

ECOMMERCE ZAKONODAJA

15:10 - 16:00

MOJCA LORENCI VISINSKI, MAJA ŠKORIĆ

Zakonodaja: 45 pravnih zahtev za spletne trgovce

MAG. MATJAŽ DREV

GDPR je pred vrati: 10 napotkov za pripravo



Zakonodaja: 45 pravnih zahtev za spletne trgovce



ZAKONODAJA:

45 pravnih zahtev za spletne trgovce

ECOMMERCE DAY 2017

Odvetniška družba

www.mmi.si

Odvetnica Maja Škorić

Odvetnica Mojca Lorenci Visinski

Odvetnik Igor Virant

Pravne podlage:

- Zakon o preprečevanju dela in zaposlovanja na črno – ZPZDC-1
(Uradni list RS, št. [32/14](#) in [47/15](#) – ZZSDT)
- Zakon o storitvah na notranjem trgu - ZSNT
(Uradni list RS, št. [21/10](#))
- Zakon o varstvu potrošnikov - ZVPot
(Uradni list RS, št. [98/04](#) – uradno prečiščeno besedilo, [114/06](#) – ZUE, [126/07](#), [86/09](#), [78/11](#), [38/14](#), [19/15](#) in [55/17](#) – ZKolT)
- Zakon o javni rabi slovenščine – ZJRS
(Uradni list RS, št. [86/04](#) in [8/10](#))
- Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami - ZVPNPP
(Uradni list RS, št. [53/07](#))
- Zakon o elektronskem poslovanju na trgu - ZEPT
(Uradni list RS, št. [96/09](#) – uradno prečiščeno besedilo in [19/15](#))
- Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov - ZIsRPS
(Uradni list RS, št. [81/15](#))
- Zakon o elektronskih komunikacijah – ZEKom
(Uradni list RS, št. [109/12](#), [110/13](#), [40/14](#) – ZIN-B, [54/14](#) – odl. US, [81/15](#) in [40/17](#))

Obseg pravnih zahtev za spletne trgovce

- LEGAL 1** Podjetje ima svojo dejavnost določeno v temeljnem aktu in vpisano v ustrezen register
- LEGAL 2** Poslovanje v slovenskem jeziku po ZVPot
- LEGAL 3** Podatki o podjetju, vključno s svojim elektronskim naslovom po ZVPot
- LEGAL 4** Podatki o vpisu v register oziroma drugo javno evidenco z navedbo registra oziroma evidence in številke vpisa po ZVPot
- LEGAL 5** Naziv pristojnega državnega organa, zbornice ali druge nadzorne organizacije, če za svojo dejavnost potrebuje posebno dovoljenje po ZVPot
- LEGAL 6** Naziv poklicne zbornice oziroma združenja, poklicnega naziva in države, v kateri je bil ta podeljen, ter napotil na veljavna poklicna pravila te države in načinov dostopa do njih, če gre za poklic oziroma dejavnost, za katera so predpisani posebni pogoji ali obvezno združevanje v zbornice ali podobna združenja po ZVPot

- LEGAL 7** Podatki o obveznosti plačila davka na dodano vrednost in s tem povezanih predpisanih podatkov po določenih ZVPot
- LEGAL 8** Glavne značilnosti blaga ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu ali storitvam po ZVPot
- LEGAL 9** Firma, sedež podjetja in telefonsko številko podjetja, kadar je ta na voljo po ZVPot
- LEGAL 10** Končna cena blaga ali storitve, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga ali storitve ni mogoče izračunati vnaprej po ZVPot
- LEGAL 11** Informacije o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati
- LEGAL 12** Plačilni pogoji, kadar je to potrebno
- LEGAL 13** Rok dostave/izvedbe storitve, kadar je to potrebno
- LEGAL 14** Pogoji dostave/izvedbe storitve, kadar je to potrebno

Obseg pravnih zahtev za spletne trgovce

LEGAL 15 Informacija o pritožbenem postopku pri podjetju

LEGAL 16 Seznanitev z odgovornostjo za stvarne napake

LEGAL 17 Možnosti in pogoji poprodajnih storitev in prostovoljne garancije, kadar je to potrebno

LEGAL 18 Trajanje pogodbe, kadar je to primerno, in pogoji za odstop od pogodbe, sklenjene za nedoločen čas, ali pogodbe s samodejnim podaljševanjem

LEGAL 19 Funkcionalnost, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito digitalne vsebine, kadar je to primerno

LEGAL 20 Informacija o združljivosti digitalne vsebine s strojno in programsko opremo, s katero je podjetje seznanjeno oziroma bi moralo biti seznanjeno

