



Nakupování na internetu

Vánoce jsou za dveřmi a období nadšených nákupů před námi. Poradíme vám, jak nakupovat, aby se z „internetových dárků“ nestala **VAŠE NOČNÍ MŮRA...**

PETR KRATOCHVÍL

Celá řada lidí považuje internet za největší vynález v historii lidstva – a to i ve srovnání s takovými „kroky vpřed“, jakými byly kolo či oheň. Ať už jsou vaše preference jakékoliv, internetu nelze upřít přínos v podobě odbourání předvánočního nákupního stresu. Dávno pryč jsou doby, kdy jste museli zoufale bloudit po obchodech přetékajících lidmi a pokoušet se najít něco, co by potěšilo vaše blízké (a to jen proto, abyste po úspěšném nákupu zjistili, že ve vedlejší ulici mají to samé o polovinu levnější). Díky internetu je tento problém minulostí – stačí několik kliknutí, a během

chvilky máte doma přesně to, co potřebujete, navíc za nejnižší cenu. Jako cokoliv jiného má však i internetové nakupování svá rizika a problémy. Objednané zboží nemusí dorazit včas (nebo dokonce vůbec), může být poškozené, případná reklamacce se nemusí „pověst“. Existuje tedy nějaký zaručený způsob, jak dobře nakoupit? My vám můžeme dát několik rad a tipů, jak se vyhnout těm největším problémům...

Jak vybrat obchod

Prvním krokem k úspěšnému nákupu je výběr obchodu. Nejde o nic jednoduchého, jak

se může na první pohled zdát. Na rozdíl od nakupování v kamenném obchodě máte na internetu na výběr stovky obchodů, které se perou o vaši pozornost. Jak tedy vybrat ten správný?

Prvním důležitým údajem, který by měl přitáhnout vaši pozornost, je adresa – tím nemyslíme skutečnost, jestli firma sídlí na Václavském náměstí, nebo v Horních Kotěhlkách, ale zda je vůbec na stránkách uvedena. Celá řada obchodů totiž svou adresu úspěšně tají a staví mezi sebe a zákazníka dopravní společnost, nebo dokonce poštu. Typickou ukázkou je server Pixmania, o jehož reklamačních postupech už byly popsány spousty stránek (doporučit lze například zážitky známého českého blogera Petra Staníčka; <http://pixynergia/2009/01/16/nakup-na-pixmanii-bychsi-dobre-rozmyslel>). Kromě adresy by měl být na stránkách obchodu uveden i telefon, a progresivní firmy už dnes dokonce nabízejí komunikaci přes ICQ nebo Skype. Pokud chcete mít „krytá záda“, doporučuje se kontakt vyzkoušet (ideálně telefon). Pravděpodobnost, že bude v případě reklamacce jen vyzvánět, je poté podstatně nižší. Pokud na stránkách firmy narazíte na upozornění typu „Vzhledem k obrovskému růstu počtu telefonátů vás v případě reklamacce telefonického kontaktu žádáme o využití e-mailu naší společnosti...“, rychle zařaďte zpátečku. Pokud nezvládají zvedat telefony, jak rychle asi bude vyřízení případné reklamacce...

Dalším z ukazatelů kvality obchodu mohou být i rozsáhlejší možnosti dodání. Kromě klasické poštovní zásilky to může být i přepravní služba (např. PPL), nebo dokonce vlastní doprava. Ideální je, pokud vybraný obchod nabízí doručení v určitou dobu (nebo alespoň přibližný časový úsek). Ani tato služba však nemusí být vždy stoprocentní, jak jsem se několikrát osobně přesvědčil.

ROZHOVOR

„ČR je zemí zaslíbenou dobírce.“

Martin Kasa, ředitel a zakladatel společnosti Kasa.cz



Chip: Kdy doporučujete objednávat vánoční dárky (kolik dní před Vánoci)?

Vánoční dárky doporučujeme objednávat průběžně během vánočního nákupního období, čímž myslíme období od poloviny listopadu do poloviny prosince. Ačkoliv budeme vyřizovat objednávky i poslední dny před Vánocemi, posledním garantovaným dnem pro objednání bude pondělí 21. 12. 2009.

