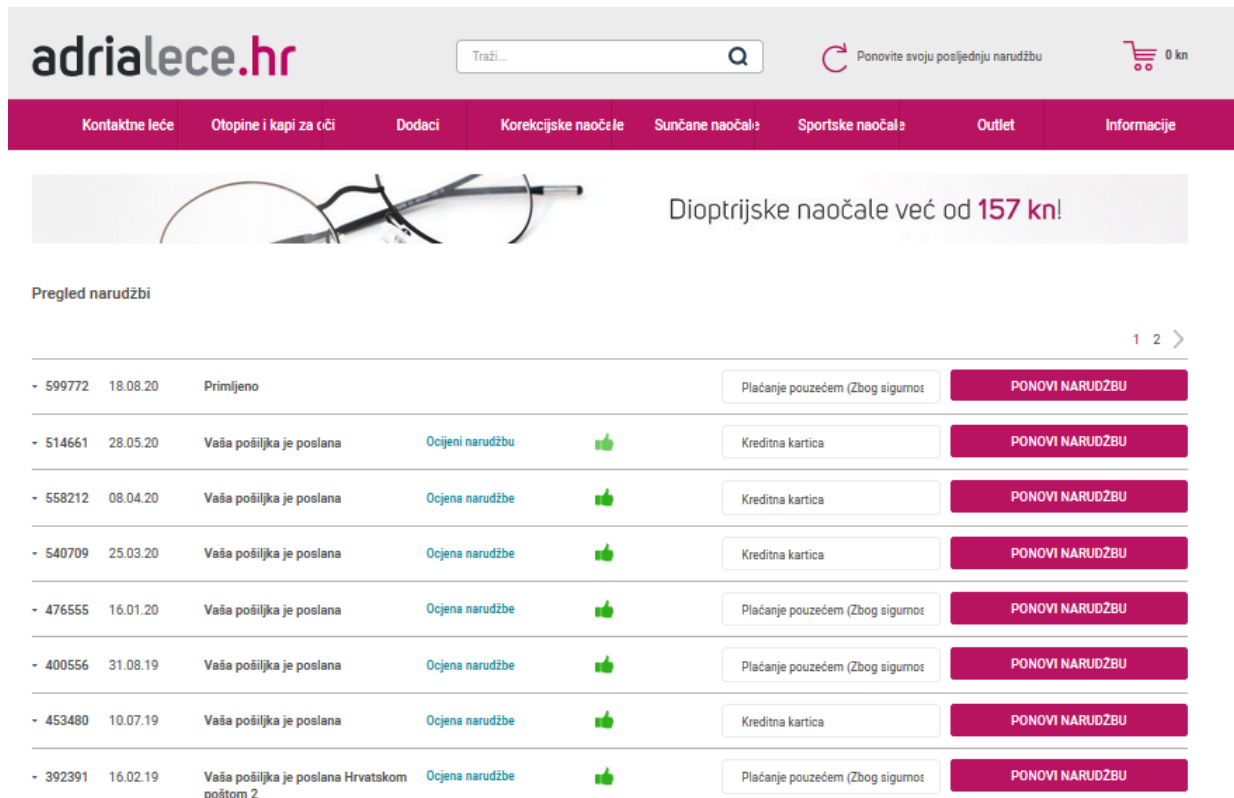
Broj narudžbe	410
Ukupna cijena	104 kn

Pouzećem (otkupnina) – iznos iz narudžbe platit ćete prilikom preuzimanja pošiljke s naručenim proizvodima djelatniku Hrvatske pošte ili u poštanskom uredu.

Izvor: adrialece.hr (2020.)

Na svom profilu moguće je pregledati sve napravljene narudžbe, njihov status, način plaćanja, te ocijeniti narudžbu i poslati povratnu informaciju o iskustvu s navedenom trgovinom u svrhu poboljšanja usluge. Također postoji mogućnost ponovi posljednju narudžbu ili bilo koju drugu po izboru što znatno skraćuje vrijeme kupovine ukoliko se učestalo naručuju isti proizvodi.

Slika 27: Pregled narudžbi



Pregled narudžbi

Broj narudžbe	Datum	Status	Opis	Ocjena	Plaćanje	Akcija
- 599772	18.08.20	Primljeno			Plaćanje pouzećem (Zbog sigurnos	PONOVI NARUDŽBU
- 514661	28.05.20	Vaša pošiljka je poslana	Ocijeni narudžbu	👍	Kreditna kartica	PONOVI NARUDŽBU
- 558212	08.04.20	Vaša pošiljka je poslana	Ocjena narudžbe	👍	Kreditna kartica	PONOVI NARUDŽBU
- 540709	25.03.20	Vaša pošiljka je poslana	Ocjena narudžbe	👍	Kreditna kartica	PONOVI NARUDŽBU
- 476555	16.01.20	Vaša pošiljka je poslana	Ocjena narudžbe	👍	Plaćanje pouzećem (Zbog sigurnos	PONOVI NARUDŽBU
- 400556	31.08.19	Vaša pošiljka je poslana	Ocjena narudžbe	👍	Plaćanje pouzećem (Zbog sigurnos	PONOVI NARUDŽBU
- 453480	10.07.19	Vaša pošiljka je poslana	Ocjena narudžbe	👍	Kreditna kartica	PONOVI NARUDŽBU
- 392391	16.02.19	Vaša pošiljka je poslana Hrvatskom poštom 2	Ocjena narudžbe	👍	Plaćanje pouzećem (Zbog sigurnos	PONOVI NARUDŽBU

Izvor: adrialece.hr (2020.)

5. ZAKLJUČAK

Razvojem tehnike i tehnologije svijet se neprestano, gotovo svakodnevno mijenja. Razvitkom tehnike i tehnologije razvija se i poslovanje i organizacija poslovanja. Nove tehnologije pozitivno utječu kako na poslovni tako i na privatni život. Elektronička trgovina svoj razvoj započela je još 60-ih godina prošlog stoljeća. Kao i svaka inovacija tako i tehnologija za elektroničku trgovinu nastala je kao „posljedica“ razvoja tehnologije za potrebe vojske. Danas je elektronička trgovina neizostavni dio elektroničkog poslovanja. Elektronička trgovina definira se kao kupovina i prodaja proizvoda ili usluga, prijenos ili razmjena sredstava i podataka putem računalne mreže, prvenstveno putem interneta. Podijeliti se može na potpunu ili djelomičnu elektroničku trgovinu. Potpuna elektronička trgovina je ona kod koje su proizvod, isporuka i cjelokupan proces u digitalnom obliku, dok je djelomična ona kod koje je barem jedno od prethodne tri navedene stvari (proizvod, isporuka, proces) u digitalnom obliku.

Pristupanjem Republike Hrvatske Europskoj Uniji, otvorila su se vrata jedinstvenog europskog tržišta te brojne poslovne mogućnosti i prilike kako za poduzeća tako i za građane. Otvaranjem vrata novog tržišta veliki potencijal otvorio se upravo za elektroničku trgovinu. U posljednjih nekoliko godina ostvaren je vrlo bitan i značajan rast e-trgovine u RH na što upućuju broji statistički pokazatelji. Elektronička trgovina postala je vrlo značajan segment ukupne trgovine u RH, što je izravna posljedica utjecaja informacijsko komunikacijskih tehnologija koje direktno utječu na svakodnevni život. Porast je posebice zabilježen i u prekograničnoj trgovini putem interneta, što zbog potrage za nižim cijenama, a što zbog proizvoda koji nisu dostupni na domaćem tržištu.

