



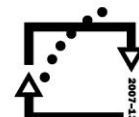
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt: 1.5, Registrační číslo: CZ.1.07/1.5.00/34.0304

### E-shopping

Klasické nakupování v „kamenných“ obchodech má stále větší konkurenci v Internetových e-shoppech, kde podle statistiky v roce 2011 představovaly nákupy v e-shopech více než 37 miliard Kč a tento trend je dále rostoucí. Podívejme se tedy, jaké výhody či nevýhody má tento způsob nakupování.

Ve srovnání s „kamenným“ obchodem představuje virtuální obchod řadu výhod.

- v klidu doma můžete prohlížet nabídky v jednotlivých odděleních
- zboží můžete vyhledávat zadáním některých parametrů – značka, max.cena, autor apod.
- ceny bývají menší než v klasických obchodech
- v případě nejasnosti můžete požádat e-mailem prodejce o další informace
- dodání zboží bývá často zdarma až do domu

I tento způsob nakupování má svoje nevýhody:

- chybí přímý kontakt s prodejcem
- zboží nemůžete předem vyzkoušet
- zadávání citlivých údajů při platbě nemusí být vždy zcela bezpečné

Pokud ještě nemáme svůj oblíbený internetový obchod, můžeme nějaký vyhledat zadáním klíčových slov: *virtuální, online, e-shop* obchod apod.

Před nákupem si vždy podrobně prostudujte dodací podmínky, způsob platby a další důležité údaje – najdete je většinou v nápovědě. Významnou pomocí bývá také Rádce nekupujícího.

Zboží můžeme vyhledávat zadáním názvu do vyhledávacího políčka nebo postupným prohledáváním příslušného oddělení obchodu. U daného zboží bývá symbol nákupního košíku, do kterého symbolicky vybrané zboží vkládáme. Po vložení všech položek se dostaneme k vyplnění kontaktních údajů a způsobu platby. Objednávka bývá obratem potvrzena na zadanou e-mailovou adresu a stav zásilky většinou můžete průběžně sledovat

Podívejme se na uživatelské rozhraní internetového obchodu [www.alza.cz](http://www.alza.cz)



## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt: 1.5, Registrační číslo: CZ.1.07/1.5.00/34.0304

The screenshot shows the Alza.cz website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Nové funkce', 'Můj účet NEW', 'Přihlásit', 'Pro firmy', 'O nás', and 'Vše o nákupu'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Sem napište hledané slovo' and a 'HLEDAT' button. A shopping cart icon labeled 'Košík' is also visible. A promotional banner at the top right reads 'Slevové tornádo aktivní do 24.2.'. The main content area is titled 'Vše o nákupu' and is divided into several sections:

- Doprava a platba** (Shipping and payment):
  - Ceny dopravy (Shipping costs)
  - Možnosti platby (Payment options)
- Stav objednávky** (Order status):
  - Stav vyřízení objednávky (Order processing status)
  - Sledování zásilky (Tracking the shipment)
- Jak nakupovat** (How to buy):
  - Stručný návod (Brief guide)
  - Návod od A do Z (A-Z guide)
  - Jak na splátky (How to pay in installments)
  - Obchodní podmínky (Terms and conditions)
  - Ochrana osobních údajů (Data protection)
  - Nejčastější dotazy (Most common questions)
- Reklamační** (Complaints):
  - Stručný návod (Brief guide)
  - Reklamační on-line (Online complaints)
  - Autorizované servisy (Authorized services)
  - Poškozená zásilka (Damaged shipment)
  - Reklamační řád (Complaints procedure)
  - Nejčastější dotazy (Most common questions)
- Servis a služby** (Service and services):
  - Prodloužená záruka (Extended warranty)
  - Okamžitá výměna (Instant replacement)
  - Výhodné pojištění zboží (Beneficial goods insurance)
  - Údržba počítače (Computer maintenance)
  - První spuštění a nastavení počítače (First start and computer setup)
  - BuyBack program

On the left side, there is a sidebar menu with categories like 'Počítače', 'PC doplňky', 'Komponenty', 'Elektronika', 'Domácí elektro', 'Herní zóna', 'Software a e-knihy', 'Hračky a další', and 'Akce'. Below the menu, there is a section 'Nakupte společně a ušetřete' (Buy together and save) with sub-sections for 'Hračky.cz' and 'Kleopatra.cz'.

Zboží můžeme nakupovat nejen v domácích obchodech, ale i v zahraničí. Mezi nejčastější důvody patří širší nabídka a výhodnější ceny. Od zákazníka to však vyžaduje větší obezřetnost, obzvláště pokud nevládnou příslušným jazykem.

Nejjednodušší je nakupovat v zahraničních e-shopech, které sídlí v některé ze zemí Evropské unie. Za zboží zaslané z některé ze zemí EU totiž tuzemská celní správa nevyměří DPH ani clo. Výjimku tvoří pouze alkohol a cigarety

Mezi v Česku oblíbené e-shopy patří například „evropské klony“ Amazonu, tedy britský Amazon.co.uk či německý Amazon.de.

