

Certifikační pravidla APEK Certifikovaný obchod

Verze: 2.0

Platná od: 18.7.2005

Základní ustanovení

Tato certifikační pravidla popisují informace a procesy, které musí obchodník zveřejňovat a splňovat pro udělení certifikátu APEK.

Spotřebitelem (zákazníkem) se myslí v tomto textu fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem, než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami, nebo taková osoba, která se k nákupu chystá.

Dodavatelem se myslí fyzická osoba - podnikatel nebo právnická osoba, se kterou bude v případě nákupu (objednávky) uzavírat spotřebitel smlouvu - tzv. "smlouvu na dálku".

Obchodem se pak myslí elektronický obchod, provozovaný dodavatelem a reprezentovaný souborem internetových stránek a aplikací elektronického obchodu na určité internetové doméně.

1. Informace o dodavateli

Spotřebitel musí mít možnost se kdykoliv (než začne provádět nákup, v průběhu nákupu i po uzavření smlouvy) seznámit s informacemi o dodavateli, prostřednictvím srozumitelného odkazu, viditelně umístěného na titulní stránce obchodu:

1.1. úplné obchodní jméno dodavatele,

1.2. identifikační číslo (IČ) dodavatele a v případě, že je plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), také daňové identifikační číslo (DIČ). Pokud dodavatel není registrován k DPH, je povinen tuto skutečnost uvéstⁱ,

1.3. zápis dodavatele v obchodním rejstříku - oddíl, číslo vložky a příslušný rejstříkový soud - nebo zápis v obdobné veřejné listině,

1.4. sídlo u právnické osoby či adresa místa podnikání v případě podnikatele - fyzické osoby,

1.5. kontaktní adresa nebo adresa provozovny v případě, že místo podnikání se neshoduje se sídlem či místem podnikáníⁱⁱ,

1.6. jméno a příjmení osoby zodpovědné za provoz obchodu (odpovědný vedoucí) a adresa elektronické pošty nebo obdobný kontaktⁱⁱⁱ,

1.7. kontaktní údaje určené pro komunikaci se spotřebiteli, zejména telefonní číslo včetně uvedení provozních hodin, ve kterých je možné linku využít, a adresa/adresy elektronické pošty včetně lhůty, kterou si dodavatel vyhrazuje na zodpovězení elektronické pošty od jejího obdržení.^{iv} Pokud dodavatel komunikaci telefonem nebo elektronickou poštou spotřebitelům nenabízí, musí o tom informovat na stránkách obchodu,

1.8. číslo bankovního účtu, pokud se umožňuje jako platební možnost převod peněz na účet.

2. Informace o zboží

Spotřebitel musí mít možnost se před nákupem i v jeho průběhu seznámit v obchodě s těmito informacemi o zboží nabízeném dodavatelem:

- 2.1. název, hlavní charakteristiky zboží a služeb, příp. další údaje dle povahy výrobku potřebné k jeho jednoznačné identifikaci, označení „značky“ (většinou výrobce nebo dovozce),
- 2.2. u textilních výrobků, s výjimkou těch výrobků, které podle zvláštního předpisu povinnosti označování nepodléhají, též údaji o složení materiálu,
- 2.3. u obuvi, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají, též údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech,
- 2.4. cenu za zboží v Kč včetně DPH,
- 2.5. záruční dobu, která je na zboží poskytována nebo údaj o datu minimální trvanlivosti, jde-li o potravinářské výrobky, popřípadě údaj o datu použitelnosti, jde-li o potravinářské výrobky podléhající rychlé zkáze, ve smyslu zvláštního zákona. Pokud se výše uvedené údaje (např. záruční doba) pro veškeré zboží či jednotlivé skupiny zboží shodují, smějí být tyto lhůty souhrnně uvedeny v nákupním řádu/obchodních podmínkách. Spotřebitel však musí mít možnost seznámit se před objednáním zboží s délkou poskytované záruční lhůty^v,
- 2.6. dobu, po kterou zůstává nabídka nebo cena v platnosti,
- 2.7. informaci o lhůtě dodání.

