

CERTIFIKOVANÝ OBCHOD SAEC

Certifikačné pravidlá

Verzia: 1.2

Platné od: 15.4.2009

Základné ustanovenia

Tieto certifikačné pravidla popisujú informácie a podmienky, ktoré musí internetový obchodník zverejňovať a spĺňať pre udelenie certifikátu „Certifikovaný Internetový Obchod“.

Spotrebiteľom (zákazníkom) sa myslí v tomto texte fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo využíva služby za iným účelom ako pre podnikanie, alebo taká osoba, ktorá sa chystá vykonať nákup týchto produktov alebo služieb.

Dodávateľom sa rozumie fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, s ktorou bude v prípade nákupu (objednávky) spotrebiteľ uzatvárať zmluvu - tzv. "zmluvu na diaľku".

Obchodom sa rozumie internetový obchod, prevádzkovaný dodávateľom a reprezentovaný súborom internetových stránok a aplikácií elektronického obchodu na určitej internetovej doméne.

1. Informácie o dodávateľovi

Spotrebiteľ musí mať možnosť (predtým než začne vykonávať nákup, v priebehu nákupu ako aj po uzavretí zmluvy) oboznámiť sa prostredníctvom zrozumiteľného odkazu, viditeľne umiestneného na internetovej stránke obchodu s týmito informáciami o dodávateľovi:

1.1. úplné obchodné meno dodávateľa,

1.2. identifikačné číslo (IČO) dodávateľa a v prípade, že je platcom dane z pridanej hodnoty (DPH), taktiež daňové identifikačné číslo (IČ DPH). Pokiaľ dodávateľ nie je platcom DPH, je povinný túto skutočnosť uviesťⁱ,

1.3. zápis dodávateľa v obchodnom registri - oddiel, číslo vložky a príslušný registrový súd - alebo zápis na podobnej verejnej listine,

1.4. sídlo v prípade právnickej osoby alebo adresa miesta podnikania v prípade podnikateľa - fyzickej osoby,

1.5. kontaktná adresa alebo adresa prevádzkárne v prípade, že miesto podnikania sa nezhoduje so sídlom alebo miestom podnikaniaⁱⁱ,

1.6. meno a priezvisko osoby zodpovednej za prevádzku obchodu (zodpovedný vedúci) a kontaktná adresa elektronickej pošty alebo podobný kontaktⁱⁱⁱ,

1.7. kontaktné údaje určené pre komunikáciu so spotrebiteľmi, najmä telefónne číslo vrátane uvedenia prevádzkových hodín, počas ktorých je možné linku využiť, a adresa/adresy elektronickej pošty, na ktorej sa dodávateľ zaväzuje odpovedať na prijatú elektronickú poštu v lehote 3 pracovných dní od jej obdržania.^{iv} V prípade, že dodávateľ komunikáciu telefónom alebo elektronickou poštou spotrebiteľom neumožňuje, musí o tom informovať na stránkach obchodu,

1.8. číslo bankového účtu, v prípade možnosti platby prevodom peňazí na účet obchodníka.

1.9. názov a adresa orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť dodávateľa podlieha.

2. Informácie o tovare

Spotrebiteľ musí mať možnosť oboznámiť sa v obchode pred nákupom ako aj v jeho priebehu s týmito informáciami o tovare ponúkanom dodávateľom:

2.1. názov, hlavné charakteristiky tovaru a služieb, prípadne ďalšie údaje podľa povahy výrobku potrebné k jeho jednoznačnej identifikácii, označenie „značky“ (väčšinou výrobcu – dovozcu),

2.2. pri textilných výrobkoch, s výnimkou tých výrobkov, ktoré podľa zvláštneho predpisu povinnosti označovania nepodliehajú, taktiež údaje o zložení materiálu,

2.3. pri obuvi, s výnimkou tých výrobkov, ktoré podľa zvláštneho predpisu povinnosti označovania nepodliehajú, tiež údaje o materiáloch použitých na ich hlavné časti,

2.4. cenu za tovar v EUR vrátane DPH,

2.5. záručnú dobu, ktorá je na tovar poskytnutá alebo údaj o dátume minimálnej trvanlivosti, v prípade, že ide o potravinárske výrobky, poprípade údaj o dátume použiteľnosti, v prípade, že ide o potravinárske výrobky podliehajúce rýchlej skaze, v zmysle zvláštneho zákona. Pokiaľ sa vyššie uvedené údaje (napr. záručná doba) pre všetky tovary či jednotlivé skupiny tovarov zhodujú, môžu byť tieto lehoty súhrnne uvedené v nákupnom poriadku/obchodných podmienkach. Spotrebiteľ však musí mať možnosť oboznámiť sa s dĺžkou poskytovanej záručnej doby^v pred objednaním tovaru.