Uz proizvode ili usluge kupcima je najbitnije znati kako proizvod ili uslugu platiti te kako se dostava obavlja. U elektroničkoj trgovini koriste se različiti načini i metode plaćanja. Na kupcu je da odabere koji će ponuđeni način plaćanja koristiti prema svojim željama i mogućnostima. Svaki od tih načina plaćanja mora nuditi visok stupanj sigurnosti za obavljanju transakciju. Najčešće korištene metode plaćanja u elektroničkoj trgovini su: plaćanje putem kreditne ili debitne kartice, plaćanje pouzećem, putem servisa kao što je PayPal i sl. U RH najpopularnije metoda plaćanja je plaćanje pouzećem, a samo 20% kupaca odabire metodu pomoću kreditne kartice.

Pojam dostava odnosi se na prijenos pisma, paketa ili robe od pošiljatelja do krajnjeg primatelja. Obavlja se različitim prijevoznim sredstvima, a način dostave ovisi o mjestu pošiljatelja i mjestu primatelja. Razvojem transportnih i logističkih sustava pošiljka u roku nekoliko dana može biti poslana s jednog kraja svijeta i dostavljena na drugi kraj svijeta uz relativno prihvatljivu cijenu. Na području RH posao djelatnosti dostave obavlja nekoliko desetaka kurirskih službi kao što su: Hrvatska pošta, Overseas Express, DPD Croatia, GLS Croatia, DHL Express, UPS itd. Odabir kurirske službe ovisi o potrebama i vrsti proizvoda koje poduzeće nudi. Naravno poduzeće može koristiti odnosno surađivati sa više kurirskih službi odjednom. Cijena dostave ovisi o kurirskoj službi i količini i težini paketa. Prosječna cijena dostave malih paketa kreće se između 25,00 kuna i 70,00 kn. Određena poduzeća u sklopu svoje elektroničke trgovine nude i besplatnu dostavu uz određene uvjete. Prosječno vrijeme dostave je oko 3 do 5 radnih dana, a ponekad i malo duže u vrijeme blagdana. Dostava na otoke može trajati malo duže ovisno o voznom redu i rasporedu dostave. U slučaju da se radi o međunarodnoj dostavi prosječno vrijeme za pakete je od 3 do 10 radnih dana za područje EU.

Uz standardnu dostavu proizvoda sve popularnije postaju platforme za dostavu hrane. Na području RH najpopularnije platforme za takvu vrstu dostave su Glovo, Wolt i Pauza.hr. Za razliku od standardnih dostavnih službi platforme za dostavu hrane nude dostavu u prosječnom vremenu od 45 minuta. Proces cjelokupne narudžbe odvija se putem mobilne i internet platforme. Dostavu u takvim tvrtkama obavljaju većinom studenti i ljudi koji imaju višak slobodnog vremena željni dodatne zarade, a posjeduju automobil, skuter ili bicikl. Glavna prednost takvih platformi je brzina narudžbe i dostave. Za razliku od standardnih kurirskih službi dostava i usluge ovakvih tvrtki dostupne su 24 sata na dan.

LITERATURA

Knjige:

1. Panian, Ž. (2000.) Elektroničko trgovanje. Zagreb: Sinergija
2. Panian, Ž. (2002.) Izazovi elektroničkog poslovanja. Zagreb: Narodne novine
3. Segetlija, Z. et.al. (2011.) Ekonomika trgovine. Zagreb: Novi informator
4. Spremić, M. (2004.) Menadžment i elektroničko poslovanje. Zagreb: Narodne novine

Web:

5. DPD Croatia. URL: <https://www.dpd.com/hr/hr/> [18.08.2020.]
6. GLS Croatia. URL: <https://gls-group.eu/HR/hr/home> [18.08.2020.]
7. Hrvatska pošta. URL: <https://www.posta.hr/> [18.08.2020.]
8. Glovo. URL: <https://glovoapp.com/hr> [27.08.2020.]
9. Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja – E-trgovina. URL: https://www.mingo.hr/page/kategorija/e-trgovina?fbclid=IwAR3cfu-q_trqg2vI0o_3jkz1YIYCtjmn0qknhPTgzkL7_EkFz_79A4 [15.08.2020.]
10. Pauza.hr. URL: <https://www.pauza.hr/> [27.08.2020.]
11. Overseas Express – URL: <https://www.overseas.hr/> [18.08.2020.]
12. Statistički podaci vezani uz elektroničku trgovinu. URL: <https://www.statista.com/> [15.08.2020.]
13. Statistički podaci vezani uz elektroničku trgovinu. URL: <https://www.researchgate.net/> [15.08.2020.]
14. Wolt. URL: <https://wolt.com/> [27.08.2020.]

POPIS SLIKA:

Slika 1: Logo tvrtke Amazon	4
Slika 2: Logo tvrtke eBay.....	4
Slika 3: Početna stranica Aukcije.hr	8
Slika 4: Grafički prikaz modela poslovanja	9
Slika 5: Prikaz prozora za odabir načina plaćanja.....	10
Slika 6: Logotip Hrvatske pošte	16
Slika 7: Novi sortirni centar Hrvatska pošte	18
Slika 8: Logotip usluge Paket26.....	19
Slika 9: Logotip Overseas Express.....	20
Slika 10: Logotip DPD Croatia	22
Slika 11: Prikaz logističkih centara DPD Croatia	23
Slika 12: Logotip GLS Croatia.....	24
Slika 13: Logo tvrtke Glovo.....	26
Slika 14: Prikaz u aplikaciji za naručivanje proizvoda iz DM trgovine.....	26
Slika 15: Pokrivenost Grada Zagreba Glovo uslugom.....	27
Slika 16: Logo tvrtke Wolt.....	27
Slika 17: Prikaz mobilne aplikacije Wolt.....	28
Slika 18: Logo tvrtke Pauza.hr	29
Slika 19: Početna stranica elektroničke trgovine adrialece.hr.....	31
Slika 20: Prikaz izbornika Kontaktne leće i podizbornika	32
Slika 21: Ponuda mjesečnih prema filtriranim parametrima kontaktnih leća	33
Slika 23: Prikaz košarice u elektroničkoj trgovini	35
Slika 24: Prikaz prozora za dostavu i plaćanje.....	36
Slika 25: Prikaz pregleda narudžbe	37
Slika 26: Potvrda narudžbe	38
Slika 27: Pregled narudžbi	38

POPIS GRAFIKONA:

Grafikon 1: Najpopularnije elektroničke trgovine u svijetu po prihodima	3
Grafikon 2: Prihodi od maloprodaje putem elektroničke trgovine na svjetskoj razini	4
Grafikon 3: Ostvarena prodaja putem mobilnih uređaja	5
Grafikon 4: Vrijednost prihoda (mlrd. USD) od B2B modela poslovanja u elektroničkoj trgovini u svijetu.....	7
Grafikon 5: Najkorištenije metode mobilnog plaćanja u elektroničkoj trgovini u svijetu.....	11
Grafikon 6: Ukupni globalni prihodi (u mlrd. USD) na tržištu mobilnih plaćanja	12

