

APEK - Certifikovaný obchod - certifikační pravidla

| Krok | Popis |
|------|---|
| 1 | Spotřebitel musí mít možnost se kdykoliv seznámit s informacemi o dodavateli prostřednictvím srozumitelného odkazu. |
| 2 | Úplný obchodní název dodavatele. |
| 3 | Identifikační číslo (IČ) dodavatele a v případě, že je plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), také daňové identifikační číslo (DIČ). |
| 4 | Zápis dodavatele v obchodním rejstříku nebo obdobné veřejné listině. |
| 5 | Sídlo dodavatele. |
| 6 | Kontaktní adresa nebo adresa provozovny (je-li odlišná od sídla). |
| 7 | Informační povinnost o evidenci EET. |
| 8 | Kontaktní údaje určené pro komunikaci se spotřebiteli, zejména telefonní číslo včetně uvedení provozních hodin a adresy elektronické pošty. |
| 9 | Číslo bankovního účtu. |
| 10 | Název, hlavní charakteristiky zboží a služeb. |
| 11 | U textilních výrobků údaje o složení materiálu. |
| 12 | U obuvi údaje o materiálech použitých v jejich hlavních částech. |
| 13 | Cena za zboží v Kč včetně DPH a dalších obdobných daní a poplatků (autorské poplatky apod.). |
| 14 | Uvedení chybné ceny |
| 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. |
| 18 | Další poplatky jako je např. balné. |
| 19 | Informace o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li podnikatelem vyžadována. |
| 20 | Informace týkající se povinnosti spotřebitele zkontrolovat zboží při převzetí. |
| 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 | Základní informace o existenci práva odstoupit od kupní smlouvy ve 14 dnech. |
| 26 | Informace o tom, že odstoupení od KS musí spotřebitel odeslat nejpozději do 14 dnů od převzetí zboží. |
| 27 | 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. |
| 28 | 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). |
| 29 | Absence informací o smluvních pokutách, poplatcích za kontrolu přijatého zboží zpět apod. v informacích týkajících se odstoupení od KS. |
| 30 | Informace o tom, že v případě odstoupení od KS ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. |
| 31 | Způsob a lhůtu vrácení peněz v případě odstoupení od KS. |
| 32 | Poskytnutí formuláře pro odstoupení od smlouvy. |
| 33 | Informace, na kterém místě v obchodě se zákazník dozví záruční dobu, pokud je mu záruka poskytována. |
| 34 | Záruční doba, která je na zboží poskytována nebo údaj o datu minimální trvanlivosti, jde-li o potravinářské výrobky, popřípadě údaj o datu |
| 35 | Informace o uplatnění práv z vadného plnění. |
| 36 | Informace o místě, kam se reklamované zboží dopravuje. |
| 37 | Informace o tom, kdo hradí dopravu zboží k reklamaci. |
| 38 | Kontaktní údaje pro vyřizování reklamací, pokud jsou tyto údaje odlišné od kontaktních informací o dodavateli, uváděných podle čl. 1 těchto |
| 39 | Informace, kde se nacházejí servisní místa a kdo zajišťuje záruční a pozáruční servis zboží. |
| 40 | Informace o způsobu, jakým má spotřebitel reklamaci uplatňovat. |
| 41 | Informace o tom, že prodávající není oprávněn požadovat po kupujícím vynaložené náklady za vyřízení neoprávněné reklamace. |
| 42 | 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 a informace o tom, jakým způsobem dodavatel vyrozumí spotřebitele o vyřízení reklamace. |
| 43 | Informace o mimosoudním řešení sporů. |
| 44 | Aktivní souhlas nakupujícího s obchodními podmínkami |
| 45 | Informační povinnost ve vztahu k ochraně osobních údajů uvedená v souladu s GDPR. Informace doporučujeme uvádět odděleně od obchodních podmínek, nákupního řádu apod. |
| 46 | Informace o zpracování osobních údajů pro účely uzavření kupní smlouvy |
| 47 | Informační povinnost o právech subjektu údajů (přístup k osobním údajům, právo na opravu nebo výmaz osobních údajů, popřípadě omezení jejich zpracování, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů a dále právo na přenositelnost osobních údajů.) |

APEK - Certifikovaný obchod - certifikační pravidla

| Krok | Popis |
|------|--|
| | <p>Informace o zasílání obchodních sdělení (pro ty, kteří nakoupili v e-shopu) - dvě části:</p> <p>Zákon č. 480/2004 Sb. - Prodávající může zákazníkům zasílat obchodní sdělení se souhlasem (například v OP nebo samostatně) a nebo bez souhlasu. Bez souhlasu ale platí povinnost umožnit zákazníkovi odmítnout zasílání newsletteru ještě před jeho prvním odesláním (opt-out).</p> <p>GDPR - Prodávající může zpracovávat osobní údaje pro účely zasílání obchodních sdělení na základě souhlasu (aktivní souhlas opt-in) nebo na základě tzv. oprávněného zájmu. V případě uplatnění oprávněného zájmu by měl plnit obchodník informační povinnost na webu e-shopu.</p> |
| 48 | |
| 49 | Informace k zasílání obchodních sdělení (pro ty, kteří nenakoupili v e-shopu) - kompletní text souhlasu k zasílání obchodních sdělení pro zákazníky i ty, kteří dosud nenakoupili. |
| 50 | Potvrzení objednávky (odeslání nákupního košíku) - Informace o zpracování osobních údajů - informace o zpracování osobních údajů nezbytných k uzavření kupní smlouvy a následujícím krokům (pouze informační povinnost). Optimálně tři vrstvy. |
| 51 | 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. |
| 52 | 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) |
| 53 | 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. |
| 54 | 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. |
| 55 | Po schválení/odeslání/potvrzení objednávky uživatelem potvrdí obchodník objednávku (například elektronickou poštou). |
| 56 | Potvrzení objednávky obsahuje identifikaci dodavatele a identifikaci spotřebitele. |
| 57 | Potvrzení objednávky obsahuje unikátní identifikační číslo objednávky. |
| 58 | Potvrzení objednávky obsahuje datum a čas uskutečnění objednávky. |
| 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. |
| 64 | Testovací nákup – Došlo k poskytnutí formuláře pro odstoupení od kupní smlouvy v textové podobě. |