



**MÁŠ E-SHOP? ZDVIHNI ČOI PROSTŘEDNÍČEK!
NAKUPUJEŠ ON-LINE? VYZRAJ NA E-SHOPY...**

Autor: Ing. Jan Kalianko
E-shop konzultant

Tato prezentace již nyní ke stažení na www.eshopkonzultant.cz

Kdo jsem

Sledujte mě:

- Web: <http://www.eshopkonzultant.cz/>
- Twitter: @eshopkonzultant
- Google+: <http://www.google.com/+JanKalianko>
- Facebook: <https://www.facebook.com/jan.k.kali>

Kontakty:

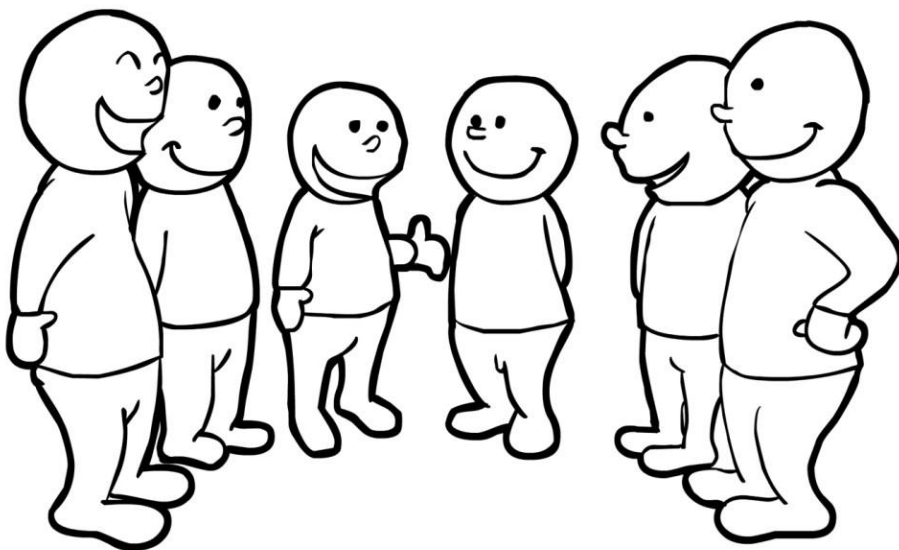
- Email: jsem@eshopkonzultant.cz
- Jabber: [djkali@jabber.krystof.org](xmpp:djkali@jabber.krystof.org)
- ICQ: 108-637-407
- Tel.: +420 606 353 218

Moje projekty: E-shop kniha, SvětBot.cz, E-shop konzultant, PageRank.cz a další...



Jak to dnes bude probíhat?

Budeme si povídat...



Obsah

- Aktuální zákony pro e-shop
- Informace před uzavřením smlouvy
- Používání obsahu obchodních podmínek
- Obchodní podmínky podle NOZ
- Odstoupení od smlouvy
- Lhůty u odstoupení od smlouvy
- Základy, které byste měli podle NOZ na e-shopu změnit
- Vzorové obchodní podmínky
- „Volná“ diskuze



Aktuální zákony pro e-shop

- **Od 1.1.2014 je ve vztahu k e-commerce vhodné znát tyto zákony:**
 - Zrušení zákona č. **40/1964 Sb.**, občanský zákoník
 - Zrušení zákona č. **513/1991 Sb.**, obchodní zákoník
 - Zavedení zákona č. **89/2012 Sb.**, (nový) občanský zákoník
 - Zůstává platný zákon č. **634/1992 Sb.**, o ochraně spotřebitele, ovšem doznává změn provedených zákonem č. 303/2013 Sb.
 - Zůstává platný zákon č. **100/2001 Sb.**, o ochraně osobních údajů



NOZ – informace před uzavřením kupní smlouvy

- Informační povinnosti upraveny v:
 - § 1811 odst. 2
 - § 1820 odst. 1
 - § 1826 odst. 1
- Důležité zmínit **§ 1839**: *„V případě pochybností musí podnikatel prokázat, že sdělil spotřebiteli údaje, které je povinen sdělit podle tohoto pododdílu.“*