POPIS KRATICA:

EDI – Elektronički prijenos podataka

itd. – i tako dalje

i sl. – i slično

HP – Hrvatska pošta

RH – Republika Hrvatska

kn – Kuna (valuta)

PDV – Porez na dodanu vrijednost

EU – Europska unija

PRILOG 1: Cjenik Hrvatske pošte za usluge Paket24

NAZIV USLUGE	J.MJ.	CIJENA kn bez PDV-a	PDV	CIJENA kn s PDV-om
Paket 24 - osigurana vrijednost 500,00 kn, cijena po masi, roku uručenja i jednom pokušaju dostave na adresu				
do 1 kg	kom.	31,20	7,80	39,00
Iznad 1 kg do 2 kg	kom.	35,20	8,80	44,00
Iznad 2 kg do 5 kg	kom.	39,20	9,80	49,00
Iznad 5 kg do 10 kg	kom.	42,40	10,60	53,00
Iznad 10 kg do 15 kg	kom.	55,20	13,80	69,00
Iznad 15 kg do 20 kg	kom.	66,40	16,60	83,00
Iznad 20 kg do 30 kg	kom.	82,40	20,60	103,00
Dodatak za dostavu izvan naselja s popisa www.posta.hr	kom.	10,00	2,50	12,50
Dodatak za ugovoreno vrijeme uručenja				
Uručenje do 9 sati	kom.	26,00	6,50	32,50
Uručenje do 11 sati	kom.	14,00	3,50	17,50
Dodatak za preuzimanje I/II uručenje subotom Osnovna cijena pošiljke uvećana za 50%				
Cijena po vrijednosti (maks.označena vrijednost-100.000 kn)				
cijena se računa na razliku iznad 500,00 kn				
Iznad 500,00 do 2.100,00 kn		4,00	1,00	5,00
Iznad 2.100,00 do 100.000,00 kn	%	0,25		
VOLUMETRIČKA MASA				
Volumetrička masa - do 30 kg po Cjeniku Iznad 30 kg: osnovna cijena Paket 24 usluge (mase iznad 20 kg do 30 kg) uvećava se za svakih 5 kg ili dijela te mase za:	kom.	8,00	2,00	10,00
SKUPNE Paket 24 - pošiljke				
Skupne pošiljke - do 30 kg po Cjeniku Iznad 30 kg: osnovna cijena Paket 24 usluge (mase iznad 20 kg do 30 kg) uvećava se za svakih 5 kg ili dijela te mase za:	kom.	8,00	2,00	10,00
Predaja u poštanskom uredu - za neugovorne korisnike Osnovna cijena pošiljke umanjena za 10%				
OSNOVNE DOPUNSKE USLUGE ZA Paket 24				
Povratnica	kom.	3,10	0,78	3,88
Plaćanje pouzecom	kom.	6,00	1,50	7,50
Uručiti osobno primatelju	kom.	8,00	2,00	10,00
Nestandardni format	kom.	75,00	18,75	93,75
Povrat ovjerenog dokumenta	kom.	12,00	3,00	15,00

IZVOR: posta.hr

PRILOG 2: Cjenik Hrvatske pošte za međunarodnu dostavu paketa

Predaja u poštanskom uredu						
MASA POŠILJKE	EU 1*	EU 2*	EUROPA 1*	EUROPA 2*	SJEVERNA I JUŽNA AMERIKA	OSTATAK SVIJETA
0 - 0,2 kg	90,00	150,00	96,00	144,00	172,80	176,00
0,2- 0,5 kg	105,00	175,00	112,00	160,00	184,00	200,00
0,5 - 1 kg	127,50	212,50	136,00	168,00	212,80	216,00
1- 2 kg	135,00	225,00	144,00	240,00	320,00	384,00
2- 5 kg	165,00	275,00	176,00	280,00	384,00	480,00
5 - 10 kg	210,00	350,00	224,00	328,00	520,00	680,00
> 10 kg svakih 500 g	5,00	7,00	4,80	6,40	12,00	16,00

Prizimanje na adresi korisnika						
MASA POŠILJKE	EU 1*	EU 2*	EUROPA 1*	EUROPA 2*	SJEVERNA I JUŽNA AMERIKA	OSTATAK SVIJETA
0 - 0,2 kg	125,00	185,00	131,00	179,00	207,80	211,00
0,2- 0,5 kg	140,00	210,00	147,00	195,00	219,00	235,00
0,5 - 1 kg	162,50	247,50	171,00	203,00	247,80	251,00
1- 2 kg	170,00	260,00	179,00	275,00	355,00	419,00
2- 5 kg	200,00	310,00	211,00	315,00	419,00	515,00
5 - 10 kg	245,00	385,00	259,00	363,00	555,00	715,00
> 10 kg svakih 500 g	5,00	7,00	4,80	6,40	12,00	16,00

DODATAK NA VRIJEDNOST ZA POŠILJIKU UBRZANE POŠTE (EMS)	CIJENA kn bez PDV-a	PDV	CIJENA kn s PDV-om
Iznad 1.300 kn do 3.000 kn	44,00	11,00	55,00
Iznad 3.000 kn do 5.000 kn	76,00	19,00	95,00
Iznad 5.000 kn do 7.000 kn	104,00	26,00	130,00
Iznad 7.000 kn do 10.000 kn	148,00	37,00	185,00

OSNOVNE DOPUNSKE USLUGE ZA POŠILJIKU UBRZANE POŠTE (EMS)	CIJENA kn bez PDV-a	PDV	CIJENA kn s PDV-om
Povratnica	8,60	2,15	10,75
Plaćanje pouzecom	20,00	5,00	25,00
Uručiti osobno primatelju	10,00	2,50	12,50
Nestandardni format	75,00	18,75	93,75

- * EU 1 - Slovenija
- * EU 2 - ostale države EU-a
- * EUROPA 1 - BIH, Crna Gora i Srbija
- * EUROPA 2 - ostale europske države (izvan EU-a)

IZVOR: posta.hr

PRILOG 3: Cjenik Overseas Express za dostavu paketnih i paletiziranih pošiljki

EKSPRESNE POŠILJKE	ZONA 1	ZONA 2
do 2 kg	35,00 kn	52,00 kn
do 5 kg	47,00 kn	68,00 kn
do 10 kg	63,00 kn	84,00 kn
do 15 kg	79,00 kn	99,00 kn
do 20 kg	92,00 kn	110,00 kn
do 25 kg	105,00 kn	125,00 kn
do 30 kg	115,00 kn	135,00 kn
do 35 kg	125,00 kn	145,00 kn
do 40 kg	140,00 kn	155,00 kn
do 45 kg	150,00 kn	168,00 kn
do 50 kg	160,00 kn	178,00 kn
do 100 kg	174,00 kn	210,00 kn
do 150 kg	195,00 kn	222,00 kn
do 200 kg	215,00 kn	245,00 kn
do 250 kg	238,00 kn	270,00 kn
do 300 kg	262,00 kn	290,00 kn
do 350 kg	288,00 kn	315,00 kn
do 400 kg	315,00 kn	338,00 kn
do 450 kg	340,00 kn	360,00 kn
do 500 kg	365,00 kn	385,00 kn
Za svakih dodatnih 100kg	72,00 kn	75,00 kn

VRSTA AMBALAŽE	BEZ ISPISIVANJA NALJEPNICE	SA ISPISIVANJEM NALJEPNICE
EXPRESS BOX S 5 kg	41,86 kn	33,49 kn
EXPRESS BOX M 15 kg	60,47 kn	48,37 kn
EXPRESS BOX L 25 kg	83,72 kn	66,98 kn
EXPRESS BOX XL 50 kg	107,91 kn	86,33 kn
EXPRESS LETTER 2 kg	29,77 kn	23,81 kn

Cijena dostave pošiljaka na otoke i sa otoka uvećava se za 25% u odnosu na cijenu pošiljaka za Zonu 2.

