

Právo pro e-shopy



Jak provozovat e-shop na pevných základech
a vyhnout se hledáčku ČOIky →

- Před tím, než e-shop spustíte
- Kdo je to spotřebitel a proč by vás to mělo zajímat
- Obchodní podmínky
- Odstoupení od smlouvy
- Reklamáce
- Osobní údaje
- Marketing

I. Před tím, než e-shop spustíte

→ 1. Zmapujte si konkurenci

– kromě byznysových důvodů to má i pár právních: inspirace je fajn věc, kopírování ne

→ 2. Vymyslete dobrý název

– z hlediska práva musí být jedinečný a nesmí klamat spotřebitele

- Je volná doména? Do doménových sporů se pouštět nechcete.
- Není název zaměnitelný s nějakým podobným?
- Nezasahuje do nějaké ochranné známky?

→ 3. Rozmyslete si formu podnikání

- ✓ ze začátku založte **živnost**
- ✓ zvažte, jestli budete jako OSVČ podnikat i do budoucna nebo plánujete založit společnost

Hodit se vám může náš e-book Právní minimum pro podnikatele.

Stáhnout

→ 4. Nechte si sepsat základní smlouvy, především:

- ✓ **smlouvy o dílo** – na tvorbu webu, grafiky
- ✓ **smlouvy o spolupráci** – UX, správa webu, dodavatelé
- ✓ **zaměstnanecké dokumenty**
- ✓ **souhlasy a informace ke zpracování osobních údajů**
- ✓ **pracovatelské smlouvy** – k GDPR se ještě dostaneme

→ 5. Prostudujte specifickou právní úpravu, kterou mají některé produkty, například

- ✓ zboží, služby pro osoby starší 18 let (alkohol, cigarety, sexshopy)
- ✓ internetové lékárny
- ✓ finanční služby
- ✓ potraviny a výživové doplňky
- ✓ kosmetika
- ✓ léčiva
- ✓ prodej použitého/vadného zboží

II. Kdo je to spotřebitel a proč by vás to mělo zajímat

Spotřebitel je fyzická osoba, která nenakupuje na IČO a nad kterou naše zákony drží ochrannou ruku daleko víc, než nad podnikateli.

Pokud jsou vašími zákazníky spotřebitelé, pročtěte si:

- ✓ občanský zákoník (především část o ochraně spotřebitele)
- ✓ zákon o ochraně spotřebitele
- ✓ nařízení GDPR
- ✓ regulaci pro odvětví, ve kterém podnikáte (například potraviny, léčiva...)

III. Obchodní podmínky

Obchodní podmínky jsou pro e-shopy klíčový dokument. Co v nich zákazníkům slíbíte, to musíte bez řečí dodržet. Kde k nim ale přijít?

Získáte je od nějaké asociace:

- | | |
|--|--|
| <p>+</p> <ul style="list-style-type: none">→ v základu budou zřejmě správně→ tvořili je lidé, kteří se v oblasti pohybují→ budou zdarma nebo za malý poplatek | <p>-</p> <ul style="list-style-type: none">→ nebudete je mít na míru svým potřebám→ může být problém je právně vymáhat |
|--|--|

Stáhnete si template z netu:

- | | |
|---|---|
| <p>+</p> <ul style="list-style-type: none">→ bude to hned→ bude to většinou zadarmo | <p>-</p> <ul style="list-style-type: none">→ pokud si je stáhnete bez dovození, porušujete autorská práva toho, kdo je vytvořil a můžete se dostat i do nekalé soutěže→ nemáte záruku, že jsou správně a můžete se dostat do maléru se zákazníky či úřady→ nebudete je mít na míru svým potřebám a může být problém je právně vymáhat→ v případě problému vás pravděpodobně nepodrží a právník už pak nic moc nevykouzlí. Můžou vám pak vzniknout další náklady na soud |
|---|---|

Zkopírujete je u konkurenta:

Nad touto variantou vůbec ani neuvažujte. Porušujete autorská práva, zahráváte si s nekalou soutěží a nemáte navíc žádnou jistotu, že je má váš konkurent dobře nastavené.

Necháte si je vypracovat od právníka:

- budou správně a nehrozí vám tak žádné pokuty a jiné maléry
- budou na míru vašim potřebám a předejdete problémům se zákazníky
- podrží vás v případě sporu
- jste krytí právníkem



- budou vás stát peníze
- musíte si vybrat dobrého právníka
- zpracování kvalitních VOP pár dní trvá

Chci kvalitní VOP

Čemu věnovat ve VOP extra pozornost:**→ Informační povinnosti**

Je jich celá řada - od vlastností produktu, způsobu užití a možných rizik, přes cenové podmínky až po právní náležitosti jako je třeba odstoupení od smlouvy.

