

Checklist

Spotřebitelská novela 2023

Praktický návod pro e-shopy a online platformy, aby si ověřili, zda mají své **interní procesy, obchodní podmínky a svůj web v souladu s novelou zákona** o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku.

Podrobné informace ke všem významným změnám najdete v [tomto článku](#).

Co změnit v obchodních podmínkách (či reklamačním řádu)

- Máte zde uvedeny všechny své kontaktní údaje vč. telefonu?
- Informujete zde zákazníky o všech povinných informacích?
- Máte zde popsany nový reklamační proces?
- Máte zde vypsané nové a změněné důvody pro nemožnost odstoupení od smlouvy?
- Pokud poskytujete digitální obsah (např. e-knihy) nebo digitální služby (online kurz), informujete o nových podmínkách práv z vad?

Co změnit na webu

- Máte na webu uvedeny všechny identifikační a kontaktní údaje vč. telefonu a adresy vašich provozoven?
- Máte upravené znění objednávkového tlačítka?
- Máte upravený objednávkový proces tak, aby v něm spotřebitel dostal všechny povinné předsmulvné informace (např. lhůty dodání, připomínka existence zákonné záruky)?
- Potvrzujete zákazníkům uzavření smlouvy e-mailem a poskytujete jim obchodní podmínky v neměnné podobě?
- Pokud prodáváte služby, máte v objednávkovém procesu přidáný checkbox kterým zákazník potvrdí, že souhlasí s poskytnutím služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy?
- Máte u recenzí uvedeno, že je ověřujete a jakým způsobem to provádíte? (Pozor, pokud recenze neověřujete, musíte tam mít informaci o tom, že recenze ověřené nejsou.)
- Nejsou na vašem webu falešné recenze a hodnocení?
- Zobrazujete správně výši slev zboží podle nových pravidel?
- Mají se vaši zákazníci jak dostat ke starému znění obchodních podmínek, podle kterých u vás nakoupili?
- Pokud upravujete cenu podle chování zákazníků nebo jinak pracujete s personalizovanou cenotvorbou, informujete o tom spotřebitele a získáváte od něj souhlas s takovým zpracováním osobních údajů – většinou v rámci odsouhlasení cookies?
- Nepřihazujete spotřebiteli do košíku produkty, které si neobjednal (např. pojištění zásilky nebo nějaké drobné zboží)?
- Pokud používáte chatbota nebo jiný automatický systém komunikace, necháváte si od spotřebitele před použitím tuto formu komunikace schválit?

Co změnit ve vašich procesech

- Doručujete své zboží nejpozději do 30 dnů od objednávky spotřebitele?
- Víte, že spotřebitel může nově odstoupit od smlouvy do 90 dnů, pokud ho vystavíte nekalé obchodní praktice? Nebo že může požadovat slevu?
- Víte, že se rozšířil blacklist nekalých obchodních praktik?
- Zasíláte spotřebiteli text obchodních podmínek a záručních listů do e-mailu v PDF nebo papírově se zbožím?
- Ví vaše oddělení péče o zákazníky, že existují nová pravidla pro odstoupení od smlouvy a spotřebitel vám smí zboží vrátit použité jen v takovém míře, jako by ho zkoušel v kamenném obchodě?
- Ví vaše oddělení péče o zákazníky, že existují nové a upravené důvody, kdy nelze odstoupit od smlouvy?
- Pokud prodáváte hygienické zboží nebo zvukové/obrazové nahrávky a počítačové programy na CD anebo jiných pevných nosičích, balíte je do zapečetěného obalu?
- Ví vaše reklamační oddělení, že se pro vás nevýhodná doba domněnky vady zboží prodlužuje z 6 měsíců na 1 rok?
- Ví vaše reklamační oddělení, jak má nově vyřizovat reklamace?
- Posíláte spotřebiteli se zbožím i příslušenství, pokyny k užití vč. návodu? (Návod stačí v PDF e-mailem.)
- Pokud poskytnete spotřebiteli záruku za jakost, vystavujete mu záruční list?
- Pokud telefonujete spotřebiteli, sdělujete mu na začátku hovoru svou totožnost a účel telefonátu?
- Pokud telefonujete spotřebiteli, odesíláte mu ihned po ukončení hovoru potvrzení nabídky v textové podobě? A necháváte si ji ještě potvrdit spotřebitelem?
- Proškolili jste své marketingové oddělení ohledně nové úpravy?
- Neprodáváte do více zemí EU stejné zboží, ale s odlišnou kvalitou?

Potřebujete poradit? Obraťte se na nás.

napistenam@elegal.cz www.elegal.cz