IZVOR: overseas.hr

DOPUNSKE USLUGE

Vremenski definirana dostava do 8:30	50% doplata na cijene iz cjenika
Vremenski definirana dostava do 10:30	30% doplata na cijene iz cjenika
Dostava subotom	50% doplata na cijene iz cjenika
Dodatno osiguranje pošiljke	3% od vrijednosti pošiljke
Usluga povrata okupnine	5,60 kn
Povrat ovjerene dokumentacije	12 kn po ovjerenom dokumentu
Email obavijest	0,00 kn
SMS obavijest	2,00 kn

NADOPLATE

Teški paket	12,00 kn
Glomazni paket	12,00 kn
Slanje kopije dostavne liste - za jednu pošiljku - za svaku sljedeću pošiljku na narudžbenici	60,00 kn 15,00 kn
Naknadno ispravljanje netočnih podataka na pošiljci	5,00 kn
Naknadna izmjena podataka o platitelju poštanske usluge	5,00 kn

U navedene cijene nije uračunat PDV osim ako nije izričito navedeno.

Na navedeni cjenik primjenjuju se Opći uvjeti društva Overseas Trade Co. Ltd. d.o.o. od 15.04.2013., temeljem kojih se cijene iz cjenika uvećavaju za dodatak na gorivo.

PALETIZIRANE POŠILJKE

POŠILJKA	ZONA 1	ZONA 2
do 200 kg	225,00 kn	258,00 kn
do 250 kg	250,00 kn	280,00 kn
do 300 kg	275,00 kn	305,00 kn
do 350 kg	300,00 kn	330,00 kn
do 400 kg	330,00 kn	354,00 kn
do 450 kg	355,00 kn	378,00 kn
do 500 kg	380,00 kn	400,00 kn
Za svakih dodatnih 100kg	75,00 kn	80,00 kn

Cijena dostave pošiljaka na otoke i sa otoka uvećava se za 25% u odnosu na cijenu pošiljaka za Zonu 2.

DOPUNSKE USLUGE

Dodatno osiguranje pošiljke	3% od vrijednosti pošiljke
Usluga povrata okupnine	5,60 kn
Povrat ovjerene dokumentacije	12 kn po ovjerenom dokumentu
Email obavijest	0,00 kn
SMS obavijest	2,00 kn

IZVOR: overseas.hr

NADOPLATE

Teška paleta	120,00 kn
Glomazna paleta	120,00 kn
Slanje kopije dostavne liste	
- za jednu pošiljku	60,00 kn
- za svaku sljedeću pošiljku na narudžbenici	15,00 kn
Naknadno ispravljanje netočnih podataka na pošiljci	5,00 kn
Naknadna izmjena podataka o platitelju poštanske usluge	5,00 kn

U navedene cijene nije uračunat PDV osim ako nije izričito navedeno.

Na navedeni cjenik primjenjuju se Opći uvjeti društva Overseas Trade Co. Ltd. d.o.o. od 15.4.2013., temeljem kojih se cijene iz cjenika uvećavaju za dodatak na gorivo.

Sastavni dio ovog cjenika je popis poštanskih brojeva koji pripadaju zoni 1 iz cjenika. Sva ostala mjesta pripadaju zoni 2 osim ukoliko su navedena na popisu poštanskih brojeva na otocima.

IZVOR: overseas.hr

PRILOG 4: Cjenik Overseas Express za međunarodnu dostavu

Izvoz (cjenik po paketu)		
Masa paketa (kg)	Zone	
	EU1 (kn)	EU2 (kn)
1,0	165,00	225,00
2,0	169,00	255,00
3,0	175,00	288,00
4,0	179,00	315,00
5,0	185,00	340,00
6,0	189,00	370,00
7,0	195,00	400,00
8,0	200,00	429,00
9,0	205,00	459,00
10,0	210,00	489,00
15,0	235,00	635,00
20,0	265,00	759,00
25,0	289,00	899,00
30,0	315,00	1.030,00
31,5	326,00	1.045,00

Država	Zona	Država	Zona
Belgija	EU2	Luksemburg	EU2
Bugarska	EU2	Mađarska	EU1
Cipar	EU2	Malta	EU2
Češka	EU1	Nizozemska	EU2
Danska	EU2	Njemačka	EU1
Estonija	EU2	Poljska	EU2
Finska	EU2	Portugal	EU2
Francuska	EU2	Rumunjska	EU2
Grčka	EU2	Slovačka	EU1
Irska	EU2	Španjolska	EU2
Italija	EU1	Švedska	EU2
Latvija	EU2	Ujedinjeno Kraljevstvo	EU2
Litva	EU2		

- Usluga je dostupna od 1.1.2018. godine
- Cijene navedene u tablici se odnose na svaki paket poslan u inozemstvo korištenjem EU Express usluge u odnosu na koju se zonu šalje
- Sve cijene su navedene bez PDV-a
- Cijene su izražene bez dodatka za gorivo. U promotivnom razdoblju od 1.1.2018. dodatak za gorivo se ne primjenjuje
- Uslugu slanja uvijek plaća pošiljatelj pošiljke u Hrvatskoj
- Usluga EU Express je namijenjena samo slanju pošiljaka u inozemstvo
- Najveća dopuštena masa jednog paketa iznosi 31,5 kg

IZVOR: overseas.hr

PRILOG 5: Cjenik DPD Croatia za domaću i međunarodnu dostavu

Classic Usluga	1. CJENIK DOSTAVE PAKETA - HRVATSKA							
	Dostava u roku	do 2 kg	do 5 kg	do 10 kg	do 15 kg	do 20 kg	do 25 kg	do 31,5 kg
	24h - 48h	37,00 kn	42,00 kn	53,00 kn	64,00 kn	74,00 kn	90,00 kn	101,00 kn
	Otoci	Ugovorena cijena + 35,00 kn nadoplate						

- Sve cijene izražene su po paketu, ne sadrže PDV
- U periodu od 1. studenog do 31. prosinca na snazi je sezonski cjenik te se osnovne cijene koje su istaknute u cjeniku broj 1 uvećavaju za iznos od 2,00 kn u navedenom razdoblju.
- Raspored dostave na otoke pogledajte na https://www.dpd.com/hr/home/produkti_i_usluge/classic_usluga/hrvatska
- Nadoplate za otoke vrijedi isključivo za otoke koji nisu mostom povezani s kopnom.
- Predviđeno vrijeme dostave u Dubrovnik je 2-4 radna dana.
- Proceduru za prolazak kroz Neum i dostavu na Pelješac pogledajte na https://www.dpd.com/hr/home/produkti_i_usluge/classic_usluga/hrvatska (Posebne regulacije nad domaćim robama)

Ubrzajte svoje pakete!