3. Informace o procesu objednání, dodací podmínky

Spotřebitel musí mít možnost se kdykoliv (než začne provádět nákup, v průběhu nákupu i po uzavření smlouvy) seznámit s informacemi o způsobu provedení objednávky, zejména s nákupním řádem/obchodními podmínkami, které musí spotřebiteli objasnit:

- 3.1. možné způsoby dopravy zboží a ceny za takovou dopravu v Kč včetně DPH,
- 3.2. možné způsoby úhrady zboží a cenu v Kč účtovanou dodavatelem ke zboží v případě, že není součástí ceny uváděné u dopravy (např. dobírkovné)^{vi} včetně DPH,
- 3.3. další poplatky jako je např. balné,
- 3.4. v případě, že je účtováno rozdílné dopravné/poštovné, např. podle výše celkové útraty nebo počtu kupovaných kusů zboží, jasný a srozumitelný přehled těchto poplatků,
- 3.5. lhůty pro doručení, které deklarují pro jednotlivé druhy doručení přepravní firmy/pošta,
- 3.6. náklady na použití komunikačních prostředků na dálku,
- 3.7. pravidla pro poskytování slev či bonusů, pokud je dodavatel nabízí,
- 3.8. lhůtu a způsob převzetí daňového dokladu, záručního listu apod. spotřebitelem,
- 3.9. způsob další komunikace se spotřebitelem po odeslání objednávky,
- 3.10. informace o právu odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění u takového zboží, kde to umožňuje zákon,
- 3.11. způsob stornování objednávky spotřebitelem,
- 3.12. postup dodavatele v případě, kdy zjistí, že není schopen dodat zboží^{vii} nebo že je schopen dodat objednávku jen částečně,
- 3.13. způsob a lhůtu vrácení peněz v případě odstoupení od smlouvy spotřebitelem nebo odstoupení od smlouvy po domluvě s dodavatelem v případě uvedeném výše za okolností, kdy spotřebitel již úhradu provedl předem.
- 3.14 informace o možnosti uplatnění rozporu s kupní smlouvou vycházející z občanského zákoníku §616 Shoda s kupní smlouvou a zákona o ochraně spotřebitele §13.

4. Proces objednávky

Spotřebitel musí mít možnost si prohlédnout před odesláním objednávky seznam zboží (s uvedením jeho ceny), které má vybráno v „nákupním košíku“. Na tomto místě či v dalším kroku procesu sestavování objednávky musí být také seznámen se způsobem dodání a platby (případně s možností tyto ještě vybrat a měnit). Dále musí být seznámen s poplatky za dodání, případně dalšími účtovanými poplatky (např. balné) pro takový konkrétní nákup.

Celý proces nákupu musí být koncipován tak, aby spotřebitel před okamžikem, kdy je vyzván ke schválení/odeslání/potvrzení objednávky věděl, kolik bude činit celková cena objednávky, tedy zboží včetně všech dalších poplatků a DPH.

Prosté kliknutí na produkt nesmí znamenat objednávku. Validace objednávky se musí provést minimálně dvěma po sobě následujícími operacemi, první pro výběr zboží, druhou pro konečné potvrzení objednávky.^{viii}

5. Potvrzení objednávky dodavatelem

Dodavatel musí spotřebiteli potvrdit uskutečněnou objednávku.

Potvrzení objednávky, kterou dodavatel sdělí spotřebiteli (například elektronickou poštou), musí obsahovat:

- 5.1. identifikaci dodavatele,
- 5.2. identifikaci spotřebitele,
- 5.3. unikátní identifikační číslo objednávky,
- 5.4. datum a čas uskutečnění objednávky,
- 5.5. název zboží, jeho objednané množství, jednotkovou cenu zboží, celkovou cenu zboží,
- 5.6. způsoby dopravy a platby, které si spotřebitel vybral,
- 5.7. cenu balného, dopravy/doručení (vč. uvedení typu) či dalších účtovaných poplatků,
- 5.8. celkovou cenu objednávky, kterou spotřebitel zaplatí,
- 5.9 informace o dodací lhůtě, ve které bude zboží připraveno k přepravě/odeslání.

Při změně nákupního řádu/obchodních podmínek musí mít spotřebitelé možnost přístupu k obchodním podmínkám, které platily v okamžiku jejich objednávky.

6. Záruční podmínky a reklamacie - uplatnění práv z odpovědnosti za vady

Spotřebitel musí mít možnost se kdykoliv (než začne provádět nákup, v průběhu nákupu i po uzavření smlouvy) seznámit na stránkách obchodu s těmito informacemi o poskytovaných záručních dobách a řešení reklamací, zejména s:

- 6.1. skutečností, že záruční lhůta začíná běžet převzetím věci kupujícím,
- 6.2. informací, na kterém místě v obchodě se dozví záruční dobu – zda u jednotlivých položek nebo souhrnně (např. v nákupním řádu),
- 6.3. informací, kde se nacházejí servisní místa a kdo zajišťuje záruční a pozáruční servis zboží.