Chip: Jak lze řešit výměnu nevyhovujícího dárku?

Nabízíme službu „Neslibujeme, garantujeme“, kde i přes rok může zákazník vrátit zboží do 30 dnů od jeho pořízení. Stejně tak řešíme ve speciálním režimu reklamacce do 30 dnů od koupě výrobku. Chápeme, jako jedni z mála, nestandardní vyřízení reklac-

mace zboží jako konkurenční výhodu, a ne jako nutné zlo.

Chip: Jaká jsou procenta podle druhu plateb (jak se platí)?

Česká republika je zemí zaslíbenou dobírce, a nejinak je tomu i v čase vánočním. Okolo 55% zákazníků platí právě dobírkou. S 25% následuje platba hotově na provozovně, 10% zákazníků platí fakturou předem a 10% zákazníků zaplatí kartou v provozovně.

Chip: Odhadnete, kolik zákazníků k vám „přijde“ z vyhledávačů zboží?

Z porovnávačů cen zboží k nám dorazí okolo 20% návštěvníků, což však není 20% zákazníků, jelikož návštěvníci z cenových srovnávačů jsou ti nejméně loajální a nejméně senzitivní na přidané služby. Jde jim zejména o cenu.

Za odstrašující lze také jednoznačně označit upozornění typu „Osobní odběr v městě X je možný po předchozí telefonické domluvě. Nejedná se o prodejnu, ale o kancelář, kde pracuji...“.

Důkladně si prostudujte i podmínky dodání – některé firmy nabízejí i instalaci zakoupeného výrobku, jiné zboží doručí jen za první dveře a to, jak zboží (například ledničku) dopravíte do druhého patra, je váš problém. Pokud plánujete dražší nákup, rozhodně se vyplatí nepodcenit případné možnosti reklamace – a to jak pečlivým studiem reklamních podmínek, tak i zjišťováním zkušeností jiných nakupujících (například zadáním pojmu „reklamace + jméno obchodu“ do vyhledávače). Existují i WWW stránky s databází „zkušeností“ s internetovými obchody (například www.e-shopy.org nebo <http://obchody.heureka.cz/>), tyto informace je ale nutné brát s rezervou...

Pokud od svého obchodu očekáváte serióznost, měli byste na jeho stránkách hledat i informaci o možnostech odstoupení od smlouvy (viz dále), jejíž zveřejnění předepisuje i občanský zákoník: „(6) Po uzavření smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku, nejpozději však před plněním musí být spotřebiteli písemně poskytnuty tyto informace:

b) informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy“.

Jak platit

Není to tak dávno, co byl pojem „nakupování na internetu“ pevně spojen s výrazem „dobírka“. V současnosti už máte u většiny obchodů možnost platby několika způsoby – například převodem na účet, kartou, nebo dokonce pomocí tzv. mikroplateb.

Pokud vlastníte kartu umožňující internetové nakupování, doporučuji volit obchody s podporou plateb pomocí bezpečnostního protokolu 3-D secure, který zaručuje, že obchodník vůbec nepřijde do styku se zneužitelnými údaji o kartě. U drobnějších nákupů mohou být vhodnou alternativou tzv. mikroplatby, mezi které lze zařadit jak známý PayPal, tak i třeba domácí PaySec.

Práva nakupujících

Vyhráno však nemáte ani v případě, že nákup proběhl bez problémů. Neočekávaná reklamace, nebo dokonce nepředpokládaná nutnost vrácení zboží mohou návštěvu internetového obchodu hodně znepríjemnit. Naštěstí je v tomto případě právo na straně nakupujících. V českých zákonech najdete dostatek paragrafů chránících nakupující. Pravděpodobně nejdůležitější je pro zákazníky zákon č. 40/1964 Sb., § 53, odstavec 7,

kteří určuje možnosti vrácení zboží bez udání důvodu:

„Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění. V případě, že dodavatel nepředal spotřebiteli informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem podle ustanovení odstavců 4 a 6, činí tato lhůta pro odstoupení 3 měsíce od převzetí plnění. Jestliže však jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní.“

I zde ale existují výjimky, které přesně popisuje následující odstavec:

„Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit podle odstavce 7 od smluv

a) na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,

b) na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výkylech finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,

c) na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i o zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,

d) na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,


e) na dodávku novin, periodik a časopisů,

f) spočívajících ve hře nebo loterii.“

Důležité je i přidat informaci, že právo spotřebitele odstoupit od smlouvy nesmí být vázáno na žádné podmínky či sankce. Po odstoupení od smlouvy je spotřebitel povinen vrátit prodávajícímu nepoškozené zakoupené zboží a prodejce je povinen vrátit plnou výši kupní ceny.

Pozor: Existuje ještě jeden háček, kterého někteří obchodníci využívají – pokud zboží objednáte přes internet, ale „koupíte“ a platíte až v obchodě, pak se na tento způsob prodeje možnost vrácení zboží bez udání důvodu nevztahuje.

Závěr

Nakupování na internetu tedy není procházka růžovým sadem, ale při dodržení základních pravidel bezpečnosti a při alespoň minimální úrovni obezřetnosti vám ve srovnání s klasickým nakupováním ušetří spousty peněz, nervů a času. Nezapomínejte, že díky obrovské konkurenci jste tentokrát pánem vy – pokud se vám při výběru obchodu nelíbí sebemenší drobnost, nebojte se to dát najevo nebo jděte „o dům“ dál. Výběr je skutečně obrovský...  AUTOR@CHIP.CZ



Nakupování s kartou bez rizika?

Pro dokreslení situace, ve které se nachází čeští zákazníci internetových obchodů, stojí za zmínku i nedávná fraška v oblasti ochrany „karetních“ zákazníků bank. Až donedávna byly podmínky odpovědnosti za „zneužití“ platební karty poměrně pestré – v některých případech si banky do svých pravidel daly i 24hodinový limit po nahlášení odcizení (nebo zneužití) karty, kdy zákazník i nadále odpovídá (nebo se spolupodílí) na potenciálních škodách. Tomuto chaosu chtěla předejít EU, která vydala směrnici (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:0036:EN:PDF>) s doporučením maximálního limitu spoluúčasti majitele karty (za určitých podmínek) ve výši 150 eur (v dokumentu viz Article 61). „Prý“ vinou překladatele se do nového zákona o platebním styku dostala „chyba“, která umožňuje bankám účtovat spoluúčast 150 eur za každou transakci. Nikoho asi nepřekvapí, že české banky tohoto „omylu“ využily, a majitelé domácích karet by tedy měli být mimořádně obezřetní. Pro pořádek ale musíme dodat, že existují i výjimky: dva bankovní subjekty, Česká spořitelna a Komerční banka, tuto „chybu“ ignorovaly a svým klientům zaručují ten „správný“ postup – tedy celkovou spoluúčast 150 eur. Klienti zbytku finančních institucí budou muset čekat na novelu zákona. Pokud chcete znát podrobnosti, doporučuji podrobný článek s touto problematikou na serveru Měsíc (www.mesec.cz/clanky/nebezpecne-ceske-platebni-karty/).

STRUČNÝ PRŮVODCE NAKUPJÍCÍHO

1 Před nákupem si prověřte, zda obchod nabízí všechny důležité informace (adresu, telefon, podmínky reklamace a informaci o právech na vrácení zboží).

2 Prostudujte si platební a dodací podmínky, v případě většího nákupu „prověřte“ udávaný telefon.

3 Při platbě kartou hledejte obchody s podporou technologie 3-D secure.

4 Do 14 dnů od nákupu máte právo na vrácení zboží bez udání důvodu. Výjimkou jsou například časopisy, služby nebo software (po porušení obalu).

DŮLEŽITÉ ODKAZY

www.e-shopy.org ► server s názory na vybrané internetové obchody

<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcanzak/> ► kompletní znění občanského zákoníku

www.nenechtesenapalit.cz ► pomocník pro internetové nakupující