Nejenom, že vám bez splnění této povinnosti může přistát pokuta od ČOI, ale můžete se dostat do komplikací při odstoupení od smlouvy. Když nebudete správně informovat spotřebitele o odstoupení, prodlužuje se až o **rok!** doba určená pro odstoupení.

→ Proces nákupu zboží

Chcete mít možnost upravit objednávku? Například v případě zjevné chyby v psaní či číslech odstranit položku z objednávky nebo chybu jinak odstranit? Doporučujeme to zakotvit ve VOP.

→ Proces nákupu služeb a digitálního obsahu

Ze zákona má zákazník 14denní lhůtu pro odstoupení od smlouvy. Pokud chce službu využít hned, musí vám to explicitně odsouhlasit a zároveň se tak vzdát možnosti v této lhůtě odstoupit.

Máte precizní VOP. Co teď s nimi?

- **Zveřejněte** je na webu.
- Kupující s nimi musí **souhlasit**.
- Ideálně je **zašlete kupujícímu při potvrzení objednávky na e-mail**.

Obchodní podmínky nejsou kupní smlouva.

Kupní smlouva = uzavření dohody mezi vám a zákazníkem, že mu dodáte zboží a že vám za něj zaplatí.

Obchodní podmínky = specifika, jak to celé bude probíhat.



IV. Odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy znamená, že si strany navzájem vrátí, co si už poskytly. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy – vrátit zboží - do 14 dnů od jeho převzetí. Z tohoto pravidla jsou ale výjimky, například služby nebo digitální obsah.

Hodí se vědět:

- Pokud vám spotřebitel vrátí opotřebované zboží, máte právo mu vrácenou částku adekvátně snížit.
- Nikdy nezapomeňte o podmínkách odstoupení od smlouvy informovat.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, pokud se jedná o:

- noviny a časopisy (nevztahuje se na předplatné)
- ubytování
- dopravu (např. lístky na vlak)
- stravování
- využití volného času v konkrétním termínu (např. lístky na koncert)
- zboží na míru pro zákazníka (např. trička s potiskem jeho fotky)
- zboží, které podléhá rychlé zkáze (např. rohlíky)
- zboží, které bylo smícháno (např. kornout s oříšky)
- zboží v uzavřeném hygienickém obalu (např. čočky, kartáček na zuby)
- software, audio, video na hmotném nosiči, pokud byl porušen původní obal

V. Reklamace

Reklamace doporučujeme nepodceňovat, Česká obchodní inspekce je má při kontrolách v hledáčku. Nestačí, že je máte dobře podchycené ve VOP, správný proces musíte dodržovat i v praxi.

30 dnů

je nejzazší lhůta pro vyřízení reklamace, pokud se se spotřebitelem písemně nedohodnete jinak. Nedodržení lhůty je podstatné porušení smlouvy a spotřebitel od ní může odstoupit, zboží vám vrátit a dostat zpět své peníze.

Pročtěte si zákon o ochraně spotřebitele.



VI. Osobní údaje

1. Nejprve si **zmapujte** místa, **kde všude zpracováváte osobní údaje a jaké údaje to jsou**. Typicky půjde o:
 - osobní údaje zákazníků, co jsou v informačním systému
 - nákupní formulář na webu
 - zápis do newsletteru
 - uživatelské účty
 - cookies/IP adresa
 - osobní údajů zaměstnanců
 - účetnictví

Nastavte podle toho potřebné právní texty na webu. Víc vám může napovědět náš e-book [GDPR checklist pro marketéry](#).

Nebo si od nás nechte rychle zkontrolovat, kde máte kostlivce ve skříni.

Kontrola souladu webu s GDPR

2. Pohlíďte si, že máte uzavřené zpracovatelské smlouvy, vyplněný a čas od času aktualizovaný záznam o činnostech zpracování a že všichni vaši zaměstnanci ví, jak správně s osobními údaji nakládat.


VIII. Marketing

Projděte si náš e-book Právo v marketingu, ať se nedostanete na tenký led v oblasti autorských práv, nekalé soutěže nebo regulace reklamy.

Stáhnout



Se svými dotazy se můžete obrátit přímo na právničku **Andrea Pavelcovou**, která se na tuto oblast specializuje:

 +420 255 785 595

 andrea.pavelcova@elegal.cz

