



Zjednodušený checklist pro Tlačítkovou Novelu

od FG FORREST

Zpracoval : **Petr Luňáček**

Sídlo: Pernerova 635/57, Karlín, 186 00 Praha 8

IČ: 252 90 568

DIČ: CZ25290568

Key Account Manager



Ing. Petr Luňáček

+420 721 094 175

lunacek@fg.cz

Vysvětlení pojmů

Spotřebitel

Fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, a dle OZ je spotřebitelem pak každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Prodávající

Podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.

Podnikatel

Dle OZ je pak za podnikatele považován/a zejména ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku (se zřetelem k této činnosti).

Podnikatelem se rozumí též každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele a osoba zapsaná v obchodním rejstříku a má se za to, že i osoba, která má k podnikání živnostenské nebo jiné oprávnění podle jiného zákona.

Frontend

Pojem frontend pochází z oblasti programování webových aplikací, kde slouží k označení části webu viditelné běžným návštěvníkům. Např. u internetového obchodu slouží jako frontend katalog zboží, nákupní košík a objednávkový formulář.

Trvalý nosič dat

USB, CD-ROM, DVD, paměťové karty nebo pevné disky počítačů a elektronická pošta. Za trvalý nosič dat se naopak nepovažuje návod dostupný na internetových stránkách obchodníka, který neumožňuje návod uložit v jeho nezměněné podobě po přiměřenou dobu.

Checkbox

Zaškrťovací pole (anglicky checkbox, check box, tickbox nebo tick box) je ovládací prvek grafického uživatelského rozhraní, který uživateli umožňuje provést binární volbu, tj. volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Lze jej použít například pro získání odpovědi „ano“ nebo „ne“.

Tlačítková Novela

Novela zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku (zákon č. 374/2022 Sb.) z pohledu e-commerce. Novela vychází ze sbírky zákonů uvedné na tomto odkaze: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=374&r=2022>

Účinnost: **6. ledna 2023**

Jelikož se jedná o rozsáhlou Novelu, jsou níže uvedeny pouze nejdůležitější změny z pohledu autora, které Novela přináší pro e-commerce, přičemž po konzultaci s Ing. Petrem Luňáčkem nejsou uváděny změny (právní úprava) týkající se on-line tržiště, poskytovatele on-line tržiště, digitálního obsahu, věci s digitálním obsahem, služby digitálního obsahu, prodeje vstupenek, prodeje obuvi, části šesté ZOS, přílohy č. 3 ZOS, uzavírání smluv po telefonu, uzavírání smluv ve veřejné dražbě, smluv uzavíraných mimo obchodní prostory, smluv o finanční službě, času plnění mezi podnikateli, zájezdu.

Novela přináší pro e-commerce změny týkající se:

- on-line tržiště,
- digitálního obsahu,
- věci s digitálním obsahem,
- prodeje vstupenek,
- části šesté ZOS,
- přílohy č. 3 ZOS,
- uzavírání smluv po telefonu,
- smluv uzavíraných mimo obchodní prostory,
- smluv o finanční službě,
- času plnění mezi podnikateli,
- zájezdu.

1. Důležité změny na straně e-shopu

Doprava a platba

- Spotřebitel je seznámen o možnostech dopravy, platby a jejich cen ještě před odesláním objednávky u nás i v zahraničí.

Slevová politika

- V případě, že e-shop využívá slevy a slevové akce, výsledná zlevněná cena produktu vychází z nejnižší ceny produktu za posledních 30 dní zpětně od první poskytnuté slevy.

Pozn.: Neplatí pro rychle kazící se produkty, potraviny, kytky, služby, nehmotné věci a produkty s krátkým datem spotřeby.

Nařízení je pouze nástrojem, jak zabránit falešným slevám a manipulaci zákazníka. Pokud se e-shop chová korektně, tak není potřeba žádných zvláštních opatření. Alternativní cestou je možné vypnutí všech slev na e-shopu.

Nařízení se nevztahuje na individualizované slevy typu 2+1, věrnostní programy pod přihlášením, individuální slevové kódy pro zákazníky, např. z newsletterů, apod.

