

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	Kontaktní údaje určené pro komunikaci se spotřebiteli, zejména telefonní číslo včetně uvedení provozních hodin a adresy elektronické pošty.
8	Název, hlavní charakteristiky zboží a služeb.
9	Cena za zboží v Kč včetně DPH a dalších obdobných daní a poplatků (autorské poplatky apod.).
10	Uvedení chybné ceny
11	Správné zobrazení slev
12	Informace o lhůtě dodání.
13	Možné způsoby dopravy (dodání) zboží a ceny za takovou dopravu (dodání) v Kč včetně DPH.
14	Možné způsoby úhrady zboží a cenu v Kč účtovanou dodavatelem včetně DPH.
15	Další poplatky jako je např. balné.
16	Informace o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li podnikatelem vyžadována.
17	Informace týkající se povinnosti spotřebitele zkontrolovat zboží při převzetí.
18	Lhůty pro doručení, které deklarují pro jednotlivé druhy doručení přepravní firmy/pošta.
19	Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku, pokud se liší od základní sazby.
20	Pravidla pro poskytování slev či bonusů, pokud je dodavatel nabízí.
21	Uživatelské recenze
22	Lhůtu a způsob převzetí daňového dokladu, záručního listu apod. spotřebitelem.
23	Základní informace o existenci práva odstoupit od kupní smlouvy ve 14 dnech.
24	Informace o tom, že odstoupení od KS musí spotřebitel odeslat nejpozději do 14 dnů od převzetí zboží.
25	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.
26	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).
27	Absence informací o smluvních pokutách, poplatcích za kontrolu přijatého zboží zpět apod. v informacích týkajících se odstoupení od KS.
28	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.
29	Odstoupení od smlouvy nad rámec vyzkoušení
30	Způsob a lhůtu vrácení peněz v případě odstoupení od KS.
31	Poskytnutí formuláře pro odstoupení od smlouvy.
32	Informace, na kterém místě v obchodě se zákazník dozví záruční dobu, pokud je mu záruka poskytována.
33	Záruční doba, která je na zboží poskytována nebo údaj o datu minimální trvanlivosti, jde-li o potravinářské výrobky, popřípadě údaj o datu
34	Informace o uplatnění práv z vadného plnění.
35	Informace o místě, kam se reklamované zboží dopravuje.
36	Informace o tom, kdo hradí dopravu zboží k reklamaci.
37	Kontaktní údaje pro vyřizování reklamací, pokud jsou tyto údaje odlišné od kontaktních informací o dodavateli, uváděných podle čl. 1 těchto
38	Informace o způsobu, jakým má spotřebitel reklamaci uplatňovat.
39	Informace o tom, že prodávající není oprávněn požadovat po kupujícím vynaložené náklady za vyřízení neoprávněné reklamace.
40	Informace o způsobu a lhůtě, ve které prodávající potvrdí v písemné formě, kdy spotřebitel má právo z vadného plnění uplatnit včetně provedení opravy a doby jejího trvání a informace o tom, jakým způsobem dodavatel vyrozumí spotřebitele o vyřízení reklamace.
41	Odpovědnost za vady – nároky spotřebitele z vadného plnění, odpovědnost prodávajícího za vady způsobené kupujícím při montáži či instalaci zboží podle chybného návodu, rozšířený koncept odpovědnosti za zboží s digitálním prvkem, obrácené důkazní břemeno 12 měsíců

APEK - Certifikovaný obchod - certifikační pravidla

Krok	Popis
42	Informace o mimosoudním řešení sporů.
43	Aktivní souhlas nakupujícího s obchodními podmínkami
44	Informační povinnost ve vztahu k ochraně osobních údajů uvedená v souladu s GDPR. Informace doporučujeme uvádět odděleně od obchodních podmínek, nákupního řádu apod.
45	Informace o zpracování osobních údajů pro účely uzavření kupní smlouvy
46	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.)
47	<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	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.
49	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.
50	Správně označené objednávkové tlačítko
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 i spotřebitele a unikátní identifikační číslo objednávky
57	Potvrzení objednávky obsahuje datum a čas uskutečnění objednávky.
58	Potvrzení objednávky obsahuje název zboží, jeho objednané množství, jednotkovou cenu zboží, celkovou cenu zboží a obsahuje způsoby dopravy a platby, které si spotřebitel vybral.
59	Potvrzení objednávky obsahuje cenu balného, dopravy/doručení (vč. uvedení typu) či dalších účtovaných poplatků.
60	Potvrzení objednávky obsahuje celkovou cenu objednávky, kterou spotřebitel zaplatí.
61	Testovací nákup – Došlo k poskytnutí obchodních podmínek.
62	Testovací nákup – Došlo k poskytnutí formuláře pro odstoupení od kupní smlouvy v textové podobě.
63	Aktivní souhlas návštěvníka webu s používáním Cookies
64	Automatické přidávání zboží či služeb do nákupního košíku bez vědomí zákazníka