NOZ – uzavření smlouvy

- Okamžik uzavření kupní smlouvy – již při odeslání košíku, nebo až po jeho akceptaci?
 - § 1732 odst. 2

*„Má se za to, že **návrh dodat zboží** nebo poskytnout službu za určenou cenu **učiněný** při podnikatelské činnosti **reklamou, v katalogu nebo vystavením zboží je nabídkou** s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit.“*

To by znamenalo, že již odeslání košíku je uzavřena kupní smlouva, bez ohledu na to, zda ji chtěl obchodník uzavřít.



NOZ – uzavření smlouvy

- § 1733

*„Projev vůle, který nevyhovuje § 1732, není nabídkou a nemůže být proto přijat. Obsahuje-li projev vůle slib plnění za určitý výkon nebo výsledek, jedná se o veřejný příslib, jinak o **pouhou výzvu k podání nabídky**. Totéž **platí o projevu, který směřuje vůči neurčitému okruhu osob** nebo který má povahu reklamy, pokud z něho jasně neplyne něco jiného.“*

- **Řešení:** Vyloučit § 1732 odst. 2 a to zpracováním do OP výslovné formulace, že „**ustanovení § 1732 odst. 2 NOZ se na vztahy mezi prodávajícím a kupujícím nepoužije**“.



NOZ – používání obsahu obchodních podmínek

- Upravuje § 1751 odst. 1:

„Část obsahu smlouvy lze určit odkazem na obchodní podmínky, které návrhové připojí k nabídce nebo které jsou stranám známy. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním obchodních podmínek přednost.“

- Zůstává povinnost obchodní podmínky k návrhu na uzavření kupní smlouvy přiložit



NOZ – obchodní podmínky

- Novinkou je „**regulace neočekávaných ustanovení v obchodních podmínkách**“
- Upravuje § 1753:

„Ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží. Zda se jedná o takové ustanovení, se posoudí nejen vzhledem k jeho obsahu, ale i ke způsobu jeho vyjádření.“



NOZ – obchodní podmínky

- § 1800 odst. 1:

„Obsahuje-li smlouva uzavřená adhezním způsobem doložku, kterou lze přečíst jen se zvláštními obtížemi, nebo doložku, která je pro osobu průměrného rozumu nesrozumitelná, je tato doložka platná, nepůsobí-li slabší straně újmu nebo prokáže-li druhá strana, že slabší straně byl význam doložky dostatečně vysvětlen“



NOZ – obchodní podmínky

- § 1800 odst. 2:

„Obsahuje-li smlouva uzavřená adhezním způsobem doložku, která je pro slabší stranu zvláště nevýhodná, aniž je pro to rozumný důvod, zejména odchyluje-li se smlouva závažně a bez zvláštního důvodu od obvyklých podmínek ujednávaných v obdobných případech, je doložka neplatná. Vyžaduje-li to spravedlivé uspořádání práv a povinností stran, soud rozhodne obdobně podle § 577. “



Odstoupení od smlouvy

- Předpoklady odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy bez udání důvodu zůstávají ve své podstatě nezměněny
- Základní úprava v § 1829 odst. 1

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o

- a) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží,*
- b) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo*
- c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.*



Odstoupení od smlouvy

- § 1829 odst. 1 doplňuje § 1818:

*„Má-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle ustanovení tohoto dílu, **nevyžaduje se, aby uvedl důvod, a s právem odstoupit od smlouvy nelze spojit postih.** Využije-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle ustanovení tohoto dílu, **považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstupuje.**“*



Lhůty u odstoupení od smlouvy

- Principiálně zůstává zachována lhůta 14 dnů > mění se z „hmotněprávní lhůty“ na „procesní lhůtu“. To upravuje § 1818.
- Prodloužení lhůty upravuje § 1829 odst. 2
 - Lhůta se při nepoučení dle §1820 odst. 1 písmene f) prodlužuje na **1 rok a 14 dnů**
- Lhůty začínají běžet datem převzetí zboží