Uživatelské recenze

- E-shop obsahuje uživatelské recenze produktů a služeb nebo recenze samotného prodejce (recenze samotného e-shopu).
- Uživatelské recenze pochází od spotřebitele, který výrobek skutečně zakoupil/použil.
- Recenze obsahují viditelně na frontendu informaci s vysvětlením původu recenzí – jak jsou recenze sbírány, vyhodnocovány, jak dochází k ověření.
- Uživatel může informace o původu recenzí snadno vyhledat a jsou spotřebiteli přístupné.

Pozn.: Doporučujeme k recenzím viditelně přidat link nebo infobox s vysvětlením jak jsou recenze sbírány, vyhodnocovány a jak dochází k jejich ověřování.

Tlačítková Novela

- Tlačítko “Odeslat objednávku” je nahrazeno tlačítkem: “Objednat s povinností platby” – nastavit dle obchodních podmínek.
- Podnikatel zajistí, že spotřebitel vzal při objednávce na vědomí, že se zavazuje k zaplacení, jinak je smlouva neplatná a spotřebitel může do 90 dnů odstoupit.

Pozn.: Textace tlačítka pro odeslání objednávky bude stejné pro všechny e-shopy bez rozdílu.

2. Obchodní podmínky důležité pro klienta

- Prodávající informuje spotřebitele před podáním nabídky o uzavření smlouvy.
- Spotřebitel v objednávkovém procesu uvádí:
 - adresu sídla
 - telefonní číslo
 - adresu elektronické pošty
- Prodávající uvádí pravdivě a úplně veškeré informace o produktech a službách odpovídajícím rozsahu a povaze produktu, včetně vlastností, parametrů, apod.
- Cena pro spotřebitele obsahuje veškeré daně a poplatky. Pokud povaha produktů nebo služeb neumožňuje sdělení přesné ceny předem, spotřebitel o tom je předem informován.
- Krom dopravy a platby, které zná spotřebitel před uzavřením kupní smlouvy jsou mu známy pravidla pro vyřizování stížností a obchodní podmínky.
- Prodávající dostatečně předem informuje spotřebitele o extra příplatcích za dopravu nebo platbu.
- Prodávající informuje dostatečně předem spotřebitele o reklamačním procesu a servisu.
- Prodávající informuje spotřebitele o délce trvání závazku (době trvání smlouvy).
- Smlouva mezi prodávajícím a spotřebitelem je postavena férově a vyváženě.
- Prodávající nezavazuje spotřebitele k plnění podmínek, s nimiž neměl možnost se seznámit před uzavřením smlouvy.
- Prodávající ze své vůle nemění práva a povinnosti stran.
- Prodávající nenavýší cenu objednávky, aniž by neměl spotřebitel možnost při podstatném navýšení ceny právo od smlouvy odstoupit.
- Prodávající automaticky neprodlužuje závazky po uplynutí stanovené lhůty.
- Prodávající nemůže sám určit, zda je zboží nebo služba v souladu se smlouvou.
- Prodávající nemůže omezit povinnosti, ke kterým jej zavázali jeho zástupci.
- Prodávající neukládá spotřebiteli nepřiměřenou sankci v případě porušení povinností.
- Prodávající se nezabývá odpovědností na své straně a neomezuje spotřebitele v právech a dokazování viny v případě sporu, které by měl dokazovat prodávající.
- Prodávající nezabývá práva stanovit spotřebiteli, který závazek má uhradit přednostně.
- Prodávající nemůže postoupit smlouvu subjektu 3. strany, pokud to může vést ke zhoršení postavení spotřebitele.
- Prodávající nemůže vypovědět smlouvu bez přiměřené výpovědní lhůty.
- Prodávající nepožaduje po spotřebiteli žádnou další platbu nad rámec uzavřené smlouvy, pokud k tomu nedal spotřebitel explicitní souhlas, který musí být dán před uzavřením smlouvy (např. checkbox).
- Obchodní podmínky obsahují údaje o totožnosti podnikatele, adresu sídla, telefonní číslo, adresu pro doručení elektronické pošty, případně další prostředky on-line komunikace. Komunikaci je možné uchovat v textové podobě s datem a časem.
- Obchodní podmínky obsahují adresu sídla a případně dostupné provozovny.

