

Kodex terminologie lhůt dodání zboží u internetových obchodníků

Obchodník hlásící se ke Kodexu terminologie lhůt dodání používá na svých stránkách pouze následující jednoznačné a nezavádějící údaje:

Ihned k odběru:

V případě existence kamenné prodejny/výdejny musí být zboží okamžitě dostupné k odběru na prodejně! Pakliže tomu tak není, je nutné použít „Časový údaj“ (viz. níže).

Praktická situace „Ihned k odběru“: zákazník si objedná zboží, sedne do auta a dojede si pro zboží na prodejnu/výdejnu.

Ihned k expedici / skladem:

Zboží je možné ihned expedovat, ale není dostupné k okamžitému odběru. Doba doručení závisí na formě dopravy (obchodník je schopen zboží předat dopravci ihned).

V případě použití výrazu skladem je nutné jednoznačně vysvětlit, že skladem neznamená na prodejně/výdejně.

Praktická situace „Ihned k expedici“: na základě zkušeností je zřejmé, že málokdo je schopen expedovat opravdu ihned, v takovémto případě doporučujeme výraz „ihned“ vůbec nepoužívat a nahradit ho časovým údajem.

Na dotaz:

Informace poskytnuta po dotazu zákazníka. Je možné doplnit přibližný termín dodání (expedice) s poznámkou (viditelnou a zřejmou), že je opravdu pouze informativní a vysvětlením, jakým způsobem se zákazník dozví přesný termín dodání/expedice.

Použití obvykle/běžně apod.:

Údaje obvykle, běžně apod. je nutné doplnit o informaci, jak a kdy se zákazník dozví opravdový termín (např.: zavoláme vám zítra, termín potvrdíme do 24 hodin emailem apod.).

Časový údaj:

Časový údaj ve dnech nebo hodinách (libovolný) s formulací, jestli se jedná o dobu expedice nebo dobu odběru na prodejně/výdejně. V případě používání výrazu expedice, musí být na stránkách obchodu jednoznačně vysvětleny pojmy expedice vs. termín dodání / odběru.

Praktická situace „Časový údaj“: Expedice: do 24 hodin, Dodání zboží: do 48 hodin atd..