

APEK - Certifikovaný obchod

Certifikační pravidla platná od 1. 1. 2014 - legislativní část

Krok	Základní informace	Detail
1	Spotřebitel musí mít možnost se kdykoliv seznámit s informacemi o dodavateli prostřednictvím srozumitelného odkazu.	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
2	Úplná obchodní firma dodavatele	
3	Identifikační číslo (IČ) dodavatele a v případě, že je plátce daně z přidané hodnoty (DPH), také daňové identifikační číslo (DIČ).	Identifikační číslo (IČ) dodavatele a v případě, že je plátce daně z přidané hodnoty (DPH), také daňové identifikační číslo (DIČ). Pokud dodavatel není registrován k DPH, je povinen tuto skutečnost uvést (neplátce DPH)
4	Zápis dodavatele v obchodním rejstříku nebo obdobné veřejné listině	Zápis dodavatele v obchodním rejstříku - oddíl, číslo vložky a příslušný rejstříkový soud - nebo zápis v obdobné veřejné listině
5	Sídlo dodavatele	
6	Kontaktní adresa nebo adresa provozovny (je-li odlišná od sídla)	Kontaktní adresa nebo adresa provozovny v případě, že místo podnikání se neshoduje se sídlem či místem podnikání
7	Jméno a příjmení osoby zodpovědné za provoz obchodu (odpovědný vedoucí)	Jméno a příjmení osoby zodpovědné za provoz obchodu (odpovědný vedoucí) a adresa elektronické pošty nebo obdobný kontakt – adresa nemusí být osobní, stačí info@obchod.cz , nebo formulář
8	Kontaktní údaje určené pro komunikaci se spotřebiteli, zejména telefonní číslo včetně uvedení provozních hodin a adresa/adresy elektronické pošty.	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. Pokud dodavatel komunikaci telefonem nebo elektronickou poštou spotřebitelům nenabízí, musí o tom informovat na stránkách obchodu,
9	Číslo bankovního účtu.	Číslo bankovního účtu, pokud se umožňuje jako platební možnost převod peněz na účet.
10	Název, hlavní charakteristiky zboží a služeb.	Název, hlavní charakteristiky zboží a služeb, příp. další údaje dle povahy výrobku potřebné k jeho jednoznačné identifikaci, označení „značky“ (většinou výrobce nebo dovozce)
11	U textilních výrobků údaje o složení materiálu.	U textilních výrobků, s výjimkou těch výrobků, které podle zvláštního předpisu povinnosti označování nepodléhají, též údaje o složení materiálu,
12	U obuvi údaje o materiálech použitých v jejích hlavních částech.	U obuvi, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají, též údaje o materiálech použitých v jejích hlavních částech

APEK - Certifikovaný obchod

Certifikační pravidla platná od 1. 1. 2014 - legislativní část

Krok	Základní informace	Detail
13	Cena za zboží v Kč včetně DPH a dalších obdobných daní a poplatků (autorské poplatky apod.).	Je třeba sledovat započítání všech poplatků do ceny, kterou "vidí" spotřebitel - především se jedná o DPH a PHE (recyklační poplatky), vyjíměčně další.
14	Omezení při dodání zboží.	Viz § 11a zákona o ochraně spotřebitele. Prodávajcí je povinen informovat o tom, zda platí nějaká omezení pro dodání zboží či služby (včetně omezených zásob konkrétního zboží).
15	Informace o lhůtě dodání.	
16	Možné způsoby dopravy (dodání) zboží a ceny za takovou dopravu (dodání) v Kč včetně DPH.	
17	Možné způsoby úhrady zboží a cenu v Kč účtovanou dodavatelem včetně DPH.	Možné způsoby úhrady zboží a cenu v Kč účtovanou dodavatelem ke zboží v případě, že není součástí ceny uváděné u dopravy (např. dobírkovné), včetně DPH (viz § 11a zákona o ochraně spotřebitele).
18	Další poplatky jako je např. balné.	
19	Informace o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li podnikatelem vyžadována.	
20	V případě, že je účtováno rozdílné dopravné/poštovné, např. podle výše celkové útraty nebo počtu kupovaných kusů zboží, jasný a srozumitelný přehled těchto poplatků.	
21	Lhůty pro doručení, které deklarují pro jednotlivé druhy doručení přepravní firmy/pošta.	
22	Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku, pokud se liší od základní sazby.	
23	Pravidla pro poskytování slev či bonusů, pokud je dodavatel nabízí.	
24	Lhůtu a způsob převzetí daňového dokladu, záručního listu apod. spotřebitelem.	
25	Způsob stornování objednávky spotřebitelem.	
26	Základní informace o existenci práva odstoupit od kupní smlouvy ve 14 dnech.	
27	Informace o tom, že odstoupení od KS musí spotřebitel odeslat nejpozději do 14 dnů od převzetí zboží.	Odstoupení zůstává stejné do 14 dnů jako dosud, pouze se mění přístup ke lhůtě - tedy aktuálně stačí poslední den lhůty odstoupení odeslat na místo doručit. Sledovat tento detail.
28	Informace o tom, že v případě odstoupení od kupní smlouvy není podnikatel povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal.	

