



Certifikát pro internetové obchody

APEK – Certifikovaný obchod

LEMACO, s.r.o.

Obsah

1.	Úvodní část	2
1.1	Základní informace	2
1.2	Průběh certifikace	2
1.3	Přehled dosažených výsledků	3
	Legislativní část	3
	Část kvality	3
	Celkové hodnocení	3
2	Legislativní část	4
	Souhrn bodů, které byly částečně splněny, ale bylo třeba je dále upravit po PRVNÍM kole	4
	Souhrn chybných bodů včetně doplňujících komentářů po PRVNÍM kole	6
3	Část kvality	7
	Komunikace	7
	Nákupní proces	7
	Odstoupení od kupní smlouvy	7
4	Závěrečné zhodnocení	8

1. Úvodní část

1.1 Základní informace

Na základě odsouhlasené žádosti o udělení certifikátu APEK – Certifikovaný obchod pro společnost LEMACO, s.r.o. zahájila Asociace pro elektronickou komerci (APEK) proces certifikace dne 2.11.2015. Pověřeným pracovníkem pro certifikaci byl Jan Mikl. Odpovědnou osobou za certifikační řízení na straně společnost LEMACO, s.r.o. byl pan Lerch.

Za účelem získání certifikátu APEK – Certifikovaný obchod byly auditovány tyto internetové obchody:

www.i-kosmetika.cz

1.2 Průběh certifikace

V souladu s certifikačními pravidly byl proces certifikace rozdělen do dvou částí – legislativní a kvality.

Legislativní část byla provedena dvoukolově. To znamená, že po provedení prvního kola auditu byly výsledky odeslány na e-mailovou adresu milda.lerch@gmail.com dne 2.11.2015 s doporučeními na odstranění chyb či provedení úprav konkrétních bodů (viz 2. Legislativní část – kompletní přehled kontrolovaných bodů). Zástupce společnosti LEMACO, s.r.o., pan Lerch, informoval APEK o tom, že body uvedené v Legislativní části byly upraveny dne 30.11.2015. Na základě této informace bylo provedeno druhé kolo auditu s konstatováním, že ke dni 8.12.2015 byly všechny rozpory s APEK certifikačními pravidly odstraněny.

Hodnocení druhé části certifikace, kvalita, probíhalo jednokolově. V rámci části kvality je hodnocena jak nabídka služeb na konkrétním internetovém obchodě, tak i průběh dvou testovacích nákupů. V rámci tzv. „mystery shoppingu“ byly provedeny dva nákupy zboží. V obou případech proběhlo odstoupení od kupní smlouvy. V oblasti kvality je udělováno procentuální hodnocení. Celkový výsledek udělený v části kvality je 96%. Podmínky udělení certifikátu APEK – Certifikovaný obchod tak byly splněny.

1.3 Přehled dosažených výsledků

Legislativní část

Výsledek prvního kola auditu		Výsledek druhého kola auditu	
Hodnocení	Počet	Hodnocení	Počet
OK	52	OK	64
Úprava	7	Úprava	0
Chyba	5	Chyba	0

Část kvality

Procentuální hodnocení	96%
------------------------	-----

Celkové hodnocení

Certifikát APEK Certifikovaný obchod	BYL	udělen
---	------------	--------

Podrobnosti o dosaženém hodnocení naleznete dále.

2 Legislativní část

V rámci legislativní části certifikace bylo kontrolováno celkem 64 bodů dle aktuálních APEK Certifikačních pravidel. Audit probíhal dvoukolovou formou. Po dokončení prvního kola provedl obchodník předepsané úpravy, na což navázalo druhé kolo kontroly s výsledkem – všechny body byly splněny.

Souhrn bodů, které byly částečně splněny, ale bylo třeba je dále upravit po PRVNÍM kole

Krok	Popis
Cena za zboží v Kč včetně DPH a dalších obdobných daní a poplatků (autorské poplatky apod.).	Prosím, doplňte do obchodních podmínek, že "Ceny nabízeného zboží a SLUŽEB..." jsou včetně DPH, tím zamezíme teoretickým spekulacím, zda je cena dopravy včetně nebo bez DPH.
Omezení při dodání zboží.	Prosím, doplňte informace o omezení při dodání zboží, pokud nějaká omezení praktikujete (např. limit objemu objednávaného zboží na osobu).
Možné způsoby dopravy (dodání) zboží a ceny za takovou dopravu (dodání) v Kč včetně DPH.	Prosím, doplňte informace o nabízených způsobech dopravy, včetně jejich ceny s DPH.
Možné způsoby úhrady zboží a cenu v Kč účtovanou dodavatelem včetně DPH.	Zvažte prosím doplnění informací o nabízených platebních metodách včetně jejich ceny i s DPH do Vašich obchodních podmínek (nikoliv jen přímo u objednávky zboží).
Základní informace o existenci práva odstoupit od kupní smlouvy ve 14 dnech.	Prosím, opravte základní informace o existenci práva odstoupit od kupní smlouvy ve 14 dnech. Prosím upravte bod 5.4. Vašich obchodních podmínek. Zboží nemusí být nepoškozené, neopotřeбенé atd. Zákazník má i v takovém případě možnost odstoupit od smlouvy. Vaším právem je naopak požadovat kompenzaci za poškozené zboží.
Informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění.	Pokud se na zboží vyskytne vada, není podstatné, zda se jedná o vadu opravitelnou či neopravitelnou. Rozhoduje, jestli vada představuje podstatné nebo nepodstatné porušení smlouvy.
Testovací nákup – Došlo k poskytnutí obchodních podmínek.	Prosím, upravte potvrzovací email tak, aby obsahoval samotné OP ve formátu, který bude faktickou přílohou emailu (např.: pdf), nikoliv aby obsahoval pouze odkaz na OP. S účinností od 1. 1. 2014 je obchodník v souladu s Novým občanským zákoníkem (NOZ) povinen při uzavírání smlouvy, kterou alespoň z části upravují obchodní podmínky, poskytnout spotřebiteli OP v textové podobě. Ta je zachována, jsou-li údaje poskytnuty takovým způsobem, že je lze uchovat a