LEGAL 21 Naslov, na katerem podjetje dejansko opravlja dejavnost, telefonsko številko, številko telefaksa in naslov elektronske pošte podjetja, kadar so na voljo, po potrebi pa tudi firmo in sedež podjetja, v imenu katerega deluje in na katerega lahko potrošnik naslovi svojo pritožbo

LEGAL 22 Naslov sedeža podjetja, če se razlikuje od naslova iz prejšnje točke, in po potrebi naslov podjetja, v imenu katerega deluje in na katerega lahko potrošnik naslovi pritožbo

LEGAL 23 Stroški, povezani z uporabo komunikacijskega sredstva, če se razlikujejo od osnovne tarife

LEGAL 24 Pogoji, roki in postopki za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe v skladu s 43.č in b43.d členom ZVPot, skupaj z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka b43.d člena

LEGAL 25 Navedba, da potrošnik krije stroške vračila blaga, v primeru odstopa od pogodbe, če je potrebno

LEGAL 26 Stroški vračila blaga, če ga pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po pošti

LEGAL 27 Stroški, ki jih mora potrošnik plačati podjetju v skladu s prvim odstavkom a43.e člena ZVPot tega zakona, če odstopi od pogodbe po tem, ko je vložil zahtevo v skladu s sedmim odstavkom 43.c ali tretjim odstavkom a43.č člena ZVPot

Obseg pravnih zahtev za spletne trgovce

- LEGAL 28** Navedba neobstoja pravice do odstopa od pogodbe, če potrošnik v skladu s petim odstavkom 43.č člena ZVPot nima pravice do odstopa, ali po potrebi o okoliščinah, v katerih potrošnik izgubi pravico do odstopa od pogodbe
- LEGAL 29** Obstoje kodeksov ravnanja in dostopnosti do morebitnih kodeksov ravnanja
- LEGAL 30** Minimalno trajanje obveznosti potrošnika na podlagi pogodbe, če je potrebno
- LEGAL 31** Možnost izvensodnega reševanja sporov in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za podjetja, ter njihovi dostopnosti, če je potrebno
- LEGAL 32** Funkcija, ki sproži oddajo naročila, je ustrezno označena
- LEGAL 33** Navedba omejitev glede dostave ali oblik plačila najpozneje na začetku postopka za naročanje, če takšne omejitve obstajajo
- LEGAL 34** Prepoved nepoštenih pogodbenih pogojev po določbah ZVPot

- LEGAL 35** Opis tehničnih postopkov za sklenitev pogodbe
- LEGAL 36** Navedba, ali se bo besedilo pogodbe shranilo in ali bo le-to dostopno prejemniku storitve
- LEGAL 37** Opis tehničnih sredstev za prepoznavanje in popravilo napak pred oddajo naročila
- LEGAL 38** Poleg slovenščine navesti ostale jezike, v katerih je mogoče skleniti pogodbo
- LEGAL 39** Prejemniku storitve je omogočena uporaba ustreznih, učinkovitih in dostopnih elektronskih sredstev, s katerimi lahko prepozna in popravi napake pri vnosu pred oddajo naročila
- LEGAL 40** Podjetje omogoča shranjevanje ali reprodukcijo pogodbenih določil ali splošnih pogojev
- LEGAL 41** Potrditev prejema naročila
- LEGAL 42** Matična številka, davčna številka, podatki o podjetju in sedežu, veljaven elektronski naslov

Obseg pravnih zahtev za spletne trgovce

- LEGAL 43** Jasno in nedvoumno označena cena
- LEGAL 44** Posredovanje informacij po 1., 2. in 4. odstavku ZIsRPS (glede objave elektronske povezave do Platforme za IRPS v skladu z ZIsRPS, seznanitev potrošnika glede priznave izvajalca IRPS,)
- LEGAL 45** Obstoj obvestila o uporabi piškotkov po ZEKom-1



Navedeni obseg pravnih zahtev za spletne trgovce ne vključuje zahteve po Zakonu o varstvu osebnih podatkov / GDPR glede zbiranja in obdelave osebnih podatkov.

Registracija / dejavnosti

- V ustanovitvenem aktu je potrebno (med dejavnosti) določiti dejavnost pod šifro **47.910** - Trgovina na drobno po pošti ali po internetu.
- V register (med registrirane dejavnosti) je potrebno vpisati oz. registrirati dejavnost pod šifro 47.910 - Trgovina na drobno po pošti ali po internetu.
- Pravni subjekt, ki ima sedež v državi članici Evropske unije, Evropskem gospodarskem prostoru ali Švicarski konfederaciji mora opravljati dejavnost v skladu z Zakonom o storitvah na notranjem trgu - ZSNT (Uradni list RS, št. 21/10).
- Tuj pravni subjekt, ki nima sedeža v državi članici Evropske unije, Evropskem gospodarskem prostoru ali Švicarski konfederaciji pa mora svojo dejavnost opravljati vsaj preko registrirane podružnice.

