

PRIRUČNIK
**CHECKLIST:
ŠTA SVAKI
E-SHOP
U SRBIJI
TREBA DA IMA?**

ecommerce4all.eu

2022

Project supporter



Implemented by



SADRŽAJ

O PLATFORMI	1
I.	
USLOVI	2
ISTAKNUTE INFORMACIJE	3
LISTA INFORMACIJA KOJE JE POTREBNO ISTAĆI NA WEB SHOPU	3
DODATNE INFORMACIJE	4
INFORMACIJE UZ PROIZVODE/USLUGE	5
POŽELJNE INFORMACIJE	6
MARKETING I PROMOCIJA	7
PORUDŽBINE/KORPA	8
ELEKTRONSKI UGOVOR	9
ISTAKNUTE INFORMACIJE	9
POVRAT PROIZVODA I NOVCA	11
OBAVEZA TRGOVACA	11

O PLATFORMI ecommerce4all.eu

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

Podaci o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini biće strukturirani u četiri modula: zakonodavstvo o e-trgovini, plaćanje, isporuka i uspešne priče e-trgovine na svim CEFTA tržištima. Svaki od ovih modula sadržaće relevantne informacije o tržištu CEFTA-e, tutorijale, priručnike, dokumente o temama i video prezentacije. Uz četiri modula, razvijen je i dodatni peti modul koji ima za cilj da prikaže stanje e-trgovine kroz statistiku i podatke o razvoju tržišta e-trgovine (interaktivni grafikoni stanja e-trgovine u svakom tržištu i poređenja npr. kupaca, platnih kartica, digitalnih veština, UNCTAD B2C indeks spremnosti za e-trgovinu i drugi relevantni podaci Eurostata). Svi podaci će biti predstavljeni na lokalnom jeziku svakog od CEFTA tržišta i na engleskom.

Razvoj web platforme je podržan od strane Otvorenog regionalnog fonda za jugoistočnu Evropu – Spoljnotrgovinski projekat, koji sprovodi Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH u ime Evropske unije i nemačkog Federalnog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).

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

USLOVI

Kako bi se pokrenuo web shop i počelo sa radom potrebno je ispuniti određene uslove. U listi ispod su navedeni koraci i uslovi koji su potrebni kako bi počeli da poslujete na internetu. Nakon što ste ispunili sve uslovne, spremni ste da pređete na dalje korake koji će vas odvesti do uspešnog poslovanja na internetu.

Online trgovina u Srbiji regulisana je Zakonom o elektronskoj trgovini ("Sl. glasnik RS", br. 41/2009, 95/2013 i 52/2019)

REGISTRACIJA KOMPANIJE

Da bi se poslodavac počeo baviti internet trgovinom u Republici Srbiji potrebno je biti registrovan za tu delatnost. Registracija za određenu delatnost obavlja se u nadležnom sudu. S obzirom da postoje različite kategorije kada je reč o prodaji na malo ili veliko, veoma je bitno obratiti pažnju i konsultovati se sa pravnikom koji će vam pomoći da odredite tačnu šifru delatnosti.

FIZIČKO SKLADIŠTE

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

ONLINE PLATFORMA

Online prodaju nemoguće je vršiti bez web stranice i web shopa. Stoga bitno je prije svega pokrenuti proces pravljena i dizajniranja prodajnog internet portala po želji. Online trgovina će sadržati listu svih proizvoda ili usluga koje kompanije poseduje. Pored toga online shop je potrebno povezati i sa platformom za plaćanje (payment gateway). Više o tome opisano je u prethodnim delovima.

SEDIŠTE KOMPANIJE

Prema zakonu koji je na snazi u Republici Srbiji, svaka registrovana kompanija potrebno je da ima poslovni prostor. U ovom slučaju online trgovine registrovani poslovni prostor bi služio u svrhe obavljanja administrativnih poslova i poslova potrebnih za vođenje online trgovine. Takođe, potrebno je posedovati i određenu opremu u sklopu sedišta kompanije kako bi svi zakonski uslovi bili ispunjeni.