Express Usluga (Ugovorena cijena za DPD CLASSIC Hrvatska + nadoplate)	2. CJENIK EXPRESS DOSTAVE - HRVATSKA			
	DPD 8:30	DPD 10:00	DPD 12:00	DPD 18:00
	50,00 kn	30,00 kn	20,00 kn	Cjenik 1.

Ovisno o odabranoj usluzi paketi se dostavljaju do 8:30, 10:00, 12:00 ili 18:00 sati.

- U periodu od 1. studenog do 31. prosinca na snazi je sezonski cjenik te se osnovne cijene koje su istaknute u cjeniku broj 2 uvećavaju za iznos od 2,00 kn u navedenom razdoblju.

Država / Masa paketa	3. CJENIK DOSTAVE PAKETA U EU					
	Zona 1	Zona 2	Zona 3			Zona 4
		Slovenija	Austrija (AT) Češka (CZ) Mađarska (HU) Njemačka (DE) Slovačka (SK)	Belgija (BE) Danska (DK) Estonija (EE) Francuska (FR) Irska (IE)	Italija (IT) Latvija (LV) Litva (LT) Luxemburg (LU) Nizozemska (NL)	Poljska (PL) Portugal (PT) Španjolska (ES) Švedska (SE) Velika Britanija (GB)
do 2 kg	77,00 kn	146,00 kn	191,00 kn			285,00 kn
do 5 kg	99,00 kn	156,00 kn	201,00 kn			295,00 kn
do 10 kg	104,00 kn	173,00 kn	218,00 kn			319,00 kn
do 15 kg	109,00 kn	180,00 kn	230,00 kn			337,00 kn
do 20 kg	114,00 kn	194,00 kn	245,00 kn			356,00 kn
do 25 kg	120,00 kn	208,00 kn	260,00 kn			373,00 kn
do 31,5 kg	126,00 kn	230,00 kn	271,00 kn			389,00 kn

Očekivana tranzitna vremena: SI (1); AT, HU (2); DE, SK, IT (2-3); CZ (3); BE, DK, FR, LU, NL, PL (3-4); RO (4); BG, EE, IE, LV, LT, PT, GB (4-5); FI, GR, ES, SE (5)

- U periodu od 1. studenog do 31. prosinca na snazi je sezonski cjenik te se osnovne cijene koje su istaknute u cjeniku broj 3 uvećavaju za iznos od 2,00 kn u navedenom razdoblju.

IZVOR: dpd.com

Država / Masa paketa	5. CJENIK DOSTAVE PAKETA U BiH, Srbija, Švicarska, Lihtenštajn, Norveška, Kanalski otoci i Ukrajina					
	BiH	Srbija	Švicarska / Lihtenštajn	Norveška	Kanalski otoci	Ukrajina
	4 dana	4 dana	3-4 dana	7 dana	4-5 dana	6-10 dana
do 2 kg	187,00 kn	187,00 kn	373,00 kn	482,00 kn	191,00 kn	187,00 kn
do 5 kg	224,00 kn	224,00 kn	416,00 kn	547,00 kn	201,00 kn	249,00 kn
do 10 kg	248,00 kn	258,00 kn	454,00 kn	605,00 kn	218,00 kn	262,00 kn
do 15 kg	276,00 kn	296,00 kn	498,00 kn	672,00 kn	230,00 kn	287,00 kn
do 20 kg	317,00 kn	340,00 kn	549,00 kn	748,00 kn	245,00 kn	320,00 kn
do 25 kg	365,00 kn	392,00 kn	607,00 kn	837,00 kn	260,00 kn	356,00 kn
do 31,5 kg	420,00 kn	451,00 kn	674,00 kn	939,00 kn	271,00 kn	391,00 kn

- U periodu od 1. studenog do 31. prosinca na snazi je sezonski cjenik te se osnovne cijene koje su istaknute u cjeniku broj 5 uvećavaju za iznos od 2,00 kn u navedenom razdoblju.
- Za IZVOZ U BIH, Srbiju, Švicarsku, Lihtenštajn, Norvešku i Ukrajinu se ne obračunava PDV.
- **Pošiljke ukupne vrijednosti do 1000,00 EUR:**
 - Pošiljke se otpremaju uz original fakture te se naplaćuje samo trošak prijevoza.
- **Pošiljke ukupne vrijednosti iznad 1000,00 EUR:**
 - Pošiljke se otpremaju uz izveznu deklaraciju i original fakture te se naplaćuje trošak prijevoza i izvezno carinjenje.
 - Trošak izveznog carinjenja u BiH i Srbiju iznosi 190,00 kn po pošiljci.
 - Trošak izveznog carinjenja u Švicarsku i Norvešku iznosi 270,00 kn po pošiljci.
- Za redovan izvoz prateću dokumentaciju čine originalni računi u 5 primjeraka, dispozicija za izvoz i potvrda o EORI broju.
- Za gratis izvoz prateću dokumentaciju čine originalni računi u 5 primjeraka, dispozicija za izvoz, potvrda o EORI broju i izjava za carinarnicu o gratis izvozu.
- Račun mora biti ispisan na službenom memorandumu tvrtke te sadržavati: EORI broj pošiljatelja, ime primatelja, adresu primatelja, kontakt broj telefona, opis robe, jediničnu i ukupnu cijenu, uvjete dostave (paritet DAP mjesto isporuke), bruto težinu, broj paketa, žig i potpis pošiljatelja i preferencijal ako se radi o robi s EU podrijetlom.
- Od 01.01.2018. sve pošiljke poslane u ili iz Švicarske obavezno moraju sadržavati informaciju o UID broju (identifikacijski broj), dobiven od strane švicarske tvrtke. UID broj mora biti naveden na svim komercijalnim dokumentima (račun, pro forma, ...). U slučaju da je primatelj ili pošiljatelj fizička osoba, moguće je koristiti Ad hoc broj "CHE222250805".
- **Kanalski otoci:** neovisno o vrijednosti robe, za dostavu u navedene zemlje obračunava se izvezno carinjenje u iznosu od 190,00 kn.
- **Ukrajina:** za robu u vrijednosti do 1.000 EUR, dodatno se zaračunava trošak izveznog carinjenja od 120,00 kn; za robu u vrijednosti iznad 1.000 EUR dodatno se zaračunava trošak izveznog carinjenja od 230,00 kn.