JEZIK - spoštovanje določil ZJRS in ZVPot glede rabe slovenskega jezika

- S potrošniki, ki kupujejo v spletni trgovini, se mora poslovati v slovenščini.
- Pri označevanju izdelkov je potrebno potrošniku posredovati potrebne informacije glede značilnosti, prodajnih pogojev, uporabe in namembnosti izdelka v slovenščini ali potrošniku na območju RS v zlahka razumljivem jeziku (uporabljajte lahko tudi splošno razumljive slike in simbole).
-
- Besedila pri označevanju in predstavljanju izdelkov je potrebno napisati vidno, čitljivo, za uporabnika razumljivo in v knjižnojezikovnem standardu.
- Pravila in splošne pogoje je potrebno zapisati v celoti v slovenskem jeziku.

Primer »neustrezne« prakse: 1/2

Kako naročiti

Korak 1 -> Registracija

Ne stranke (še)? Mi bi res predlagam vam registrirati. Ob XXX račun vam ponuja nekaj zanimivih prednost, kot so sposobnosto za sledenje in status vašega naročila, pregled zgodovine naročil in neposredne dostope do naših storitev. Če se ne odločite za registracijo, se bo proces, preprosto nadaljuje.

Korak 2 -> Dostava

Zdaj izberite naslovo, ki ga želite vaše naročilo, ki se dostavi. To naslovo se lahko razlikuje od naslova za izstaviteljev račun.

Korak 3 -> Naslov za izstaviteljev računa

V tem koraku izpolnite vaše naslovo za plačevanje.

Korak 4 -> Način plačila

Nazadnje ste izpolnili svoj želeni način plačila.

Pozor: največjo predplačilo s kreditno kartico ali e-denarnico za plačilo za vaše naročilo, je, da bomo lahko takoj obdelati vaše plačilo.

Korak 5 -> Pregled

Tukaj boste lahko videli povzetek, da ste o tem, da se z nami. Bodo prikazano naslednje podatke:

Točka (i)
način dostave
naslov za izstaviteljev računa
naslov za dostavo
način plačila

Ta povzetek nudi končno možnost, da vložijo spremembe vaše naročilo. Ko se je strinjala z našimi pogoji in stanje in kliknete "OK", je nakup zaključen.

Primer »neustrezne« prakse: 2/2

Potrditev naročilo

Po končanih nakup na naši spletni strani, boste preusmerjeni na spletno strano XXX kjer lahko opravite plačilo. Po naročilo, boste takoj prejeli potrditev naročilo preko e-pošte.

Ta e-mail se pošlje E-poštno naslovo, navedeno v vašem računu in vsebuje vse podatke o vašem naročilu. Ta e-pošta je poleg potrditev in zaključek nakupa.



Google translate?
NO!

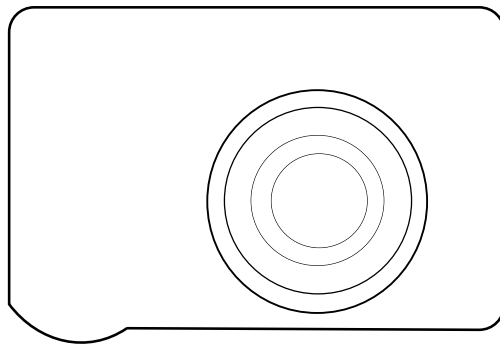
Informacije, ki jih je potrebno zagotoviti potrošniku preden ga zavezuje pogodba (najkasneje na začetku postopka naročanja)

- Potrošniku je potrebno omogočiti enostaven, neposreden in stalen dostop do naslednjih **podatkov o podjetju** (firma, sedež, naslov, na katerem podjetje dejansko opravlja dejavnost, matična številka, davčna številka, elektronski naslov, telefonska številka, zavezanec za plačilo DDV-ja, itd).
- Potrošniku je potrebno zagotoviti **vse informacije o blagu ali storitvi** preden ga zavezuje pogodba, in sicer:
 - glavne značilnosti blaga ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu ali storitvam po ZVPot,
 - končna cena blaga ali storitve, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga ali storitve ni mogoče izračunati vnaprej po ZVPot.