2.6. dobu, počas ktorej zostáva akčná ponuka alebo akčná cena v platnosti, pokiaľ je táto doba rovnaká pre všetky tovary, môže byť uvedená súhrnne v nákupnom poriadku/obchodných podmienkach.

2.7. informáciu o dodacej lehote. Pokiaľ je táto lehota rovnaká pre celé skupiny tovarov, môže byť uvedená súhrnne v nákupnom poriadku/obchodných podmienkach.

3. Informácie o procese objednania, dodacie podmienky

Spotrebiteľ musí mať možnosť sa kedykoľvek (skôr ako začne nakupovať, v priebehu nákupu ako aj po uzavretí zmluvy) oboznámiť s informáciami o spôsobe vykonania objednávky, hlavne s nákupným poriadkom/obchodnými podmienkami. Ide o tieto informácie:

3.1. možné spôsoby dopravy tovaru a ceny za jednotlivé druhy dopravy v EUR vrátane DPH,

3.2. možné spôsoby zaplatenia tovaru a cenu v EUR účtovanú dodávateľom k tovaru v prípade, že nie je súčasťou ceny uvádzanej pri doprave (napr. cenu za dobierku),^{vi} vrátane DPH,

3.3. ďalšie poplatky spojené s realizáciou objednávky,

3.4. v prípade, že je účtované rozdielne dopravné/poštovné, napr. podľa výšky celej sumy nákupu alebo počtu kupovaných kusov tovaru, jasný a zrozumiteľný prehľad týchto poplatkov,

3.5. lehoty pre doručenie, ktoré deklarujú pre jednotlivé druhy doručení prepravnej firmy alebo pošta,

3.6. náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku, ak sa cena určuje inou ako základnou sadzbou,

3.7. pravidlá pre poskytovanie zliav alebo bónusov, v prípade že ich dodávateľ ponúka,

3.8. lehotu a spôsob prevzatia daňového dokladu, záručného listu a pod. spotrebiteľom,

3.9. spôsob ďalšej komunikácie so spotrebiteľmi po odoslaní objednávky,

3.10. informácie o práve odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní od prevzatia plnenia pri takom tovare, kde to zákon umožňuje,

3.11. spôsob stornovania objednávky spotrebiteľom,

3.12. postup dodávateľa v prípade, keď zistí, že nie je schopný dodať tovar^{vii} alebo že je schopný realizovať objednávku len čiastočne,

3.13. spôsob a lehotu vrátenia peňazí v prípade odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom alebo odstúpenia od zmluvy po dohovore s dodávateľom v prípade uvedenom vyššie, ak spotrebiteľ zaplatil vopred.

4. Proces objednávky

Spotrebiteľ musí mať možnosť pred odoslaním objednávky prezrieť si zoznam tovaru (s uvedením jeho ceny), ktorý má vybraný v „nákupnom košíku“. Na tomto mieste alebo v ďalšom kroku procesu zostavovania objednávky musí byť tiež oboznámený so spôsobom dodania a platby (prípadne s možnosťou tieto si vybrať a meniť). Ďalej musí byť oboznámený s poplatkami za dodanie, prípadne ďalšími účtovanými poplatkami pre takýto konkrétny nákup.

Celý proces nákupu musí byť koncipovaný tak, aby spotrebiteľ pred okamihom, keď je vyzvaný ku schváleniu/odoslaniu/potvrdeniu objednávky vedel, koľko bude celková cena objednávky, teda tovaru vrátane všetkých ďalších poplatkov a DPH.

Jednoduché kliknutie na produkt nesmie ani pri rýchlych nákupoch bez ukladania tovaru do košíka znamenať objednávku. Validácia objednávky sa musí vykonať minimálne dvoma po sebe nasledujúcimi operáciami, prvá pre výber tovaru, druhá pre konečné potvrdenie objednávky.^{viii} Pre rýchle nákupy bez ukladania tovaru do košíka musí byť zákazník v nákupnom poriadku/obchodných podmienkach informovaný o bezplatnej možnosti zrušenia takejto objednávky až do času prevzatia tovaru zákazníkom.

5. Potvrdenie objednávky dodávateľom

Dodávateľ musí spotrebiteľovi potvrdiť prijatie odoslanej objednávky.