BANKOVNI RAČUN

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

KARTIČNO PLAĆANJE

Kako biste u potpunosti pratili e-commerce, potrebno je da potpišete ugovor sa nekom lokalnom bankom ili drugom registrovanom platnom institucijom da vaši kupci imaju i mogućnost kartičnog plaćanja kroz njihov platni sistem (payment gateway). Za taj proces biće vam potreban biznis plan o planiranim prihodima na osnovu kog možete dobiti ponudu.

ISTAKNUTE INFORMACIJE

LISTA INFORMACIJA KOJE JE POTREBNO ISTAĆI NA WEB SHOPU

Lista informacija koje je potrebno objaviti kao istaknute i vidljive na web stranici. Time što informacije o svojoj kompaniji držite na vidljivom mestu, kupcima pružate sve informacije koje su im potrebne pre nego što se odluče na kupovinu i dajete im osećaj sigurnosti i poverenja, čime dobijate lojalne i stalne kupce.

 **Ime ili naziv firme** – ovu informaciju potrebno je imati navedenu na online stranici kako bi kupci i potencijalni kupci bili upoznati sa firmom u kojoj izvršavaju kupovinu proizvoda ili usluga

 **Mesto i adresu svog sedišta** – svaka kompanija zakonski mora imati svoje sedište, stoga je to neophodna informacija koju treba da objavite na vidljivom mestu i time date do znanja kupcima da poslujete legalno

 **Kontakt poodatke** kako bi korisnik bio u mogućnosti da ukoliko za to postoji potreba, može da stupi u kontakt sa prodavcem. U kontakt podatke spada **e-mail adresa** i **kontakt telefon**.

 Ako je kompanija registrovana u Agenciji za privredne registre (APR), ona poseduje **identifikacioni broj, PIB i matični broj (MB)**.

 **PIB** je broj koji se dodeljuje svakom privrednom društvu i ostaje nepromenjen tokom celog poslovanja i obavezan je deo računa subjekta koji su u sistemu PDV-a. Javno je dostupan podatak. Proces dobijanja PIB-a od Poreske uprave se pokreće nakon što predate zahtev za registraciju u APR, tako da u većini slučajeva dobijate ga zajedno sa rešenjem o registraciji firme.

 **Matični broj (MB)** predstavlja jedinstveni statistički kod koji se dodeljuje svakom privrednom subjektu i pravnom licu. Dodeljuje ga Republički zavod za statistiku i dostavlja ga APR-u.

DODATNE INFORMACIJE

Pored spiska informacija koje je neophodno istaći na web stranici i poslovali u skladu sa zakonom, postoje dodatne informacije koje je poželjno pružiti svojim posetiocima na sajtu, jer ćete na taj način posetioce pretvoriti u kupce.

Sekcija "O nama" je uvek poželjna jer na taj način dajete mogućnost korisnicima da se upoznaju sa vama i saznavaju kada je kompanija nastala, čime se bavi, koje vrednosti zastupa, koja je misija i vizija, ko su članovi tima i druge korisne informacije. U ovu sekciju možete navesti sve što smatraste relevantnim i poželjnim i na taj način ulijete korisnicima osećaj sigurnosti i potencijalno povećate svoju prodaju.



INFORMACIJE UZ PROIZVODE/USLUGE

Kako biste od posetioca napravili kupca, potrebno je da mu pružite sve neophodne informacije kako bi se odlučio na kupovinu baš na vašem sajtu. Više informacija o proizvodima korisnicima pruža opširniju i jasniju sliku o proizvodu i usluzi, što je nezaobilazan deo svakog proizvoda, s obzirom da se radi o online prodaji.

 **NAZIV** – naziv proizvoda ili usluge prva je informacija koja стоји uz proizvod. Treba da bude što više istaknut, preporuka je da bude na samom vrhu i da bude precisan i tačan.