Lhůty u odstoupení od smlouvy

- § 1829 odst. 2

„Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v souladu s § 1820 odst. 1 písm. f), může spotřebitel od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení podle odstavce 1. Jestliže však byl spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.“



Lhůty u odstoupení od smlouvy

- § 1831 – vrácení zboží:

*„Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, **zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů** od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel...“*

- § 1832 odst. 1– vrácení peněz:

*„Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, **vrátí mu podnikatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů** od odstoupení od smlouvy, **všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání,** které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. **Podnikatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady.**“*



Lhůty u odstoupení od smlouvy

- § 1832 odst. 4 – (ne)vrácení peněz bez vráceného zboží:

„Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, podnikatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal.“

- § 1832 odst. 2 – výše vrácených nákladů na doručení:

*„Jestliže **spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.**“*



Základy, které byste měli podle NOZ změnit

- Zobrazovat obchodní podmínky již v košíku
- Přikládat obchodní podmínky k potvrzení objednávky
- Přikládat k objednávce formulář pro odstoupení od kupní smlouvy – zákazník ho může, ale nemusí využít, vy ho poskytnout musíte!



Obchodní podmínky

- Vzorové obchodní podmínky poskytuje Asociace pro elektronickou komerci (APEK) zdarma:
 - <http://www.apek.cz/vzorove-obchodni-podminky/>

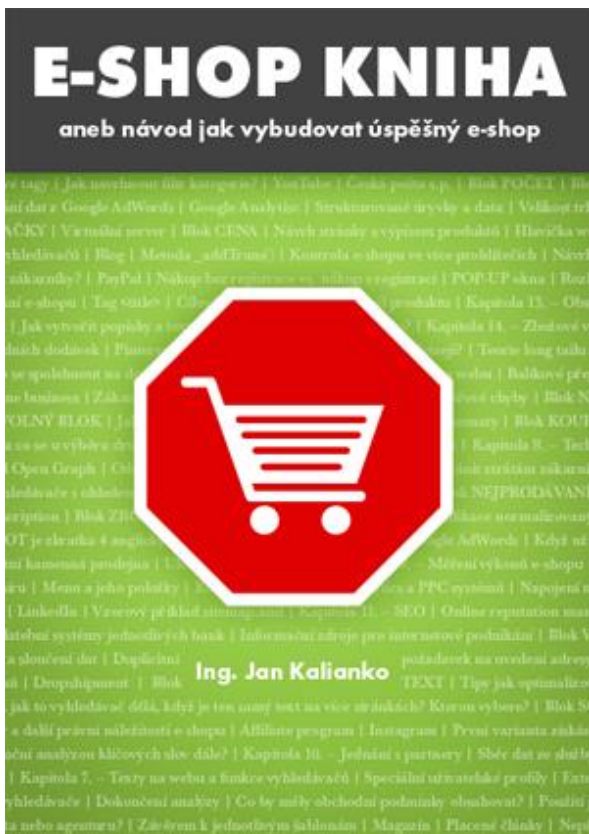


Diskuze

A teď je čas pro diskuzi



Doporučuji



E-shop kniha

- Komplexní návod jak e-shop provozovat a jak nad ním přemýšlet
- 505 stran
- Výborné recenze od čtenářů i odborníků

www.eshopkniha.cz



Kdo jsem

Sledujte mě:

- Web: <http://www.eshopkonzultant.cz/>
- Twitter: @eshopkonzultant
- Google+: <http://www.google.com/+JanKalianko>
- Facebook: <https://www.facebook.com/jan.k.kali>

Kontakty:

- Email: jsem@eshopkonzultant.cz
- Jabber: [djkali@jabber.krystof.org](xmpp:djkali@jabber.krystof.org)
- ICQ: 108-637-407
- Tel.: +420 606 353 218



Děkuji za pozornost