IZVOR: dpd.com

PRILOG 6: Cjenik GLS Croatia za domaću i međunarodnu dostavu

PROIZVOD		Business-Parcel
		Business-Small Parcel
Kategorija mase		Cijena/paket
< 2 kg		39,92 kn
< 3 kg		46,40 kn
< 5 kg		49,36 kn
< 10 kg		53,18 kn
< 15 kg		58,13 kn
< 20 kg		60,02 kn
< 25 kg		64,89 kn
< 30 kg		68,18 kn
< 40 kg		110,68 kn
DOPUNSKE USLUGE		Naknada
ContactService <input type="checkbox"/> *	(CS1)	
U vremenu od 1 sat prije prvog pokušaja isporuke, kurir zove primatelja na broj telefona naveden od strane pošiljatelja. Kurir informira primatelja o okvirnom vremenu isporuke, te daje ostale informacije bitne za isporuku (Iznos pouzeća, navodi ime osobe koja može preuzeti paket...) s ciljem što bolje pripreme primatelja na primitak paketa. Naknada za ovu uslugu uključuje 1 telefonski poziv.		+ 4,36 kn
LateCollectionService <input type="checkbox"/> *	(LCO)	
Naručivanjem ove usluge, GLS Croatia vrši prikupljanje paketa u gradu Zagrebu izvan redovnog radnog vremena, točnije u vremenu od 17:00 do 20:00 sati. Usluga se može naručiti za unaprijed dogovoreni period i za količinu paketa koja nije manja od 10 paketa na dan. Usluga se naplaćuje za svaki paket zasebno i naknada za istu ovisi o individualnom sporazumu		***Zatražite posebnu ponudu
Guaranteed24Service <input type="checkbox"/> *	(24H)	
Ovom uslugom jamčimo isporuku paketa sjedeći radni dan od dana preuzimanja. Ukoliko se usluga ne izvrši, zbog pogreške GLS-a, garantiramo povrat novca u trostrukom iznosu naknade za isporuku.		+ 7,72 kn
FlexDeliveryService <input type="checkbox"/> *	(FDS) E-mail	
Nakon narudžbe za prijevoz paketa primatelja putem e-mail-a obavještavamo o sjedećem: da će paket u domaćoj distribuciji biti uručen sjedećeg radnog dana, adresi dostave i eventualnom iznosu pouzeća. Drugu e-mail poruku ili SMS šaljemo ujutro na dan dostave, sa 3-satnim vremenskim intervalom očekivanog vremena dostave. Nakon neuspjelog pokušaja dostave primatelj dobiva obavijest i može odabrati jednu od 5 mogućnosti za naredni pokušaj dostave: dostava na novu adresu, dostava u drugo vrijeme, osobno preuzimanje u GLS depou, odbitak pošiljke, davanje suglasnosti da se paket ostavi na dogovorenom mjestu, te isporuka u Paketomat / PaketSHOP.		+ 4,02 kn
FlexDeliveryService <input type="checkbox"/> *	(FSS) FDS +SMS	
Osim e-mail obavijesti, putem ovog dodatnog servisa primatelj su također obaviješteni i SMS porukom. Uključenie E-mail + SMS (FSS) usluge podrazumijeva da je E-mail (FDS) usluga aktivna.		+ 4,46 kn
CashService	(COD)	
	Iznos pouzeća	
	do 250 kn	+ 15,78 kn
	do 500 kn	+ 18,80 kn
	do 1 250 kn	+ 26,24 kn
	do 2 500 kn	+ 34,71 kn
	do 3 800 kn	+ 39,90 kn
	do 12 500 kn	1% od prikupljenog pouzeća
AddresseeOnlyService	(AOS)	
Pošiljatelj ima mogućnost odrediti osobu koja preuzima pošiljku. Isporuka paketa vrši se isključivo uz primateljevo predodjenje službenog dokumenta sa fotografijom.		+ 20,10 kn

*Skrćeno poznamo da se za uslugu s dodanom vrijednošću označenu s „“ zaračunava paušal, te je ista aktivna za svaki Vaš paket!

IZVOR: gls-group.eu

DOPUNSKE USLUGE		Naknada
SMSService Pošiljatelj putem SMS-poruke obavještava primatelja na dan predaje paketa da će paket biti isporučen sljedećeg radnog dana. Tekst može sadržavati identifikacijski broj pošiljke i iznos pouzeća. Na kraju SMS poruke automatski se upisuje broj telefona GLS službe za klijente gdje primatelj može postaviti upit vezano za dostavu paketa. Duljina poruke ne može biti veća od 130 znakova.	(SM1)	+ 2,01 kn
PreadviceService GLS primatelja obavještava putem SMS-a ujutro na dan isporuke paketa. Tekstovna poruka sadrži identifikacijski broj paketa, očekivano vrijeme isporuke u trosatnom vremenskom intervalu (npr. između 8 – 11 sati), te telefonski broj GLS Službe za klijente gdje primatelj može postaviti upit vezano za dostavu paketa i dogovoriti detalje vezano za isporuku.	(SM2)	+ 2,41 kn
Pick&ShipService GLS, temeljem naloga ugovornog partnera na naznačenom mjestu preuzima paket i dostavlja ga na zadanu adresu u Hrvatskoj.	(P&S)	+ 28,73 kn
Pick&ReturnService GLS, temeljem naloga ugovornog partnera na naznačenom mjestu preuzima paket i dostavlja ga na adresu nalogodavatelja u Hrvatskoj.	(P&R)	+ 28,73 kn
ExchangeService GLS u zamjenu za isporučeni paket preuzima drugi paket koji se nalazi kod primatelja i isti vraća na zadanu adresu pošiljatelja.	(XS)	+ 10,04 kn
DocumentReturnService Rješenje za situaciju kada specijalnu prijevoznu dokumentaciju koja prati paket kupac treba ovjeriti, potpisati, te se ista treba vratiti pošiljatelju. Ukoliko se u domeni navedene usluge zadaća ne može izvršiti (primatelj odbija ovjeriti dokumentaciju, dokumentacija nije priložena uz paket...), GLS Croatia ne preuzima na sebe materijalnu odgovornost za izostanak izvršenja i eventualne posjedničke štete.	(SZL)	+ 40,21 kn
DeclaredValueInsuranceService Nadoknada štete prema deklariranoj vrijednosti može se sklopiti ad hoc po paketu, maksimalno do 12.500,00 Kn. GLS preuzima odgovornost za nastale štete kako je definirano sporazumom, a u svakom slučaju samo do prve štete.	Razredi deklarirane vrijednosti: (IN1) 1.250,01 - 2.500,00 kn (IN2) 2.500,01 - 5.000,00 kn (IN3) 5.000,01 - 8.750,00 kn (IN4) 8.750,01 - 12.500,00 kn	+ 121,00 kn + 188,00 kn + 375,00 kn + 565,00 kn
ShopDeliveryService  Isporučka u PaketShop / Paketomat Aktivacijom usluge paketi poslani sa uslugom ShopDeliveryService bit će isporučeni u odabrani PaketShop. Za preuzimanje paketa primatelj je obavezan predložiti službeni dokument kao dokaz o identitetu.	(PSD)	Naknada za uslugu uključena je u cijenu transporta

*Birecemo pozornost da se za uslugu s dodanom vrijednošću označenu s „[V]“ zaračunava paušal, te je ista aktivna za svih Vaš paket!