Iz prakse

"Podjetje" mora za blago oziroma storitve, ki jih ponuja, vidno označiti ceno, ki vključuje davek na dodano vrednost, v primeru, da je "podjetje" zavezanec za davek na dodano vrednost.

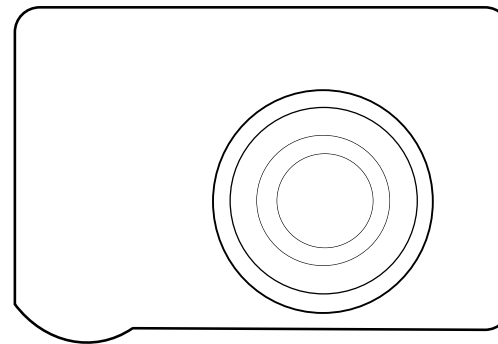
PRIMER DOBRE PRAKSE 1:



Spletna cena z DDV:

500,00 eur

PRIMER DOBRE PRAKSE 2:



500,00 eur

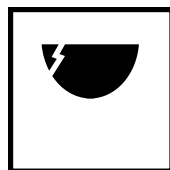
*+ v Splošnih pogojih poslovanja opredeliti,
ali cena vsebuje DDV
(npr.» Vse cene blaga ne/vključujejo xx% DDV«).*

- Informacije o **morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo**, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati.

Iz prakse

Če je dobava blaga povezana z določenimi stroški (na primer stroški poštne), morajo biti ti navedeni. Potrebno je navesti natančno višino teh stroškov oziroma naj bo le-ta razvidna na drug način. V primeru, da stroškov dostave ni, ni potrebna posebna navedba, da stroškov ni.

PRIMER DOBRE PRAKSE:



Dostava

Blago dostavljamo samo na območju RS. Dostava do vhoda v stanovanje: BREZPLAČNA

**Vnos blaga v stanovanje: 15.00 €*

- **Plačilni pogoji** ter **pogoji** dostave in izvedbe storitve, **rok** dostave blaga ali izvedbe storitve, kadar je to potrebno.

Iz prakse

V primerih, ko se pri plačilu po povzetju, plača provizija Pošte Slovenije, je potrebno dodatno navesti tudi ta strošek, saj gre za strošek, ki je povezan z izbranim načinom plačila.

PRIMER DOBRE PRAKSE:

Način plačila:

- ⊙ **Po povzetju** – z gotovino

Poštarcu je ob prevzemu potrebno poravnati znesek izpisan ob naročilu (zadnji korak), ki že vključuje provizijo poštne nakaznice v skladu s cenikom Pošte Slovenije:

Znesek naročila

do 98,00 EUR
nad 98,00 EUR do 501,00 EUR
nad 501,00 EUR

Provizija poštne nakaznice

1,05 EUR
1,07% od vrednosti
5,36 EUR

Dodatnih stroškov pošiljanja poštarju ali drugemu dostavljavcu naročenih artiklov iz spletne trgovine www.xxxx niste dolžni poravnati!

- ⊙ **po predračunu**, ki vam ga bomo poslali takoj po prejetju naročila

Predračun si lahko izdelata pravna ali fizična oseba. Javni zavodi morajo ob naročilu poslati naročilnico in so upravičeni do plačila v zakonskem roku.

- ⊙ **kreditno kartico** (Mastercard, Visa, Visa Electron, Maestro)



- ⊙ **PayPal** (za izvedbo plačila boste preusmerjeni na PayPal stran). Provizija plačila s PayPal sistemom znaša 1,00 EUR.



PRIMER DOBRE PRAKSE:

Dostava na dom

naročila do 30 €

naročila od 30 € do 50 €

naročila nad 50 €

kompatibilne kartuše, tonerji in bobni

posebej označeni izdelki (izvzeti izdelki, akcije)

Strošek dostave

3 €

1,5 €

BREZPLAČNA DOSTAVA

BREZPLAČNA DOSTAVA

BREZPLAČNA DOSTAVA

Naročnik blago prejme dostavljeno na naslov v skladu s pravili poštних podjetij. Pri plačilu po povzetju je potrebno poštarju ob prevzemu poravnati znesek izpisan ob naročilu (zadnji korak), ki že vključuje provizijo poštne nakaznice v skladu s cenikom Pošte Slovenije

Znesek naročila

do 98,00 EUR

nad 98,00 EUR do 501,00 EUR

nad 501,00 EUR

Provizija poštne nakaznice

1,05 EUR

1,07 % od vrednosti

5,36 EUR

Dodatnih stroškov pošiljanja poštarju ali drugemu dostavljavcu naročenih artiklov iz spletne trgovine www.xx.si niste dolžni poravnati!
Najnižja vrednost naročila je lahko ..,00 €.