APEK - Certifikovaný obchod

Certifikační pravidla platná od 1. 1. 2014 - legislativní část

Krok	Základní informace	Detail
29	Informace o tom, že spotřebitel má nárok pouze na vrácení finančních prostředků za dopravné v nejnižší nabízené výši v případě odstoupení od KS (v případě, že si zvolil dražší způsob dopravy).	§ 1832 odst. 2 Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Pozor! Osobní odběr se jako doprava zboží nebere!
30	Absence informací o smluvních pokutách, poplatcích za kontrolu přijatého zboží zpět apod. v informacích týkajících se odstoupení od KS.	
31	Informace o tom, že v případě odstoupení od KS ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží.	Jedná se o prostředky za dopravné zboží od spotřebitele směrem k obchodníkovi. Jestliže obchodník toto neuvede, je povinen spotřebiteli náklady uhradit.
32	Informace o výši nákladů za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou při odstoupení od KS.	Pro případ odběru nadměrného zboží (například zpětné vyzvednutí pračky, kamen apod.).
33	Způsob a lhůtu vrácení peněz v případě odstoupení od KS.	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. Vrácení peněz musí proběhnout do 14 dnů od odstoupení. Je však podmíněno vrácením zboží či prokázáním odeslání zboží zpět obchodníkovi.
34	Poskytnutí formuláře pro odstoupení od smlouvy.	Formulář pro odstoupení by měl být dostupný na webových stránkách obchodu.
35	Informace, na kterém místě v obchodě se zákazník dozví záruční dobu, pokud je mu záruka poskytována.	Jedná se o informaci, zda je záruční lhůta pro všechno nabízené zboží stejná a tedy uvedená například v OP nebo zda je pro každé konkrétní zboží uvedená záruční lhůta zvlášť (a kde tedy).
36	Záruční doba, která je na zboží poskytována nebo údaj o datu minimální trvanlivosti, jde-li o potravinářské výrobky, popřípadě údaj o datu použitelnosti.	Záruční doba, 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