PROIZVOD		Express-Parcel Express-Small Parcel
Hitna isporuka, odnosi se na isporuku paketa sa vremenskim rokom dostave sljedeći radni dan od dana preuzimanja do 12 sati. Usluga je dostupna samo u određenim naseljima, a popis naselja molimo Vas provjerite sa GLS službom za klijente.		+ 60 %
DODATNE NAKNADE		
Dodatak za gorivo***	Iznos dodatka za gorivo ovisi o promjeni Indexa potrošačkih cijena za goriva i maziva za osobne automobile Državnog zavoda za statistiku. Iznad 7,69 kn/l za svaku započetu promjenu cijene dizela od 0,25 kn/l obračunati će se naknada (po paketu).	+ 0,35 kn
Paket prekomjernih dimenzija (TM)	Ukoliko je kružni obujam veći od onog što je objavio GLS (3m kružnog obujma)	+ 300,00 kn
Paket prekomjerne težine	Iznad 40 kg, za svaki započeti kg	+ 70,00 kn
Neodgovarajuće pakiranje (NMC)	GLS ne odgovara za štete nastale zbog neodgovarajućeg pakiranja! Činjenica da je GLS Croatia preuzeo paket na prijevoz i uručenje ne znači da je pošiljatelj paket zapakirao u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja i savjetima za pakiranje. Zatražite upute za pakiranje od Vašeg prodajnog savjetnika ili GLS službe za klijente!	+ 79,00 kn
Crveni križ (RC)	Dodatne markice u korist Hrvatskog Crvenog križa u unutarnjem poštanskom prometu sukladno odredbama zakona o Crvenom križu čl.33. na sve poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, osim novina i časopisa, iznos od 50% nominalne vrijednosti prve stope mase prema prema cjeniku usluga javnog operatera.	
Declared Parcel Value (DPV)	Naknada za pakete poslane na područje Republike Hrvatske preko Bosne i Hercegovine (isporuke za područje grada Dubrovnika, Cavtata, Pelejača, Korčula itd.). Naknada se naplaćuje na temelju postotka vrijednosti robe koju klijent navede.	1% (all min. 10kn)
Dostava za 2. Zonu Isporuke*	Otoka koje ne pokriva vlastitim vozilima dostavljamo u suradnji sa Hrvatskom Poštom prema sljedećim uvjetima uz fiksnu naknadu po paketu:	Naknada/paket
	• maksimalna težina: 20kg	< 2 kg + 143,92 kn
	• maksimalna duljina: 1,5m	< 3 kg + 150,40 kn
	• maksimalni obujam: 3m	< 5 kg + 153,36 kn
	• tranzitno vrijeme: 48 - 168h	< 10 kg + 157,18 kn
	• maksimalni iznos pouzeća: 12.500,00kn	< 15 kg + 162,13 kn
	• aktivacija dodatnih usluga (osim usluge pouzeća) nije moguća	< 20 kg + 164,02 kn
	*Popis otoka koji spadaju u Zonu 2 nalazi se na web stranici GLS Croatia.	
Posebno rukovanje (SPH)	Usluga se naplaćuje po paketu za svaki predani paket sa oznakom posebnog rukovanja (oznaka lomljivo, ova strana gore i sl.). Lomljiva roba treba biti adekvatno zaštićena, npr. omotana u stropor ili drugi materijal za oblaganje. Oznake posebnog rukovanja ukazuju na pozornost, ali ne štite robu.	+ 89,90 kn
Pozor!	Vozač GLS-a pri preuzimanju ne provjerava težinu, volumen, adekvatnost pakiranja paketa. Ukoliko predate paket koji prelazi masu (maks. 40 kg) i kružni obujam (maks.3m = 2x visina + 2x širina + 1x duljina) zadani od strane GLS-a, a vozač koji preuzima paket nije ga odbio preuzeti, fakturirat će se dodatne naknade. U navedenim situacijama GLS zadržava pravo predati tu robu domaćoj špediciji, te se u tom slučaju rok dostave može produžiti.	

Cijene su određene po paketu, te ne sadržavaju PDV od 25%.

*** Dodatak za gorivo moguće je ugovoriti u fiksnom iznosu za svaki poslati paket do +10%/paket

IZVOR: gls-group.eu

PROIZVOD											Business-Parcel	Business-Small Parcel
Država (HRK/ paket)	Zona	Paketa /dan	< 2 kg	< 3 kg	< 5 kg	< 10 kg	< 15 kg	< 20 kg	< 25 kg	< 30 kg	< 40 kg	Vrijeme tranzita
Andora***	V.	1	1286,90	1393,55	1500,20	1536,91	1697,39	1941,34	2480,42	2703,06	2925,71	6-7
Austrija	I.	1	238,01	261,89	294,77	306,67	326,58	340,29	372,65	401,24	429,82	3-4
Belgija	II.	1	237,28	288,63	339,99	351,63	370,51	383,70	414,77	441,93	469,10	4-5
BIH*	II.	1	319,12	319,44	320,17	322,13	324,24	326,58	335,05	355,15	375,25	5-7
Bugarska	III.	1	233,14	280,62	328,10	342,33	356,81	370,00	393,32	411,83	430,34	5-6
Čipar**	V.	1	461,83	667,06	872,29	1261,20	1819,10	2345,99	3146,58	3617,93	4089,28	5-6
Crna Gora*	II.	1	319,12	319,44	320,17	322,13	324,24	326,58	335,05	355,15	375,25	4-5
Češka	I.	1	242,63	254,14	275,65	284,19	295,31	306,44	326,72	346,07	363,41	3-4
Danska**	III.	1	241,15	285,02	328,88	338,19	358,62	372,33	405,47	434,70	463,93	5-6
Estonija	IV.	1	292,06	389,54	487,02	501,24	515,73	530,21	559,22	631,73	704,24	4-5
Finska	IV.	1	338,57	413,70	488,83	503,05	517,28	531,50	560,77	719,07	877,37	6-7
Francuska	IV.	1	283,27	340,83	398,39	408,48	423,74	434,86	461,02	519,84	578,66	5-6
Gibraltar*	V.	1	1294,91	1421,33	1547,75	1584,46	1744,94	1988,88	2527,97	2750,61	2973,25	6-7
Grčka	IV.	1	347,61	490,70	633,79	840,52	1209,79	1548,05	1971,37	2254,09	2536,81	6-7
Irska	III.	1	380,69	461,76	542,83	552,41	566,89	577,50	602,11	656,54	710,96	5-6
Italija	III.	1	272,68	316,67	360,66	370,75	386,01	397,14	423,30	482,12	540,93	3-5
Kosovo*	II.	1	319,12	319,44	320,17	322,13	324,24	326,58	335,05	355,15	375,25	5-7
Latvija	IV.	1	282,50	377,14	471,77	480,57	488,85	496,36	521,75	565,71	609,67	4-5
Lichtenstein***	II.	1	238,83	287,73	336,63	351,89	367,15	382,41	412,96	504,08	595,20	3-4
Litva	IV.	1	270,87	357,11	443,35	456,02	471,28	482,67	505,47	565,32	625,17	4-5
Luksemburg***	II.	1	246,84	286,05	325,26	338,19	360,69	375,43	411,41	443,61	475,82	4-5
Mađarska	I.	1	243,48	255,69	267,89	275,66	286,79	297,91	320,20	332,63	345,07	1-2
Makedonija*	II.	1	319,12	319,44	320,17	322,13	324,24	326,58	335,05	355,15	375,25	5-7
Malta	V.	1	425,39	599,10	772,81	1012,88	1402,82	1924,54	2272,93	2587,95	2902,97	5-6
Monako***	V.	1	283,27	340,83	398,39	408,48	423,74	434,86	461,02	519,84	578,66	3-4
Nizozemka	II.	1	241,41	281,79	322,16	334,06	354,49	368,45	401,59	430,69	459,80	4-5
Norveška*	V.	1	426,43	523,00	619,58	632,25	644,67	657,09	682,21	687,16	692,10	5-7
Njemačka	II.	1	240,75	264,60	300,45	311,84	332,78	347,52	372,65	445,03	517,42	3-4
Poljska	II.	1	248,13	314,86	381,59	388,06	395,83	402,56	417,10	437,28	457,47	3-4
Portugal	V.	1	273,45	368,87	464,28	482,12	499,97	504,89	540,61	558,47	576,33	5-6
Rumunjska	III.	1	275,78	301,55	327,33	341,29	355,26	367,94	390,74	408,60	426,46	3-4
San Marino***	V.	1	272,68	316,67	360,66	370,75	386,01	397,14	423,30	482,12	540,93	3-4
Slovačka	I.	1	242,63	254,14	275,65	284,19	295,31	306,44	326,72	346,07	363,41	3-4
Slovenija	I.	1	233,14	246,26	259,37	264,29	269,21	274,14	284,02	288,96	293,90	1-2
Srbija*	II.	1	319,12	319,44	320,17	322,13	324,24	326,58	335,05	355,15	375,25	4-5
Španjolska**	V.	1	293,09	377,91	462,73	475,66	488,60	501,53	527,17	589,22	651,27	5-6
Švedska	IV.	1	312,73	383,72	454,72	466,62	487,30	501,27	534,41	618,42	702,43	4-6
Švicarska*	II.	1	238,83	287,73	336,63	351,89	367,15	382,41	412,96	504,08	595,20	3-4
Turska*	IV.	1	547,87	828,30	1108,73	1775,16	2503,60	3847,04	4601,11	5307,61	6014,10	5-6
Vatikan*	V.	1	284,05	345,35	406,66	416,75	432,01	443,13	469,29	528,11	586,93	3-4
Velika Britanija**	III.	1	273,71	350,26	426,81	437,68	455,52	467,68	497,20	567,39	637,57	5-6

