



SPOLEHLIVÝ SHOP

Mezinárodní certifikace internetových obchodů



Evropský
informační
institut



Představení projektu

Spolehlivý shop | Mezinárodní certifikace internetových obchodů

O projektu

V České republice bylo ke konci roku 2014 evidováno přes 50.000 aktivních internetových obchodů. V Schengenském prostoru se pak nachází více než 1 milion aktivních internetových obchodů. Bohužel více než 30% těchto obchodů nejedná se svými zákazníky v souladu s dobrými mravy či dokonce v souladu se zákony a směrnicemi EU.

Cílem projektu **Spolehlivý shop** je kultivace internetového obchodního prostředí v České republice. Naším záměrem je oddělovat ty poctivé a spolehlivé internetové obchody, které udávají pravdivé stavy skladových zásob, dodržují dodací lhůty a staví se zodpovědně k reklamacím od těch nepoctivých, které matou zákazníky skrytými poplatky, nedodržují dodací lhůty, zboží neodpovídá reklamnímu sdělení či jinak porušují zákony.

Hlavními aktivitami projektu **Spolehlivý shop** jsou:

- ✓ Certifikovat internetové obchody podle mezinárodní normy IC-IS.
- ✓ Garantovat spolehlivost a serióznost internetových obchodů.
- ✓ Poskytovat poradenství v oblasti marketingu, obchodního práva a managementu.
- ✓ Pozitivním způsobem určovat standardy internetových obchodů.
- ✓ Informovat veřejnost o jejích právech.





Certifikace

Spolehlivý shop | Mezinárodní certifikace internetových obchodů

O certifikaci

Certifikace internetových obchodů podle normy IC-IS je nejdůvěryhodnější kritérium certifikace internetových obchodů, neboť nevychází z posudků „zákazníků“ na diskuzních fórech (které si navíc majitelé obchodů mohou psát sami). Norma IC-IS spojuje pevně stanovená zákonná a etická kritéria s názory a zkušenostmi koncových zákazníků.

Certifikát Spolehlivý shop, na rozdíl od jiných marketingových značek, nelze koupit

Na rozdíl od mnoha jiných „kvalitativních“ značek si marketingovou značku a certifikát Spolehlivý shop nemůže obchod koupit. Naši pracovníci důkladně prověřují veškerá kritéria, která musí obchod pro získání této prestižní marketingové značky splnit, a to vč. prověřování obchodních podmínek, provedení zkušebního nákupu v režimu „náročný zákazník“ a mnoho dalších úkonů podle mezinárodní normy IC-IS.

O mezinárodní normě IC-IS

Mezinárodní norma IC-IS (International Certificate of Internet Shops) je soupis mezinárodně uznávaných a očekávaných standardů, které musí internetový obchod splnit. Jedná se jak o spojení zákonných norem a opatření platných na celém území Schengenského prostoru Evropské unie, tak morálních a etických norem, tak subjektivního názoru zákazníků.

Obchodům, které normu naopak nesplňují, se projekt Spolehlivý shop snaží pomoci formou poradenství, školicích činností, jimiž jednak zvyšuje standardy v oblasti internetového obchodování, tak i zlepšuje vztahy mezi prodejci a zákazníky.





Kritéria certifikace

Spolehlivý shop | Mezinárodní certifikace internetových obchodů



Více než 95% spokojených zákazníků

Po dokončení nákupu v internetovém obchodě byla většina zákazníků (minimálně 95%) spokojena s průběhem nákupu a s jednáním internetového obchodu.



Úspěšné absolvování zkušebního nákupu

Internetový obchod byl schopen projít testovacím nákupem v režimu „Náročný zákazník“ podle interního postupu IC-IS, který prověří přístup internetového obchodu k zákazníkům z hlediska pružnosti, morálky, efektivity, flexibility, serióznosti a profesionality.



Nabízené zboží odpovídá skutečnosti

Inzerované informace ke zboží a dalším doplňkovým produktům jsou plně v souladu s realitou. Zboží odpovídá jak všem udávaným parametrům, tak fotografiím (pokud je uvedena fotografie produktu), tak veškeré inzerované dokumentaci.