	<p>opakovaně zobrazovat (viz § 1819 NOZ).</p> <p>Pro splnění požadavků NOZ je tedy nutné zaslat spotřebiteli obchodní podmínky buď formou přílohy či například v prostém textu v závěru e-mailu potvrzujícího přijetí objednávky. Důležité je, že nestačí ani hypertextový odkaz, o čemž rozhodl již dříve Evropský soudní dvůr. Spotřebitel tak má mít opakovaně přístup ke „svým“ OP bez možnosti zásahu obchodníka.</p>

Souhrn chybných bodů včetně doplňujících komentářů po PRVNÍM kole

Krok	Popis
Jméno a příjmení osoby zodpovědné za provoz obchodu (odpovědný vedoucí)	Prosím, doplňte výslovně jméno a příjmení osoby zodpovědné za provoz e-shopu.
Lhůtu a způsob převzetí daňového dokladu, záručního listu apod. spotřebitelem.	Prosím, doplňte lhůtu a způsob převzetí daňového dokladu, záručního listu apod. spotřebitelem.
Informace o tom, kdo hradí dopravu zboží k reklamaci.	Prosím, doplňte informace o tom, kdo hradí dopravu zboží k reklamaci. Při uznané reklamaci je to obchodník.
Potvrzení objednávky obsahuje identifikaci dodavatele.	Prosím, doplňte identifikaci dodavatele (adresa, IČ, DIČ, zápis do OR) do potvrzovacího emailu.
Testovací nákup – Došlo k poskytnutí formuláře pro odstoupení od kupní smlouvy v textové podobě.	Prosím, upravte potvrzovací email tak, aby obsahoval buď samotný formulář odstoupení od KS nebo alespoň link.

3 Část kvality

V rámci certifikátu APEK – Certifikovaný obchod jsou internetové obchody hodnoceny také v oblasti kvality nákupu a dalších služeb. Tato oblast je potom hodnocena pomocí procentuálního hodnocení. Nejdůležitějšími oblastmi v rámci hodnocení jsou pak komunikace, nákupní proces a přístup v případě uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů.

Celkové dosažené hodnocení: 96%

Komunikace

V rámci testování byl obchod kontaktován celkem třikrát telefonicky a třikrát e-mailem.

Na všechny dotazy obdržel tester dostatečné a kompletní odpovědi.

Telefonická komunikace probíhala na první pokus o zavolání, na e-maily přišly odpovědi do 24 hodin (v rámci pracovních dní).

Oblast komunikace hodnotíme jako výbornou.

Nákupní proces

Při hodnocení nákupního procesu byl kladen důraz na dodržování informací, které uvádí obchodník na internetových stránkách obchodu. A to především informace o skladovosti a době dodání zboží. Celkem byly provedeny dva testovací nákupy formou tzv. mystery shoppingu.

V rámci obou nákupů proběhl proces zcela bez problémů a v souladu s informacemi na webu.

Zboží bylo v obou případech dodáno kompletní a v pořádku.

Nákupní proces hodnotíme jako kvalitní a bezproblémový. Během testovacích nákupů probíhalo vše dle očekávání a ke spokojenosti zákazníka.

Odstoupení od kupní smlouvy

V obou případech testovacích nákupů tester využil svého práva na odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu v souladu s platnou legislativní úpravou. Mezi nejdůležitějšími body při hodnocení přístupu obchodníka k odstoupení byly bezproblémová akceptace (obchodník nevyžadoval nadstandardní postup kupujícího ani speciální dokumenty apod.), rychlost vrácení finančních prostředků či nadstandardní komunikace.

V praxi odstoupení od kupní smlouvy proběhlo bez komplikací a v souladu s platnými předpisy. Obchodník nevyžadoval po spotřebiteli nic navíc oproti platné legislativě. Vrácení finančních prostředků proběhlo v zákonném limitu do 14 dnů od odstoupení.

Průběh celého procesu odstoupení od kupní smlouvy hodnotíme jako velmi dobrý. Doporučujeme dále pokračovat v nastaveném trendu.

4 Závěrečné zhodnocení

Certifikát APEK – Certifikovaný obchod byl společností LEMACO, s.r.o. udělen. Po dvou kolech auditu byly splněny všechny body legislativní části certifikátu a v oblasti kvality bylo také dosaženo požadovaného hodnocení. Veškeré hodnocené oblasti byly popsány v rámci předchozích bodů tohoto protokolu. Udělený certifikát je platný jeden rok, po jeho vypršení je třeba jej obnovit.

V případě, že vzniknou jakékoli nejasnosti, je Vaší kontaktní osobou Jan Mikl (jan.mikl@apek.cz) či se můžete obrátit přímo na mě. Děkujeme Vám za Váš zájem o certifikát APEK – Certifikovaný obchod a gratulujeme Vám k jeho úspěšnému získání.

S přáním mnoha obchodních úspěchů

Jan Vetyška
Výkonný ředitel

Asociace pro elektronickou komerci (APEK)
Sokolská 23, 120 00 Praha 2
mobil: [+420 775 692 735](tel:+420775692735)
tel./fax: [+420 272 111 729](tel:+420272111729)
mail: jan.vetyška@apek.cz
web: www.apek.cz,