APEK - Certifikovaný obchod

Certifikační pravidla platná od 1. 1. 2014 - legislativní část

Krok	Základní informace	Detail
37	Informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění.	Informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění a zákona o ochraně spotřebitele §13. Tento bod je "základním" z oblasti odpovědnosti za vady a reklamace, tedy hodnotíme především existenci sekce, reklamačního řádu apod. Další upřesnění přináší body 30 - 36.
38	Informace o místě, kam se reklamované zboží dopravuje.	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.
39	Informace o tom, kdo hradí dopravu zboží k reklamaci.	V případě uznané reklamaci ji zpětně refunduje obchodník.
40	Kontaktní údaje pro vyřizování reklamací, pokud jsou tyto údaje odlišné od kontaktních informací o dodavateli, uváděných podle čl. 1 těchto pravidel.	Kontaktní údaje pro vyřizování reklamací, pokud jsou tyto údaje odlišné od kontaktních informací o dodavateli, uváděných podle kroku 6 a 10 těchto pravidel
41	Informace, kde se nacházejí servisní místa a kdo zajišťuje záruční a pozáruční servis zboží.	
42	Informace o způsobu, jakým má spotřebitel reklamaci uplatňovat.	Informace o způsobu, jakým má spotřebitel reklamaci (uplatnění práv z odpovědnosti za vady, nekompletnost dodávky aj.) uplatňovat
43	Informace o způsobu a lhůtě, ve které prodávající potvrdí v písemné formě, kdy spotřebitel právo z vadného plnění uplatnil včetně provedení opravy a doby jejího trvání.	V zásadě se jedná o informace o reklamačním protokolu a jeho předání spotřebiteli. Proávající by měl takovou informaci uvádět na webových stránkách internetového obchodu.
44	Informace o tom, jakým způsobem dodavatel vyrozumí spotřebitele o vyřízení reklamace.	
45	Informace o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.	Je-li taková možnost obchodníkem nabízena.
46	Dodavatel musí v obchodě uvést následující informace, vztahující se k ochraně osobních údajů, a to prostřednictvím srozumitelného odkazu.	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.
47	Informace, zda vůbec a pokud ano, které osobní údaje o spotřebiteli bude dodavatel shromažďovat, jak dlouho a k jakým účelům.	
48	Registrační číslo u Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud dodavatel zpracovává osobní údaje.	

APEK - Certifikovaný obchod

Certifikační pravidla platná od 1. 1. 2014 - legislativní část

Krok	Základní informace	Detail
49	<p>Pokud dodavatel zpracovává osobní údaje, pak musí dále spotřebitele informovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> * jak bude s těmito údaji nakládat a kterou část, komu a z jakých důvodů bude předávat, * jakým způsobem může spotřebitel tyto údaje měnit a kontrolovat, * jakým způsobem může spotřebitel svoje údaje nechat vymazat. 	
50	<p>Testovací nákup - Spotřebitel musí mít možnost si prohlédnout před odesláním objednávky seznam zboží (s uvedením jeho ceny), které má vybráno v „nákupním košíku“ včetně možnosti vložené informace upravovat.</p>	<p>Doplněno o možnost upravovat vložené informace s ohledem na vyjádření JUDr. Aujezdského. V zásadě se neseťkáme s obchody, kde by nešlo změnit stav košíku.</p>
51	<p>Testovací nákup - 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.</p>	
52	<p>Testovací 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.</p>	
53	<p>Testovací nákup - 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.</p>	
54	<p>Po schválení/odeslání/potvrzení objednávky uživatelem potvrdí obchodník objednávku (například elektronickou poštou).</p>	
55	<p>Potvrzení objednávky obsahuje identifikaci dodavatele.</p>	
56	<p>Potvrzení objednávky obsahuje identifikaci spotřebitele.</p>	
57	<p>Potvrzení objednávky obsahuje unikátní identifikační číslo objednávky.</p>	
58	<p>Potvrzení objednávky obsahuje datum a čas uskutečnění objednávky.</p>	



APEK - Certifikovaný obchod

Certifikační pravidla platná od 1. 1. 2014 - legislativní část

Krok	Základní informace	Detail
59	Potvrzení objednávky obsahuje název zboží, jeho objednané množství, jednotkovou cenu zboží, celkovou cenu zboží.	
60	Potvrzení objednávky obsahuje způsoby dopravy a platby, které si spotřebitel vybral.	
61	Potvrzení objednávky obsahuje cenu balného, dopravy/doručení (vč. uvedení typu) či dalších účtovaných poplatků.	
62	Potvrzení objednávky obsahuje celkovou cenu objednávky, kterou spotřebitel zaplatí.	
63	Testovací nákup – Došlo k poskytnutí obchodních podmínek a formuláře v textové podobě.	V rámci potvrzení o přijetí objednávky by měl obchodník zasílat také obchodní podmínky
64	Testovací nákup – Došlo k poskytnutí formuláře pro odstoupení od kupní smlouvy v textové podobě.	V rámci potvrzení o přijetí objednávky by měl obchodník zasílat formulář pro odstoupení.