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

 **CENA PROIZVODA / USLUGE** - Jasno navedena i tačna cena ponuđenog proizvoda-usluge koja uključuje poreze. Mora biti na vidljivom mestu, istaknuta u lokalnoj valuti (dinarima) s obzirom na to da je cena jedan od presudnih faktora u kupovini nekog proizvoda ili usluge.

 **TROŠKOVI** - Uvek jasno definišite sve troškove koje čekaju kupca, uključujući i trošak dostave. Objavljeni svi troškovi koje ima kupac, uključujući i troškove dostave. Bitno je naglasiti da troškovi moraju biti vidljivi i navedeni uz cenu. Nepoželjno je troškove skrivati jer kasnije to može dovesti do nezadovoljstva kupaca.

 **DODATNI TROŠKOVI** - Uvek je važno informisati kupca o potencijalnim dodatnim troškovima. Oni moraju biti navedeni na vidljivom mestu, moraju biti jasni i moraju ise prikazati pre kupovine, a ne naknadno.

Zakon o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2019) jasno nalaže da cene proizvoda na stranici moraju biti jasno prikazane uz proizvod ili uslugu, da su uključeni porezi, doprinosi i takse, pa je cena samim tim i konačna. Cene treba da budu jasne i nedvosmislene, dodatni troškovi treba da budu napomenuti pre kupovine, kako bi svaki korisnik mogao biti u potpunosti zaštićen od bilo kakvog prevarnog ponašanja na internetu.

POŽELJNE INFORMACIJE

Pored osnovnih informacija koje su vezane za cenu i troškove proizvoda ili usluga, bilo bi poželjno da korisnicima pružite i neke dodatne informacije koje će im pomoći da donešu odluku o kupovini. Ove informacije imaju za cilj da bolje opisu sam proizvod, kako slikovito, tako i opisno, kako bi ga približile kupcu, međutim, uvek je bitno napomenuti da mogu postojati minimalna odstupanja u izgledu, kao i da su podložne promenama. Poželjno je pored ovih informacija napomenuti još neke, ukoliko ih smatrate relevantnim za kupca, kako biste mu pružili dodatni podsticaj da se odluče na kupovinu. Posebno treba obratiti pažnju na nerelevantne informacije jer one mogu negativno da se odraze kako na vaš promet, tako i na poverenje kupaca.

U nastavku je lista informacija koje je poželjno istaći uz proizvode:

OPIS – Detaljan opis proizvoda je veoma bitan i prateći je segment fotografije.

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

KOMENTARI I OCENE – komentari i ocene u sklopu proizvoda i usluga pružaju dodatne benefite i mogućnost razmene iskustava među korisnicima. Odeljak za komentare ne spada među obavezne segmente jednom web shop-a, ali povećava njegovu vrednost.