Dobavni rok

Naročeno blago vam bomo dostavili najkasneje v ... **delovnih dneh (običajno ... dni)** po prejetju naročila, v kolikor je bilo naročilo potrjeno. Če naročenega blaga trenutno ni na zalogi, vas bomo obvestili po elektronski pošti ali telefonu. Za vse informacije v zvezi z vašim naročilom in dostavo nam lahko pošljete e-pošto na trgovina@xx.si ali pa nas pokličete na telefon vsak delovni dan od .. do ... ure.

Osebni prevzem

Pri spletnem naročilu označite način dostave - Osebni prevzem.

Naročene izdelke lahko osebno prevzamete vsak dan med **8. in 17. uro v prodajalni na xx**. Če naročenega blaga trenutno ni na zalogi, vas bomo obvestili po elektronski pošti ali telefonu.

- Navedba **omejitev** glede dostave ali oblik plačila najpozneje na začetku postopka za naročanje, če takšne omejitve obstajajo.

Iz prakse

Najpozneje na začetku postopka za naročanje je potrebno na spletni trgovini navesti npr.

- dostava je mogoča samo na naslovu v Sloveniji;
- plačilo na TRR podjetja je mogoče samo kot predplačilo, itd....

- Informacija o **pritožbenem postopku** pri podjetju.

Iz prakse

- *Na spletni strani je potrebno navesti podatke o pritožbenem postopku oz. informacije o postopku obravnave (kake koli) pritožb potrošnikov pri trgovcu. Navedite tudi kontakte, na katere se potrošnik lahko obrne v zvezi s pritožbenim postopkom.*

PRIMER:

V primeru težav se kupec s podajalcem xx lahko poveže telefonsko na telefonsko številko 00 000 000 ali po elektronski pošti na info@xx.com. Pritožba se odda prek e- naslova info@xx.com. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

XX se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora, kar je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si XX prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

- Seznanitev z odgovornostjo za **stvarne napake**.

Na spletni strani je potrebno:

- 1) navesti, da "podjetje" nosi odgovornost za stvarne napake na **blagu**, ki se pokažejo v dveh letih od prevzema blaga,
- 2) navesti, da lahko potrošnik uveljavlja svoje pravice v roku 2 mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita in
- 3) seznaniti potrošnika, ki pravilno obvesti prodajalca o napaki, z njegovimi pravicami - potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:
 - a) odpravi napako ali
 - b) vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
 - c) blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
 - d) vrne plačani znesek.

- Seznanitev z odgovornostjo za stvarne napake.

V primeru **rabljene stvari** je na spletni strani potrebno:

- 1) navesti, da "podjetje" nosi odgovornost za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo v enem letu od prevzema blaga.

V primeru **nudenja storitev** je na spletni strani potrebno:

- 1) navesti, da "podjetje" nosi odgovornost za stvarne napake v zvezi s storitvijo, ki se pokažejo v dveh letih po opravljeni storitvi v skladu z ZVPot,
- 2) navesti, da potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice v 8 dneh po opravljeni storitvi, če je napaka očitna, pri drugih napakah pa v enem letu po opravljeni storitvi in
- 3) seznaniti potrošnika, ki pravilno obvesti prodajalca o napaki, z njegovimi pravicami (potrošnik ima pravico, če je bila storitev opravljena nepravilno, od izvajalca storitve zahtevati, da odpravi pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi ali ponovno opravi storitev ali vrne plačani znesek).

- Možnosti in pogoji **poprodajnih storitev in prostovoljne garancije**, kadar je to potrebno.

Iz prakse

V kolikor podjetje nudi poprodajne storitve ali prostovoljno garancijo, je potrebno le to navesti skupaj s pogoji na spletni strani.

- Pogoji, roki in postopki za uveljavljanje pravice do **odstopa od pogodbe** v skladu s 43.č in b43.d členom ZVPot, skupaj z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka b43.d člena.

Iz prakse

Na spletni strani je potrebno navesti pogoje, roke in postopek za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe brez navedbe razloga, skupaj z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka b43.d člena ZVPot.

Na spletni strani je potrebno dodati (PRILOŽEN) [obrazec iz Priloge I in II](#) Pravilnika o obrazcih v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ki ju je potrebno predhodno izpolniti in prilagoditi spletni trgovini. Vsebino (tekst) iz obrazca Priloga I, je potrebno vključiti tudi v splošne pogoje poslovanja.