Pravdivé udávání stavu skladových zásob

Internetový obchod po pravdě udává, zda je zboží dostupné skladem (čili okamžitě), do týdne nebo uvádí jiný stav, který plně odpovídá skutečnosti. Tento stav pravidelně aktualizuje.



Rychlost vyřízení objednávek

Zákazník je obratem informován, zda jeho objednávka byla přijata. Pokud internetový obchod uvádí, že je zboží skladem a zákazník si jej objedná, bude objednávka odeslána nejpozději druhý pracovní den od objednání. Ostatní zboží je zasíláno neprodleně po naskladnění.



Žádné skryté poplatky

Před potvrzením objednávky je nakupující plně seznámen s koncovou cenou objednaného zboží a se všemi poplatky, které budou s realizací nákupu v internetovém obchodě spojeny (všechny tyto poplatky budou náležitě odůvodněny).



Dodržování délky dodacích lhůt

Délky dodacích lhůt, inzerovaných při objednání zboží, plně odpovídá skutečnosti. V případě, že nastanou takové skutečnosti, které brání dodržení termínů, je o těchto skutečnostech zákazník informován nejpozději do 24 hodin od objednání a má možnost objednávku stornovat.



Vyřízení reklamací bez zbytečného otálení a administrativy

V případě nutnosti reklamace zboží postupuje obchod vstřícně k zákazníkovi, požaduje po něm pouze nezbytné náležitosti k vyřízení reklamace a délky vyřízení reklamace se aktivně snaží snížit na minimum.



Reagování na dotazy zákazníků

Na veškeré dotazy zákazníků a návštěvníků obchodu reaguje nejpozději do druhého pracovního dne. Odpovědi jsou věcné a poskytují zákazníkům i návštěvníkům požadované informace.



Ochrana osobních údajů zákazníků

Internetový obchod nakládá s osobními údaji klientů podle ustanovení zákona č. 101/2000 Sb. - Zákona o ochraně osobních údajů, nezneužívá je pro účely nevyžádaného mailingu a neposkytuje je třetím osobám, pokud s tím zákazník vysloveně nesouhlasí, a i v takovém případě respektuje, že má zákazník právo svůj souhlas kdykoliv stáhnout.



Poskytování kvalitního zboží, jež má platnou certifikaci pro prodej ČR a EU

Inzerované zboží splňuje právní předpisy pro prodej na území České republiky a Evropské unie. Dále splňuje veškeré bezpečnostní, ekologické, hygienické normy a další normy požadované zákony České republiky a směrnicemi Evropské unie. Obsahuje návod v českém jazyce a jeho prodej je v souladu se zákonem č. 513/1991 Sb. - Obchodní zákoník.



Činnost provozovatele a jeho obchodní podmínky jsou v souladu s předpisy ČR a EU

Veškerá obchodní i další činnost provozovatele internetového obchodu je plně v souladu s platnými zákony, vyhláškami a nařízeními České republiky a jejich orgánů a směrnicemi Evropské unie a jejich orgánů. Obchodní podmínky udávané v internetovém obchodě jsou pak též v souladu s platnými zákony, vyhláškami a nařízeními České republiky a jejich orgánů a směrnicemi Evropské unie a jejich orgánů.



Certifikační autorita

Spolehlivý shop | Mezinárodní certifikace internetových obchodů

Jedinou platnou certifikační autoritou normy IC-IS v České republice a na Slovensku je společnost Evropský informační institut.



Evropský
informační
institut

Obchody splňující tuto normu v České republice jsou označeny prestižní marketingovou značkou Spolehlivý shop IC-IS.

Obchody splňující tuto normu na Slovensku jsou označeny prestižní marketingovou značkou Spolehlivý shop IC-IS.