- Prodávající předem informuje o ceně a nákladech na dodání, pokud byla smlouva se spotřebitelem uzavřena na dobu neurčitou nebo je předmětem opakované plnění (např. předplatné).
- Prodávající předem informuje o nákladech na komunikaci na dálku, pokud se liší od základní sazby a pravidlech pro vyřizování stížností.
- Prodávající předem informuje o podmínkách, lhůtách a postupech pro odstoupení od smlouvy, včetně vzorového formuláře.
- Prodávající předem informuje o nákladech spojených s vrácením zboží.
- Prodávající předem informuje o možných důvodech zamítnutí odstoupení od smlouvy.
- Prodávající předem informuje o existenci práv z vadného plnění, případně o záruce za jakost poprodejním servis a podmínkách.
- Prodávající předem informuje o kodexu chování (GDPR).
- Prodávající předem informuje o době trvání závazku, podmínkách ukončení nebo prodloužení závazku.
- Prodávající předem informuje o povinnostech zaplatit zálohu nebo obdobných typech platby a jejich podmínkách.
- Prodávající vydává potvrzení o uzavřené smlouvě v textové podobě nejpozději v okamžiku dodání zboží nebo před ním.
- Prodávající umožňuje spotřebiteli odstoupit od smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči podnikateli. Pokud spotřebitel od smlouvy ustoupí, zanikají veškeré závazky ze všech vedlejších smluv ve stejný okamžik. Pokud podnikatel nesplní tuto podmínku je smlouvy neplatná.
- Prodávající odevzdá věc spotřebiteli bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději však do 30 dnů, jinak může spotřebitel odstoupit od smlouvy.
- Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady.
- Prodávající odpovídá spotřebiteli, že prodávaná věc odpovídá popisu, vlastnostem a účelu.
- Prodávající odpovídá za vadu produktu do 1 roku (dříve 6 měsíců) od převzetí, pokud to povaha věci nevyklučuje. V případě sporu musí prodejce spotřebiteli prokázat, že věc byla v době nákupu v pořádku.
- Prodávající odpovídá spotřebiteli za vady způsobené nesprávnou montáží nebo instalací.

***Pozn.:** Tato část kapitoly nezohledňuje ochranu spotřebitele a prodávajícího, což si v obchodních podmínkách musí hlídat klient.*

3. Procesní změny na straně klienta

Legislativa

- Informace na e-shopu poskytované s Novelou jsou poskytnuty písemně v českém jazyce nebo ve vybrané jazykové mutaci, kde je e-shop umístěn (např. SK, HU, ...).
- Výrobky jedné prodejní řady, pod stejnou etiketou, mají stejnou kvalitu, složení, popis, apod. ve všech zemích EU.

Přílohy k objednávce

- Ke zboží je dodáván návod k použití, pakliže je potřeba.
- Příloha je vložena elektronicky v PDF nebo papírově, pokud o to spotřebitel požádá. Např. se jedná o Obchodní podmínky.
- Návod k použití je dodán spotřebiteli na trvalém nosiči dat.

Reklamacce

- Potvrzení o reklamaci obsahuje:
 - datum uplatnění reklamace
 - obsah reklamace
 - požadovaný způsob vyřízení reklamace spotřebitelem
 - kontaktní údaje spotřebitele
- Vyřízení reklamace je provedeno do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
- Vyřízení reklamace ze strany e-shopu obsahuje:
 - potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace
 - potvrzení o provedení opravy a době trvání opravy
 - odůvodnění případného zamítnutí reklamace

***Pozn.:** Pokud je v Edee.one SHOP aktivní reklamační modul, tak jsou veškeré výše uvedené body v souladu se zadáním.*

Pozor! Výjimky má digitální obsah, který v současné chvíli neposkytujeme, proto nejsou součástí tohoto seznamu a proto je nutné jej řešit individuálně.

Objednávkový proces

- Případná omezení o možnostech dopravy nebo platby jsou zákazníkovi sdělena nejpozději na začátku objednávky.

4. Postihy

V případě nedodržení výše uvedených podmínek hrozí podnikateli následující postihy:

- Odstoupení spotřebitele do 90 dnů od uzavření smlouvy.
- Spotřebitel může požádat o přiměřené snížení ceny.
- Nekalé praktiky mohou být potrestány sankcí 5 mil. Kč.