V primeru, da na spletni strani potrošniku ponujate možnost, da elektronsko izpolni in predloži obrazec za odstop od pogodbe ali poda nedvoumno izjavo, iz katere izhaja volja za odstop od pogodbe, morate potrošniku nemudoma potrditi prejem obvestila o odstopu od pogodbe na trajnem nosilcu podatkov.

- Navedba, da potrošnik krije **stroške vračila blaga**, v primeru **odstopa** od pogodbe, če je potrebno.

Iz prakse

*Na spletni strani je potrebno navesti,
da potrošnik krije stroške vračila blaga v primeru odstopa od pogodbe.*

- **Stroški vračila blaga**, če ga pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po pošti.

Iz prakse

Na spletni strani je potrebno navesti višino teh stroškov, če gre za blago, ki ga ni mogoče vrniti po pošti.

Postopek naročanja

- Opisati tehnične postopke za sklenitev pogodbe/Koraki naročanja (2. odstavek 7. člena ZEPT). Na spletni strani je potrebno **opisati celoten postopek naročila glede izbire blaga, naročanja, potrditve naročila**, itd. (na primer kratek opis uporabe oziroma izpolnjevanja naročila).
- Na spletni strani je potrebno navesti, ali boste **shranili besedilo pogodbe** in ali bo dostopno prejemniku storitve. Na spletni strani je potrebno navesti tudi na kakšen način je možen dostop do shranjene pogodbe.
- **Opisati tehnične postopke za prepoznavanje in popravilo napak pred oddajo naročila.** Na spletni strani je potrebno navesti, na kakšen način je zagotovljeno, da potrošnik pred končno oddajo naročila preveri pravilnost naročila (npr. potrošniku po izbiri blaga in pred oddajo naročila omogočiti pregled celotne vsebine naročila vključno s količino in ceno ter možnost popravka morebitnih napak).
- Omogočiti prejemniku storitve **ustrezna, učinkovita in dostopna elektronska sredstva, s katerimi lahko prepozna in popravi napake pri vnosu pred oddajo naročila.** Podjetje mora potrošniku omogočiti, da npr. po izbiri blaga in pred oddajo naročila pregleda celotno vsebino naročila vključno s količino in ceno ter popravi morebitne napake. Šele s potrditvijo te izbire je naročilo dejansko posredovano.
- Omogočiti shranjevanje ali reprodukcijo pogodbenih določil ali splošnih pogojev.

Oddaja naročila

- Ob oddaji naročila zagotoviti, da potrošnik **izrecno potrdi, da je z oddajo naročila zavezan k plačilu**. Funkcija, ki sproži oddajo naročila, mora biti označena z besedami ali z drugo izjavo, iz katere nedvoumno izhaja, da je z oddajo naročila povezana obveznost plačila "podjetju".

Iz prakse

Naročilo z obveznostjo plačila

Kupite sedaj

Plačaj

Zdaj potrdite nakup/naročilo

Potrditev naročila

- Na spletni strani je potrebno **omogočiti takojšnjo potrditev prejema naročila, s potrdilom o prejemu v elektronski obliki.**
- Naročilo in potrdilo o prejemu se štejeta za prejeti, ko je stranki, ki sta ji namenjeni, **omogočen dostop do njiju.**

Pošteni pogodbeni pogoji - ZVPot

- Podjetje ne sme postavljati pogodbenih pogojev, ki so nepošteni do potrošnika. Takšni pogodbeni pogoji so **nični**.

24. člen Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot)

Pogodbeni pogoji se štejejo za nepoštene, če:

- *v škodo potrošnika povzročijo znatno neravnotežje v pogodbenih pravicah in obveznostih strank ali*
- *povzročijo, da je izpolnitev pogodbe neutemeljeno v škodo potrošnika ali*
- *povzročijo, da je izpolnitev pogodbe znatno drugačna od tistega, kar je potrošnik utemeljeno pričakoval ali*
- *nasprotujejo načelu poštenja in vestnosti.*

Pogodbene pogoje je treba razlagati v povezavi z drugimi pogoji v isti pogodbi ali v drugi pogodbi med istima strankama in ob upoštevanju narave blaga oziroma storitev in vseh drugih okoliščin v zvezi s sklenitvijo pogodbe.