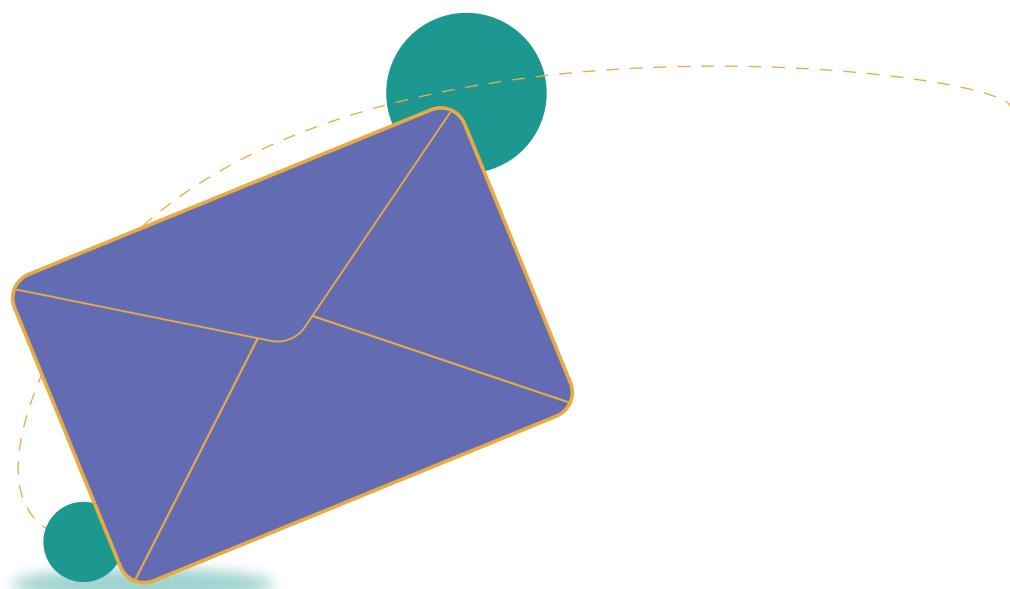




MARKETING I PROMOCIJA

Kompanije mogu slati komercijalne poruke svim korisnicima koji su dali saglasnost da primaјu promotivne poruke putem mail-a ili mobilnog telefona. Kompanije koriste ovu mogućnost kako bi potencijalne kupce obavestiti o ponudi, promocijama, sniženju. Takođe, u digitalizovanom svetu u kakov živimo danas, svaka poruka između kompanije i potencijalnog kupca je prilika da izgradimo neki odnos. Štaviše, kupci danas očekuju da njihov kontakt sa kompanijom kroz digitalne kanale bude personalizovan, s tim što je potrebno обратити pažnju на следеће:

- Da se iz poruke jasno vidi sa koje adrese stiže
- Da se radi o komercijalnoj komunikaciji
- Da budu istaknuti podaci kompanije
- Da ste dobili pristanak za ovakav vid poruka (GDPR)
- Da naglasite kako kupci u slučaju potrebe mogu da vas kontaktiraju



PORUDŽBINE/KORPA

Proces porudžbine na web shopu bi trebao da bude brz, vrlo jednostavan i izvodljiv kroz par koraka, jer je bitno da vaš sajt bude pristupačan svakom korisniku. Svaki željeni artikal/usluga se klikom ubacuje u "korpu" i nakon završenog odabira, porudžbina se dalje procesира iz korpe. Klikom na korpu treba da budu izlistani svi proizvodi/usluge koje je kupac odlučio da kupi, pri tome da sve informacije budu izlistane pored svakog proizvoda kako bi kupac bio u mogućnosti da pregleda svoju porudžbinu i još jednom utvrdi pojedinosti iste. U nastavku ćete pronaći informacije/korake koje korpa treba da poseduje:

**PREGLED** – Kao što je već napomenuto, svakom kupcu je potrebno da u završnom koraku ima pregled svih proizvoda/usluga koje je odabrao da kupi sa svim bitnim informacijama. Naziv, slika, količina i cena po proizvodu/usluzi. Na kraju liste je potrebno da stoji finalna cena sa svim uračunatim troškovima.

**TROŠKOVI** – troškovi samog proizvoda/usluge, sa svim pratećim troškovima, kao što su dostava i pdv moraju biti jasno prikazani i nedvosmisleni. Ne smeju postojati skriveni troškovi.

**OPCIJA DOSTAVE/PREUZIMANJA** - opcija dostave ili preuzimanja paketa u eComercu je jedna od bitnijih stvari, ukoliko se ova mogućnost podudara sa vašim načinom poslovanja. U oba slučaja je kupcu dati precizne informacije o mestu na kome mogu preuzeti svoju pošiljku, kao i vremenu u kom to mogu da urade ili ukoliko je reč o dostavi, potrebno je od kupca prikupiti potrebne informacije:

- Ime i prezime kupca
- Adresa za dostavu
- Kontakt telefon
- E-mail adresa

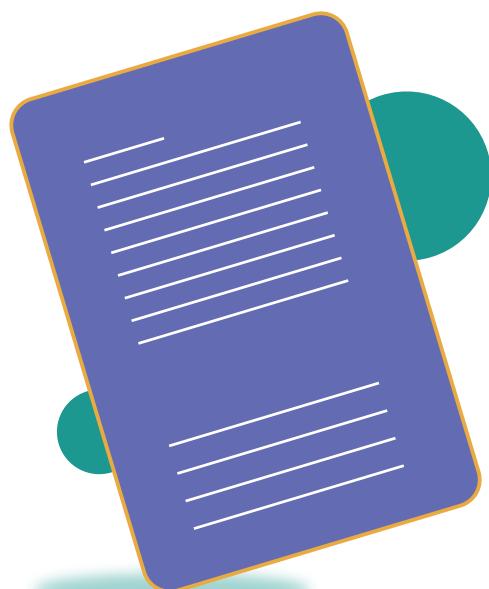
**PLAĆANJE** - plaćanje je još jedan bitan segment eCommercea. Svaki web shop bi trebao da ponudi što više opcije plaćanja svojim kupcima, kako bi sam proces kupovine bio zapravo jednostavan. Osim mogućnosti plaćanja pouzećem (gotovinom), poželjno bi bilo imati i mogućnost kartičnog plaćanja. Kako biste imali ovu opciju, potrebno je da imate ugovor sa payment provajderom, da imate tekući račun i aktivan SSL sertifikat, kako bi plaćanje bilo sigurno. U ovom procesu će vam trebati vaša banka kako biste dobili sve potrebne informacije, između ostalog i potrebu za "payment gateway" sistemom pomoću kog se podaci o kreditnoj kartici sigurno prenose između kupca i trgovca. Postoji nekoliko načina da se ovaj sistem implementira na vaš web shop, a najjednostavniji je da koristite već postojeće plug in-ove razvijene za najpoznatije web shop platforme (woocommerce, wordpress, magento..). Bitno je da se kupac oseti dovoljno sigurno da bi se odlučio na kartično plaćanje.

POTVRDA – nakon završenih prethodnih koraka, neophodno je da kupcu stigne potvrda o uspešno obavljenoj kupovini, kao i sa sumiranim informacijama iste. Potvrde bi trebalo da stižu automatski na e-mail adresu kupca i da sadrže sledeće informacije:

- Informaciju da je narudžbina uspešno završena
- Broj porudžbine
- Podatke za fakturisanje (podaci kupca)
- Način isporuke/preuzimanja paketa
- Očekivano vreme dostave
- Konačna cena sa svim uračunatim troškovima
- Elektronsku formu za reklamaciju/odustanak od kupovine
- Podatke o kompaniji
- Način plaćanja
- Lista proizvoda/usluga
- Adresa za isporuku
- Elektronski ugovor
- Elektronski račun

ELEKTRONSKI UGOVOR

Elektronska trgovina daje mogućnost da se ugovori zaključuju i elektronskim putem u elektronskom obliku onog trenutka kada prodavac primi elektronsku poruku, tj. onog momenta kada kupcu na mail stigne potvrda porudžbine. Validni su i bez pečata i bez potpisa.





ISTAKNUTE INFORMACIJE

Svaki e-trgovac na svojoj web stranici bi trebalo transparentno imati uslove i propise po kojima posluje.

 **Uslovi prodaje/kupovine** – ovi uslovi odnose se na kupovinu, porudžbine, dostavu. Uslovi mogu biti u vidu dokumenta ili predstavljeni pri procesu poručivanja.

 **Politika povraćaja proizvoda** – kao sastavni deo web shop mora imati svoju politiku povraćaja robe koja se mora realizovati po pravilima i zakonu koji propisuje naša država. Politika povraćaja se određuje unapred i odvija se po unapred prikazanim i definisanim uslovima, a ukoliko ne postoji ova mogućnost, potrebno je i to napomenuti.