Potvrdenie objednávky, ktorú dodávateľ zašle spotrebiteľovi (napríklad elektronickou poštou), musí obsahovať:

- 5.1. identifikáciu dodávateľa,
- 5.2. identifikáciu spotrebiteľa,
- 5.3. jedinečné identifikačné číslo objednávky,
- 5.4. dátum a čas uskutočnenia objednávky,
- 5.5. názov tovaru, jeho objednané množstvo, jednotkovú cenu tovaru, celkovú cenu tovaru,
- 5.6. spôsoby dopravy a platby, ktoré si spotrebiteľ vybral,
- 5.7. cenu dopravy/doručenia (vrátane uvedenia typu) a ďalších účtovaných poplatkov,
- 5.8. celkovú cenu objednávky, ktorú spotrebiteľ zaplatí,
- 5.9 informácie o dodacej lehote, v ktorej bude tovar pripravený k preprave alebo k odoslaniu.

Pri zmene nákupného poriadku/obchodných podmienok musia mať spotrebiteľia možnosť prístupu k obchodným podmienkam, ktoré platili v okamihu ich objednávky.

6. Záručné podmienky a reklamácie - uplatnenie práv zo zodpovednosti za škodu

Spotrebiteľ musí mať možnosť kedykoľvek (predtým ako začne vykonávať nákup, v priebehu nákupu ako aj po uzavretí zmluvy) oboznámiť sa na stránkach obchodu s týmito informáciami o poskytovaných záručných dobách a riešení reklamácií:

- 6.1. skutočnosťou, že záručná doba začína plynúť prevzatím veci kupujúcim,
- 6.2. informáciou, kde sa nachádzajú servisné miesta a kto zaisťuje záručný a pozáručný servis tovaru.

Súčasťou dostupných informácií na stránkach obchodu musí byť Reklamačný poriadok, informujúci najmä o:

- 6.3. kontaktných údajoch pre vybavovanie reklamácií, v tom prípade ak sú tieto údaje odlišné od kontaktných údajoch o dodávateľovi, uvedených podľa čl. 1 týchto pravidiel,

- 6.4. spôsobe, akým má spotrebiteľ reklamáciu (uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady, nekompletnosť dodávky aj.) uplatňovať,
- 6.5. mieste, kam sa reklamovaný tovar dopravuje a kto dopravu platí,
- 6.6. spôsobe a lehote, v ktorej bude spotrebiteľovi, ktorý uplatnil reklamáciu, dodaný reklamačný protokol,
- 6.7. akým spôsobom dodávateľ oznámi spotrebiteľovi vybavenie reklamácie.

7. Ochrana osobných údajov spotrebiteľa

Dodávateľ musí v obchode uviesť nasledujúce informácie, vzťahujúce sa k ochrane osobných údajov, a to prostredníctvom zrozumiteľného odkazu, viditeľne umiesteného na stránkach obchodu, označeného ako "Ochrana osobných údajov". Spotrebiteľ musí mať možnosť zoznámiť sa kedykoľvek (skôr ako začne vykonávať nákup, v priebehu nákupu ako aj po uzavretí zmluvy) na stránkach obchodu s týmito informáciami:

- 7.1. Či vôbec a pokiaľ áno, ktoré osobné údaje o spotrebiteľovi bude dodávateľ zhromažďovať, ako dlho a k akým účelom,
 - 7.2. registračné číslo Úradu pre ochranu osobných údajov, pokiaľ dodávateľ spracováva osobné údaje.
- V prípade, že dodávateľ spracováva osobné údaje, potom musí spotrebiteľa informovať taktiež o tom:
- 7.3. ako bude s týmito údajmi nakladať a ktorú časť, komu a za akým účelom bude odovzdávať,
 - 7.4. akým spôsobom môže spotrebiteľ tieto údaje meniť a kontrolovať,
 - 7.5. akým spôsobom môže spotrebiteľ nechať svoje údaje vymazať.