IZVOR: gls-group.eu

DOPUNSKE USLUGE**CashService**

Nalogodavatelj treba imati tekući račun u Mađarskoj vođen u HUF, u Slovačkoj vođen u EUR, u Češkoj vođen u CZK, u Rumunjskoj vođen u RON i u Sloveniji vođen u EUR. Naknada za uslugu zaračunat će se i u slučaju neuspjeha isporuke paketa.

Slovačka, Slovenija	Mađarska	Češka	Rumunjska***	Naknada
do 50 EUR	do 10 000 HUF	do 1 500 CZK	do 130 RON	+ 40,20 kn
do 90 EUR	do 20 000 HUF	do 2 200 CZK	do 270 RON	+ 48,24 kn
do 220 EUR	do 50 000 HUF	do 6 000 CZK	do 670 RON	+ 68,28 kn
do 450 EUR	do 100 000 HUF	do 12 000 CZK	do 1 330 RON	+ 84,33 kn
do 700 EUR	do 150 000 HUF	do 18 000 CZK	do 2 000 RON	+ 72,37 kn
do 2000 EUR	do 499 999 HUF	do 60 000 CZK	do 5 000 RON	+ 144,73 kn

* ***Ukoliko je primatelj pravna osoba, dnevno se može naplatiti maksimalno 5 000 RON po primatelju, neovisno o broju paketa.

FlexDeliveryService

(F08) E-mail

(dostupna je za sjedeće zemlje: MAĐARSKA, SLOVENIJA, SLOVAČKA, ČEŠKA, RUMUNJSKA, NJEMAČKA, AUSTRIJA, POLJSKA, BELGIJA, LUKSEMBURG, DANSKA, NIZOZEMSKA, ŠPANJOLSKA, FRANCUSKA, FINSKA, ITALIJA, PORTUGAL, BUGARSKA, GRČKA, IRSKA, VELIKA BRITANIJA)

Nakon narudžbe za prijevoz paketa primatelj obavlja putem e-maila o očekivanom vremenu dostave. Drugu e-mail obavijest primatelj zaprima nakon što paket stigne na destinaciju i ona sadrži informacije o vremenu i danu isporuke. Sve e-mail obavijesti uključuju linkove na web stranicu gdje primatelj može mijenjati mjesto dostave.

+ 7,48 kn

Kada paket stigne u područno skladište (depo) koji vrši dostavu, promjena putem web stranice više nije moguća, a link u e-mail poruci vodi do praćenja paketa.

FlexDeliveryService

(F03) FDS + SMS

(dostupna je za sjedeće zemlje: MAĐARSKA, SLOVENIJA, SLOVAČKA, ČEŠKA, RUMUNJSKA)

Osim e-mail obavijesti, putem ovog dodatnog servisa primatelj su također obaviješten i SMS porukom. Uključenje E-mail + SMS (F03) usluge podrazumijeva da je E-mail (F08) usluga aktivna.

+ 8,48 kn

Declared Value Insurance Service

Razredi deklarirane vrijednosti:

Nadoknada štete prema deklariranoj vrijednosti može se sklopiti ad hoc po paketu, maksimalno do 5000,00 Kn. GLS preuzima odgovornost za nastale štete kako je definirano sporazumom, a u svakom slučaju samo do prve štete.

(IN1)	1.260,01 - 2.600,00 kn	+ 163,00 kn
(IN2)	2.600,01 - 6.000,00 kn	+ 288,00 kn

DODATNE NAKNADE**Naknada**

Dodatak za gorivo***	Iznos dodatka za gorivo ovisi o promjeni indeksa potrošačkih cijena za goriva i maziva za osobne automobile Državnog zavoda za statistiku. Iznad 7,69 kn/l za svaku započetu promjenu cijene dizela od 0,25 kn/l obračunat će se naknada (po paketu).	+ 3 %
Paket prekomjernih dimenzija (TM)	Ukoliko je kružni obujam veći od onog što je objavio GLS (3m kružnog obujma)	+ 889,00 kn
Paket prekomjerne težine	Iznad 40 kg, za svaki započeti kg	+ 70,00 kn
Neodgovarajuće pakiranje (NMC)	GLS ne odgovara za štete nastale zbog neodgovarajućeg pakiranja! Činjenica da je GLS Croatia preuzeo paket na prijevoz i unučenje ne znači da je pošiljatelj paket zapakirao u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja i savjetima za pakiranje. Zatražite upute za pakiranje od Vašeg prodajnog savjetnika ili GLS službe za klijente!	+ 689,00 kn

IZVOR: gls-group.eu

IZJAVA O AUTORSTVU RADA

Ja, **Filip Oroz**, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor diplomskog rada pod naslovom **Sustavi dostave u elektroničkoj trgovini** te da u navedenom radu nisu na nedozvoljen način korišteni dijelovi tuđih radova.

U Požegi, 07.09.2020.

Filip Oroz