 **Politika zamene proizvoda** - ukoliko nudite ovakvu mogućnost vašim kupcima, potrebno je da bude naglašena i jasno definisana.

 **Obrazac za odustanka kupovine proizvoda/usluge** – ovaj obrazac može biti dostavljen uz potvrdu ili biti dostupan za preuzimanje na web stranici. Bitno je da kupcima uvek bude dostupan u slučaju odustanka od kupovine kako bi korisnici mogli da mu pristupe, popune ga i urade povraćaj u zakonskom roku. Posebno je potrebno obratiti pažnju na formu samog zahteva jer bi trebao da bude jasan i jednostavan za popunjavanje.

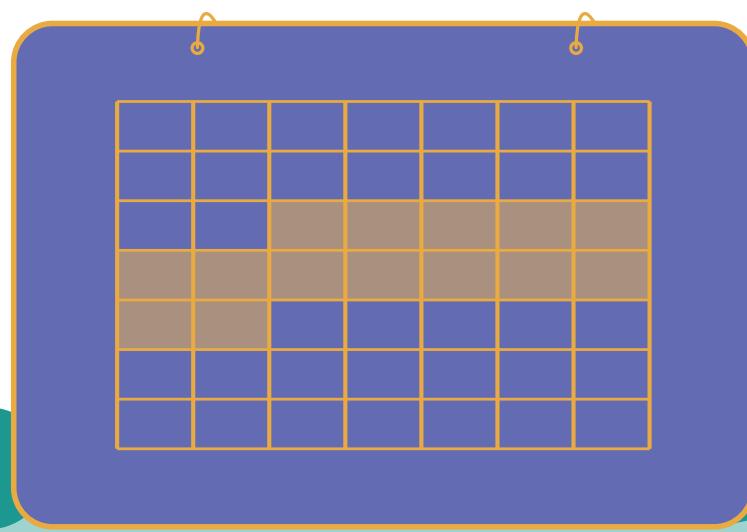
Postojanje korisničke podrške (telefon, e-mail, chat) na sajtu se pokazala kao odlična praksa s obzirom da na ovaj način vaši korisnici mogu dobiti neophodnu podršku kada im je potrebna i to im pruža neki osećaj sigurnosti, pa tako i raste poverenje između trgovca i kupca. Kako taj odnos ne bi bio narušen, potrebno je imati jasno i transparentno prikazan način stupanja kontakta sa podrškom kao i radno vreme iste.

POVRAT PROIZVODA I NOVCA

Politika povraćaja proizvoda omogućava kupcu da proizvod vrati u roku od 14 dana nakon kupovine u slučaju da nije proizvod nije oštećen ili nošen. Prilikom povraćaja proizvoda i novca, kupac je dužan da uz proizvod koji vraća dostavi i dokaz o kupovini, tj. elektronski račun, kao i da stupi u kontakt sa kompanijom kako bi se utvrdio način povraćaja novca.

OBAVEZA TRGOVCA

Trgovac bi trebao da u roku od 14 dana od primanja zahteva za povraćaj robe postupi po zakonu koji je propisala država i vrati ceo iznos sredstava kupcu umanjenim za troškove dostave, osim ako nije drugačije definisano. Trgovac bi trebao svakog kupca da posmatra kao jedinstvenog, a ne samo kao transakciju i postupati po svim zakonima koji su propisani.



commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Project implementator



Project partners



eCommerce Association in
Bosnia and Herzegovina



STIKK
KOSOVO ICT ASSOCIATION



AECA
ALBANIAN E-COMMERCE ASSOCIATION



AmCham Moldova
fighting for your business

Ova publikacija je nastala uz finansijsku podršku
Evropske unije i Nemačkog Federalnog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).
Njen sadržaj je isključiva odgovornost eCommerce Asocijacija Srbije
i ne odražava nužno stavove EU ili Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).