Če so izpolnjeni pogoji iz prvega odstavka tega člena, se šteje za nepošten pogodbeni pogoj zlasti določbe: po kateri lahko podjetje odstopi od pogodbe v vsakem primeru;

- s katero se potrošnik odpove pravici do uveljavljanja določenih ugovorov (npr. ugovor zaradi ničnosti, spodbornosti, neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe);*
- po kateri cena ni določena ali ni dovolj določena;*
- ki izključuje odgovornost za škodo, ki jo je podjetje ali oseba, za katero je podjetje odgovorno, povzročila namenoma ali iz malomarnosti;*
- s katero si podjetje zagotovi neprimerno dolg rok za izpolnitev potrošnikovega naročila;*
- katero se podjetju dovoljuje, da enostransko spremeni pogodbene pogoje, ki so bistveni za pogodbeno razmerje;*
- s katero se določi pogodbeni kazen v korist podjetja;*
- s katero lahko podjetje prenese svoje pogodbene obveznosti na tretjo osebo, ki v pogodbi ni bila navedena po imenu;*
- s katero se na potrošnika prenese dokazno breme, ki ga po veljavnem pravu nosi podjetje;*
- ki izključuje ali omejuje odgovornost podjetja za primer smrti ali poškodb potrošnika, ki so posledica dejanja ali opustitve podjetja;*

- *ki od potrošnika zahteva plačilo nesorazmerno visokega nadomestila v primeru, ko potrošnik ne izpolni svojih pogodbenih obveznosti;*
- *ki podjetju omogoča, da brez primernega odstopnega roka odstopi od pogodbe, sklenjene za nedoločen čas;*
- *ki podjetju omogoča, da enostransko in brez navedbe razlogov spremeni lastnosti blaga ali storitev, ki so predmet pogodbe;*
- *ki podjetju omogoča, da ceno blaga ali storitev določi ali zviša ob dobavi, potrošniku pa ne daje možnosti odstopa od pogodbe, če je tako določena cena previsoka glede na ceno, dogovorjeno ob sklenitvi pogodbe;*
- *ki podjetju daje izključno pravico razlage pogodbenih določil;*
- *ki potrošnika zavezuje k izpolnitvi vseh pogodbenih obveznosti tudi v primeru, ko podjetje ne izpolni svojih pogodbenih obveznosti*
- *ki omejuje ali izključuje potrošnikove pravice do pravnega varstva, zlasti še določbe, ki potrošniku omejujejo dostop do dokaznega gradiva;*
- *ki daje podjetju pravico do podaljševanja pogodbe sklenjene za določen čas, kadar je rok, v katerem lahko potrošnik izrazi željo, da ne bo podaljšal pogodbe, nerazumno kratek;*
- *ki omejuje obveznost podjetja, da spoštuje obveznosti, ki so jih prevzeli njegovi zastopniki.*

Iz prakse

PRIMER SLABE PRAKSE:

XX d.o.o. bo na svojih spletnih straneh zagotavljal točnost in ažurnost podatkov, z vso skrbnostjo vendar pa za njihovo točnost, celovitost, kot tudi za škodo, ki bi izhajala iz tega, ne prevzema nikakršne odgovornosti. XX d.o.o. tudi ne prevzema nobene odgovornosti v povezavi s posledicami, ki jih povzročijo informacije, vsebovane na tej spletni strani.

XX d.o.o. ne prevzema nobene odgovornosti za morebitne viruse, ki bi se k uporabnikom prenesli s te spletne strani in toplo priporoča, da se uporabniki pred nevarnostjo virusov ustrezno zavarujejo še pred prenosom informacij s te spletne strani.

XX ni odgovoren za občasno nedelovanje strani, morebitno netočnost informacij in tudi ne za morebitno škodo nastalo zaradi uporabe netočnih ali nepopolnih informacij. Niti XX d.o.o. niti katerakoli druga pravna ali fizična oseba, ki je sodelovala pri nastanku in izdelavi teh spletnih strani, zato ne odgovarja za nobeno škodo, ki bi izhajala iz dostopa do, uporabe ali nemožnosti uporabe informacij na teh spletnih straneh ali za kakršne koli napake ali pomanjkljivosti v njihovi vsebini.»

UGOTOVITVE INŠPEKCIJSKEGA ORGANA:

S takšnimi določbami podjetje povzroči, da je izpolnitev pogodbe znatno drugačna od tistega, kar je potrošnik utemeljeno pričakoval in navedeno tudi nasprotuje načelu poštenja in vestnosti. Uporaba nepoštenih pogodbenih pogojev je kršitev določil 23. in 24. člena ZVPot.

PRIMER DOBRE PRAKSE:

»XX se po svojih najboljših močeh in z vso skrbnostjo trudi zagotoviti ažurnost in pravilnost podatkov, ki so objavljeni na njegovih spletnih straneh. XX d.o.o. ne odgovarja za morebitne viruse, ki bi se k uporabnikom preselili s te spletne strani, zato uporabnikom priporoča da svojo programsko opremo ustrezno zavarujejo pred virusi pred morebitnim prenosom s te spletne strani.