Součástí dostupných informací na stránkách obchodu musí být reklamační řád, informující zejména o:

6.4. kontaktních údajích pro vyřizování reklamací, pokud jsou tyto údaje odlišné od kontaktních informací o dodavateli, uváděných podle čl. 1 těchto pravidel,

6.5. způsobu, jakým má spotřebitel reklamaci (uplatnění práv z odpovědnosti za vady, nekompletnost dodávky aj.) uplatňovat,

6.6. informace o místě, kam se reklamované zboží dopravuje a kdo dopravu hradí. Také informace o právu zákazníka na přiměřenou náhradu dopravného v případě oprávněné reklamace. (blíže v poznámkách)^{ix}

6.7. způsobu a lhůtě, ve které bude spotřebiteli, který uplatnil reklamaci, dodán reklamační protokol,

6.8. jakým způsobem dodavatel vyrozumí spotřebitele o vyřízení reklamace.

7. Ochrana osobních údajů spotřebitele

Dodavatel musí v obchodě uvést následující informace, vztahující se k ochraně osobních údajů, a to prostřednictvím srozumitelného odkazu, viditelně umístěného na stránkách obchodu, pojmenovaného "Ochrana osobních údajů" nebo "Ochrana osobních dat" apod. Spotřebitel musí mít možnost se seznámit kdykoliv (než začne provádět nákup, v průběhu nákupu i po uzavření smlouvy) na stránkách obchodu s těmito informacemi:

7.1. zda vůbec a pokud ano, které osobní údaje o spotřebiteli bude dodavatel shromažďovat, jak dlouho a k jakým účelům,

7.2. registrační číslo u Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud dodavatel zpracovává osobní údaje.

Pokud dodavatel zpracovává osobní údaje, pak musí dále spotřebitele informovat:

7.3. jak bude s těmito údaji nakládat a kterou část, komu a z jakých důvodů bude předávat,

7.4. jakým způsobem může spotřebitel tyto údaje měnit a kontrolovat,

7.5. jakým způsobem může spotřebitel svoje údaje nechat vymazat.

8. Všeobecné ustanovení

Žádné z ustanovení nákupního řádu/obchodních podmínek či reklamačního řádu nesmí být v rozporu se zákony platnými v České republice.

Příloha: Doporučení k Certifikačním pravidlům

Tato doporučení nejsou součástí povinných pravidel. Je na svobodné vůli dodavatele, zda se bude těmito doporučeními řídit a bude je uvádět na svých internetových stránkách.

Doporučení 1: Technické informace

Pokud to charakter konkrétního obchodu vyžaduje, spotřebitel musí mít možnost se ještě před nákupem seznámit na viditelném místě obchodu také s informacemi o technických požadavcích na hardware a software pro uskutečnění objednávky v obchodě, zejména pak informace, na kterých softwarových platformách a s kterými prohlížeči je obchod plně funkční, případně za jakých okolností funkční není (např. bez povoleného javascriptu, cookies, podpory alespoň 128-bitového šifrování atd.).

Doporučení 2: Daň z přidané hodnoty

Doporučení zejména pro dodavatele (obchodníky), jejichž významnou část zákazníků tvoří osoby-podnikatelé/plátci DPH:

Uvádět veškeré ceny v Kč a to jak bez, tak včetně daně z přidané hodnoty (DPH) a uvedením sazby DPH. Pokud dodavatel není registrován k DPH, uvádět u veškerých cen údaj „neplátce DPH“.

Příloha: Poznámky k Certifikačním pravidlům

ⁱ Nejčastěji uvedením údaje „neplátce DPH“

ⁱⁱ např. kancelář, provozovna

ⁱⁱⁱ např. odkaz na kontaktní formulář na stránkách obchodu

^{iv} Odpovědí se rozumí srozumitelná odpověď na dotaz zákazníka, nikoliv jen počítačem vytvořená informace o zpracování dotazu.

^v nestačí uvést, že záruční lhůta je poskytována v takové délce, která je uvedena v záručním listě přibaleném ke zboží

^{vi} nestačí tedy uvádět např. "ceny dle tarifu České pošty"

^{vii} např. z důvodu, že se přestalo vyrábět

^{viii} např. první kliknutí (nebo řada kliknutí) pro obsah objednávky (přidání do košíku), druhé kliknutí (nebo řada kliknutí) pro konečné potvrzení objednávky po zvolení dopravních a platebních možností.

^{ix} znění zákona a stanovisko ČOI:

"V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv)."

Doplňte podle svého uvážení tak aby bylo právo kupujícího zřetelné.