Češi nakupují často také prostřednictvím aukčního portálu eBay,

Při nákupu zboží v Americe je třeba počítat s tím, že stejně jako u zboží z jakéhokoli jiného nečlenského státu EU, hrozí zaplacení DPH a cla. Drtivá většina amerických e-shopů zboží do Česka neposílá. Tamní obchodníci se bojí možných podvodů a platby ze zahraničí pro ně představují větší riziko. Proto raději platby v zahraničí vydanými kartami nepřijímají. Řešením zmiňovaných problémů je tzv. asistovaný nákup, který zprostředkovávají například služby Shipito, Shopguru nebo Zásilková služba. Ty umožňují českým zákazníkům za poplatek zřídit doručovací adresu ve Spojených státech, přeposlání zboží z této adresy na adresu zákazníka v Česku, případně také kompletní asistovaný nákup, kdy zaplatí za zákazníka v internetovém obchodě, který neakceptuje tuzemské platební karty.



## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt: 1.5, Registrační číslo: CZ.1.07/1.5.00/34.0304

### Srovnávače cen

Do těchto srovnávačů po registraci zadají jednotliví obchodníci klíčové informace o svém zboží. Zákazník pak zadá název požadovaného výrobku a ve výpisu obdrží seznam obchodů a částky, za které uvedený výrobek prodávají. Tento výpis lze setřídit od nejmenší po největší cenu.

V současné době mezi srovnávači dominují Heureka.cz a Zboží.cz. Následující snímek ukazuje vyhledání 3D televizoru na Heureka.cz

The screenshot shows the Heureka.cz website interface. At the top, there is a search bar and navigation links. The main content area displays the product 'LG 47LM620S' with a rating of 85% (Perfect) based on 53 reviews. The price is listed as 'od 18 450 Kč'. Below the product image, there are buttons for 'Kde koupit' and 'Hlídat cenu'. A comparison table is visible, showing the lowest price for the product is 18 450 Kč from 'expert Elektro' (21 km away). Below this, there is a list of 'Nejlevnější nabídky LG 47LM620S' from three different retailers: 'levneELEKTRO.cz' (18 450 Kč), 'ELEKTROCR' (19 244 Kč), and 'MADER' (19 244 Kč). Each offer includes the retailer's name, product details, price, delivery cost, and a 'Do obchodu' button.

Zájemce zde najde také kompletní specifikaci výrobku, případné recenze uživatelů a také zjistí, zda je výrobek na skladě. (Někteří obchodníci tím ale myslí centrální sklad, čímž se dostupnost výrobku zkomplikuje).

Podíváme se na závěr postup bezproblémového nákupu.

- Nejprve si ujasníme, jaký výrobek je ten „pravý“. Mohou nám k tomu sloužit nezávislé recenze na Internetu, rady známých, konzultace v kamenné prodejně apod.



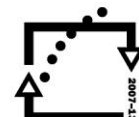
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt: 1.5, Registrační číslo: CZ.1.07/1.5.00/34.0304

Specializované servery umožňují po zadání kritérií odfiltrovat zboží, které našim představám nevyhovuje, a tím podstatně zúžit výběr.

- Svoji volbu si ještě ověříme na Internetu (Google) zadáním názvu výrobku a klíčovými slovy jako jsou *problémy, poruchy* apod.
- Ve zvoleném srovnávači (nebo více srovnávačích) vyhledáme výrobek a výsledky seřídíme podle nejnižší ceny. Obvykle nevybíráme ten nejlevnější obchod, ale řídíme se také recenzemi zákazníků a dodacími podmínkami.
- Zjistíme, zda je zboží skladem a pro případ osobního odběru, kde je nejvýhodnější si zboží vyzvednout.
- Kontaktujeme zákaznickou linku obchodu a informace ověříme.
- Zboží objednáme.

Každý nakupující na Internetu by měl znát svoje práva. Uveďme alespoň ta nejdůležitější.

- Právo vrátit výrobek do 14 dnů bez udání důvodů. Existuje zde několik výjimek.
- Předchozí platí i v případě, že zboží objednáme přes Internet, ale vyzvedneme v prodejně.
- Pokud reklamujeme potřeť stejnou závadu, máme právo na vrácení peněz.
- Na vyřízení reklamace má prodejce 30 dnů.

Rostoucí obliba nakupování přes Internet ukazuje, že výhody zjevně převyšují možné komplikace tohoto způsobu nákupu.

### Zdroje:

KRATOCHVÍL, Petr. Nejlepší nákupy na Internetu. *CHIP*. roč. 2012, č. 12

VYLEŤAL, Martin. Jak nakupovat v zahraničních e-shopech: co se nejvíc vyplatí a kolik stojí doručení. In: [online]. [cit. 2013-04-01]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/jak-nakupovat-v-zahranicnich-e-shopech-co-se-nejvic-vyplati-a-kolik-stoji-doruceni/>