8. Všeobecné ustanovenia

- 8.1. Žiadne z ustanovení obchodného poriadku/obchodných podmienok alebo reklamačného poriadku nesmie byť v rozpore so zákonmi platnými v Slovenskej republike.
- 8.2. Internetový obchod môže požiadať o certifikáciu ak je od začiatku predaja pre spotrebiteľov prevádzkovaný nepretržite po dobu minimálne troch mesiacov.
- 8.3. Platnosť udeleného certifikátu je časovo obmedzená na 1 rok (12 mesiacov) odo dňa udelenia certifikátu. Do 15 dní pred ukončením platnosti certifikátu bude držiteľ certifikátu informovaný o ukončení jeho platnosti a v prípade súhlasu držiteľa bude započatý proces obnovy certifikačného konania.
- 8.4. Žiadosť o udelenie certifikátu nie je spoplatňovaná.
- 8.5. Poplatok za vydanie a využívanie certifikátu stanovený cenníkom SAEC, je držiteľ certifikátu povinný uhradiť do 14 dní odo dňa udelenia certifikátu.
- 8.6. O zmenách vyššie uvedených postupov po udelení certifikácie je Držiteľ certifikátu povinný preukázateľným spôsobom bezodkladne informovať SAEC. V prípade porušovania týchto Certifikačných pravidiel je SAEC oprávnená vyzvať Držiteľa certifikátu na bezodkladné zjednanie nápravy.
- 8.7. V prípade opakovaného, resp. hrubého porušenia týchto Certifikačných pravidiel a/alebo zákonných noriem platných v SR je SAEC oprávnená pristúpiť k odňatiu udeleného certifikátu bez nároku na vrátenie poplatku za vydanie certifikátu, resp. akejkolvek inej finančnej náhrady.
- 8.8. Po ukončení platnosti certifikátu, resp. jeho odňatí je internetový obchod povinný do 10 dní odo dňa vypršania platnosti, resp. odňatia certifikátu, ukončiť využívanie loga a všetkých ostatných náležitostí viazaných na certifikát „SAEC – Bezpečný nákup“, predovšetkým odstrániť logo certifikátu a všetky písomné informácie o certifikácii z internetových stránok obchodu.
- 8.9. Internetový obchod je povinný uviesť na internetovej stránke dohodnutým spôsobom odkaz na stránku SAEC s pripojením na zoznam certifikovaných obchodníkov a tieto Certifikačné pravidlá.

8.10. Certifikovaný internetový obchod nesie plnú zodpovednosť voči svojim zákazníkom za nedodržanie vyššie uvedených postupov, resp. porušenie povinností vyplývajúcich z týchto Certifikačných pravidiel.

Poznámky k Certifikačným pravidlám

ⁱ Najčastejšie uvedením informácie „Dodávateľ nie je platcom DPH“

ⁱⁱ napr. kancelária, prevádzkareň

ⁱⁱⁱ napr. odkaz na kontaktný formulár na stránkach obchodu

^{iv} Odpoveďou sa rozumie zrozumiteľná odpoveď na otázku zákazníka, nielen počítačom vytvorená informácia ako reakcia na otázku

^v nestačí uviesť, že záručná lehota je poskytovaná v takej dĺžke, ktorá je uvedená v záručnom liste, ktorý je pribalovaný k tovaru

^{vi} nestačí teda uviesť napr., že "ceny podľa taríf Slovenskej pošty"

^{vii} napr. z dôvodu, že sa prestal vyrábať

^{viii} napr. prvé kliknutie (alebo rad kliknutí) pre obsah objednávky (pridanie do košíka), druhé kliknutie (alebo rad kliknutí) pre konečné potvrdenie objednávky po výbere dopravných a platobných možností. Alebo pri rýchlych nákupoch bez ukladania tovaru do košíka, na prvé kliknutie detailné zobrazenie informácií o produkte s výslednou cenou objednávky s DPH, s preddefinovaným spôsobom doručenia tovaru a platby za tovar (pri neregistrovaných zákazníkoch aj kontaktný dotazník s údajmi o zákazníkovi potrebnými k zaslaniu tovaru) a na druhé kliknutie potvrdenie (odoslanie) objednávky.

Príloha: Doporučenie k Certifikačným pravidlám

Tieto doporučenia nie sú súčasťou povinných pravidiel. Je na slobodnej vôli dodávateľa, či sa bude týmito doporučeniami riadiť a bude ich uvádzať na svojich internetových stránkach.

Doporučenie 1: Technické informácie

Pokiaľ to charakter konkrétneho obchodu vyžaduje, spotrebiteľ musí mať možnosť ešte pred nákupom zoznámiť sa na viditeľnom mieste obchodu taktiež s informáciami o technických požiadavkách na hardware a software pre uskutočnenie objednávky v obchode, hlavne s informáciami, na akých softwarových platformách a s ktorými prehliadačmi je obchod plne funkčný, prípadne za akých okolností funkčný nie je (napr. bez povoleného javascriptu, cookies, podpory aspoň 128-bitového šifrovania atd.).

Doporučenie 2: Daň z pridanej hodnoty

Doporučenie hlavne pre dodávateľov (obchodníkov), ktorých významnú časť zákazníkov tvoria osoby - podnikatelia /platcovia DPH:

Uvádzať všetky ceny v EUR a to tak bez ako vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH) a s uvedením sadzby DPH. V prípade, že dodávateľ nie je registrovaný ako platca DPH, uvádzať pri všetkých cenách údaj „**Dodávateľ nie je platcom DPH**“, alebo uviesť tento údaj zároveň na dobre viditeľnom mieste v nákupnom košíku, v e-maile potvrdzujúcom evidovanie/prijatie objednávky a v nákupnom poriadku/obchodných podmienkach.