Výhody pro zákazníky

Spolehlivý shop | Mezinárodní certifikace internetových obchodů

Hlavní výhody, které projekt Spolehlivý shop přináší zákazníkům:

- ✓ Snadná identifikace spolehlivých a seriózních internetových obchodů.
- ✓ On-line ověřování spolehlivých a seriózních internetových obchodů.
- ✓ Možnost nahlásit závadný internetový obchod.
- ✓ Jasně a pevně stanovená kritéria, která nelze obejít např. zakoupením značky či napsáním pozitivního / negativního hodnocení na internetových fórech.
- ✓ Zvýšení míry informovanosti zákazníků o jejich právech a povinnostech obchodů.
- ✓ Zvýšení míry kultivace a zvýšení standardů internetového obchodního prostředí v České republice.

a mnohé další





Výhody pro majitele obchodů

Spolehlivý shop | Mezinárodní certifikace internetových obchodů

Hlavní výhody, které projekt Spolehlivý shop přináší majitelům a provozovatelům internetových obchodů

- ✓ Zvýšení počtu nových objednávek - je prokázáno, že certifikáty a prestižní marketingové značky jsou významným kritériem, podle kterého si zákazníci vybírají internetový obchod. Toto kritérium je často výrazně důležitějším faktorem provedení nákupu než cena.
- ✓ Zvýšení důvěryhodnosti Vašeho obchodu u zákazníků - ti tak častěji volí např. platbu předem.
- ✓ Prověření vlastního internetového obchodu vč. analýzy případných nedostatků.
- ✓ Přístup k právním dokumentům, analýzám, předtiskům obchodních podmínek či odborným článkům z oblasti internetového obchodu.
- ✓ Možnost dalšího poradenství v oblasti internetového marketingu - naši odborníci Vám pomohou s vlastní propagací, nastavením webu, jeho případnou optimalizací, aktualizací pro mobilní telefony, budováním sociálních sítí.
- ✓ Vlastnictví prestižní marketingové značky, kterou navíc nelze koupit, výrazně zvyšuje hodnotu firmy.

a mnohé další





Vize 2015 - 2018

Spolehlivý shop | Mezinárodní certifikace internetových obchodů

Současný stav:

Marketingová značka Spolehlivý shop je jediná značka v České republice, která zastupuje splnění mezinárodní normy IC-IS, která kombinuje jak objektivní jasně definovaná kritéria, tak subjektivní názor spokojenosti zákazníků.

Směr a cíl:

Vytvoření prověřené databáze spolehlivých a seriózních eshopů

Prověřovat internetové obchody podle normy IC-IS tak, aby většina obchodů v České republice splňovala tuto normu. Na základě tohoto plnění udělovat certifikáty a aktivně se podílet na zlepšení kvality obchodů ve všech segmentech internetového prostředí. Pomoci těmto poctivým, spolehlivým a seriózním obchodům s jejich propagací a lepším prosazením na trhu.

Toho dosahujeme pomocí zapůjčení prestižní marketingové značky, poradenstvím v oblasti marketingu, obchodního práva, managementu, vyjednáním globálních zvýhodnění pro členy, školeními, semináři, odbornými workshopy a další odbornou činností.

Propagace značky

Propagace marketingové značky Spolehlivý shop a propagace standardů normy IC-IS tak, aby se tato norma, potažmo logo Spolehlivý shop stalo nedílnou součástí vnímání zákazníků v České republice, aby toto označení vnímali jako garant kvality a spolehlivosti a aby touto značkou označené obchody aktivně vyhledávali a preferovali je při svých nákupech. Toho dosahujeme pomocí PR článků v odborných portálech, reklamou v tištěných médiích a dalších masmédiích a dlouhodobou spoluprací s prodejními portály. Po této službě je navíc u široké veřejnosti poptávka.

Činnost v oblasti zlepšení informovanosti a zvýšení kvality internetových obchodů podporuje Evropská komise a Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky.





Děkujeme za pozornost

Spolehlivý shop | Mezinárodní certifikace internetových obchodů



Evropský
informační
institut

Copyright 2015 Evropský informační institut, s. r. o., všechna práva vyhrazena.