

## Terminologie lhůt dodání APEK

*Stejně jako při špatně nastavené ceně, lživém popisu zboží je i lživá informace o skladové dostupnosti a termínu dodání klamavým jednáním obchodníka. V dnešní velmi konkurenční době je právě termín dodání mnohdy nejdůležitější informací pro spotřebitele a jeho klamání je chráněno zákonem č. 634/1992 Sb. s pokutou pro obchodníka do výše 50 miliónů korun.*

*Obchodník hlásící se k Terminologii lhůt dodání používá na svých stránkách pouze jednoznačné a nezavádějící údaje a neklame spotřebitele.*

### Povolená slovní vyjádření:

- „Ihned k odběru“
- „Ihned k odeslání“
- „U dodavatele“
- „Na dotaz“
- „K dispozici (datum)“

### Použití rozšiřujících slov:

- + skladem
- + běžně / obvykle
- + časový údaj (dodání / odeslání)

### Zakázaná slovní vyjádření:

**Jakákoliv vyjádření matoucího zákazníka a neposkytující korektní informace o skladu.**

- skladem do 3 dnů
- skladem v e-shopu
- běžně skladem, dodání ihned
- obvykle skladem
- dodání zítra (prezentováno v pátek)
- dodání 10. září (prezentováno 9. září v 23:40) – pokud tomu tak reálně není (kurýr apod.)

Asociace pro elektronickou komerci ( [www.apek.cz](http://www.apek.cz) )  
Sokolská 23, 120 00 Praha

tel/fax: +420 775 692 735, e-mail: [info@apek.cz](mailto:info@apek.cz)

## Podrobné vysvětlení Terminologie lhůt dodání

### „Ihned k odběru“

Zboží musí být okamžitě dostupné k odběru na prodejně / výdejně. Pakliže tomu tak není, není možné uvádět tento výraz. Presentovaná informace o stavu skladu nesmí být starší 1 hodiny. Pakliže je starší, musí být viditelně a zřetelně uvedeno, jak je informace stará.

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

*Alternativní slovní vyjádření: ihned k vyzvednutí (na prodejně), okamžitě k odběru, skladem - ihned k odběru.*

### „Ihned k odeslání“

Zboží je možné ihned odeslat, ale není dostupné k okamžitému osobnímu odběru. Doba doručení závisí na formě dopravy (obchodník je schopen zboží předat dopravci ihned\*). Presentovaná informace o stavu skladu nesmí být starší 1 hodiny. Pakliže je starší, musí být viditelně a zřetelně uvedeno, jak je informace stará.

\* Na stránkách obchodu musí být zřetelně a viditelně uvedena informace, do kolika hodin může zákazník zboží objednat, aby bylo v daný den odesláno.

*Praktická situace „Ihned k expedici“: zboží je ve skladě obchodníka, sklad však neslouží zároveň jako prodejna. Zákazník si tak nemůže dojet ihned pro zboží, ale může si jej bezprostředně nechat poslat na adresu nebo přeposlat na prodejnu.*

*Alternativní slovní vyjádření: ihned k expedici (mnoho spotřebitelů však toto slovo nezná a neví, co znamená)*

### „U dodavatele“

O zboží je (datová) informace, že se nachází na skladě dodavatele nebo distribučního centra sloužícího více obchodníkům. Presentovaná informace o stavu skladu nesmí být starší 1 hodiny. Pakliže je starší, musí být viditelně a zřetelně uvedeno, jak je informace stará.

*Praktická situace „U dodavatele“: zboží je na skladě dodavatele, kde dostává obchodník pravidelně datovou aktualizaci. V případě objednávky zákazníkem je obchodník schopen okamžitě zboží objednat a zaslat napřímo zákazníkovi ze skladu dodavatele nebo skrz svůj sklad přeposlat.*

*Alternativní slovní vyjádření: v distribučním centru, u výrobce, u distributora, u velkoobchodu*

### **„Na dotaz“**

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

*Alternativní slovní vyjádření: není*

### **„K dispozici (datum)“**

Nabízí spotřebiteli informaci o zboží, které není ještě v prodeji nebo momentálně není, ale již je známá informace, kdy bude. Datum, které je uvedeno musí být datem, kdy bude zboží již připraveno k vyzvednutí nebo odeslání (viz ihned k odběru, ihned k odeslání)

*Alternativní slovní vyjádření: V prodeji dne ..., Naskladníme dne ...*

---

## **Použití rozšiřujících slov**

### **+ skladem**

Doplnění informací slovem skladem je možné pouze za předpokladu, že prezentovaná informace není starší 1 hodiny nebo za předpokladu, že není starší 24 hodin v případě, že je viditelnou a zřejmou formou uvedeno, jak starý údaj je.

Samotné slovo skladem je možné použít pouze za předpokladu, že je zboží ihned k odběru a zároveň ihned k odeslání (viz výše). V případě, že obchodník nemá prodejnu, vyhovuje i samotná varianta ihned k odeslání.

*Praktické varianty: Skladem – ihned k odběru, Skladem – ihned k expedici, Skladem u dodavatele, Skladem*

### **+ běžně / obvykle**

Poskytuje spotřebiteli rozšířenou informaci zejména u zboží, kde má obchodník praktické zkušenosti a opodstatněný předpoklad o dostupnosti. Zejména v případě, kde neprobíhá pravidelná datová komunikace se skladem a dodavateli nebo je datová informace staršího data (1 resp. 24 hodin).

Podmínkou tohoto uvedení je nutnost viditelně a zřetelně spotřebiteli sdělit, jakým způsobem se dostane k přesné informaci.

*Praktická varianty: Běžně u dodavatele, Obvykle do 3 dnů*

### **+ časový údaj (dodání / odeslání)**

Poskytuje spotřebiteli maximální komfort při rozhodování a je doporučován jako doplněk všech forem prezentace dostupnosti / dodání zboží.

Není však možné uvádět klamavé informace typu „Dodání zítra“ v případě prezentace v pátek, pokud skutečně není realizován sobotní závoz zboží.

*Praktická varianty: Ihned k odeslání – dodání 1. září, Ihned k odeslání – dodání do 48 hodin*

*Tolerovaná odchylka od výše uvedených pravidel je pouze o víkendu, kdy není nutné uvádět pro víkendové dny jiné slovní vyjádření než v pracovní dny, ačkoliv nejsou o víkendu pravdivé (mimo doplňkových údajů, kde odchylka tolerována není). V případě osobního odběru velmi výrazně doporučujeme informace spojit s otevíracími hodinami prodejny/prodejen.*