XX ima možnost odstopa od pogodbe le, če se ugotovi očitna napaka (46. člen OZ). Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih XX v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

Pridržujemo si pravico, da uporabnike napotimo na druge strani svetovnega spleta in ne prevzemamo nikakršne odgovornosti za njihovo vsebino.«

Reševanje sporov

- Pred sklenitvijo pogodbe je potrebno na spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja jasno, enostavno in razumljivo seznaniti potrošnika, katerega izvajalca IRPS priznavate kot pristojnega za reševanje spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu z ZIsRPS. Objaviti je potrebno vsaj firmo, elektronski naslov in telefonsko številko priznanega izvajalca IRPS oziroma izvajalcev IRPS.
- Ponudnik, ki ne priznava nobenega izvajalca IRPS, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki ga potrošnik lahko sproži v skladu z ZIsRPS, mora potrošnika na to posebej opozoriti na svoji spletni strani oz. v splošnih pogojih poslovanja.
- Na spletni strani je potrebno objaviti elektronsko povezavo na platformo za SRPS.

Iz prakse

„Skladno z zakonskimi normativi podjetje XX ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Podjetje XX, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom [tukaj](#).

(<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL> .)

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.“

Piškotki (157. člen ZEKom-1)

- Na spletni strani je potrebno objaviti **obvestilo o uporabi piškotkov** s predhodno privolitvijo in jasnim ter razumljivim obvestilom uporabniku o upravljavcu in namenih obdelave teh podatkov.

Hvala za pozornost!

Vprašanja, diskusija...

Odvetniška družba

—
mmi.si

—
Šmartinska c. 152
SI-1000 Ljubljana

—
info@mmi.si



#EcommerceDay2017



WIFI: RadissonBlu Guest
USERNAME: plaza
GESLO: 9txz



 Pošta Slovenije



gorenje
Life Simplified



PETROL | **eSHOP**





GDPR je pred vrati: 10 napotkov za pripravo

GDPR JE PRED VRATI:

10 napotkov za pripravo



mag. **Matjaž Drev**

državni nadzornik za varstvo osebnih podatkov

1. PREGLED STANJA

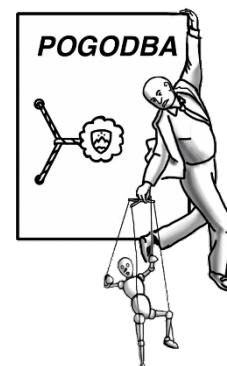
1. Katere osebne podatke obdelujete + **pravna podlaga**?
2. Upoštevajte **temeljna načela**!
3. Vzpostavite **evidenco dejavnosti obdelave** osebnih podatkov.
4. Imate urejene **pravilnike** o obdelavi osebnih podatkov?
5. Imate sklenjene **pogodbe o pogodbeni obdelavi** osebnih podatkov?
6. So osebni podatki **ustrezno zavarovani**?
7. Ste opravili **oceno učinka na zasebnost** pri obdelavi osebnih podatkov?
8. Vzpostavite **sistem obveščanja IP** in posameznikov v primeru kršitve?
9. Imate **pooblaščen osebno** za obdelavo osebnih podatkov?
10. Upoštevate **pravice posameznikov** glede obdelave osebnih podatkov?

2. PODLAGA ZA OBDELAVO OSEBNIH PODATKOV

Ustrezna pravna podlaga - zakon ali osebna privolitev.



Izpolnitev/sklenitev pogodbe.



Izvrševanje zakonitih pristojnosti, nalog ali obveznosti javnega sektorja (velja samo za javni sektor).



Interes zasebnega sektorja očitno prevlada nad interesom posameznika (velja samo za zasebni sektor).

3. UPOŠTEVANJE TEMELJNIH NAČEL

Pri vsaki obdelavi osebnih podatkov je potrebno upoštevati:

- **Načelo zakonitosti in poštenosti** določa, da se morajo osebni podatki obdelovati zakonito in pošteno. *Upoštevati je treba tudi druge ustrezne zakone (npr. KZ-1, 143. člen – zloraba osebnih podatkov; ZEKom-1, idr.).*
- **Načelo sorazmernosti** določa, da morajo biti osebni podatki, ki se obdelujejo, ustrezni in po obsegu primerni glede na namen za katerega se zbirajo in obdelujejo.
- **Namen obdelave** določa, da se lahko osebni podatki zbirajo le za točno določene in zakonite namene ter se ne smejo nadalje obdelovati tako, da bi bila njihova obdelava v neskladju s temi nameni, če zakon ne določa drugače.

4. EVIDENCA DEJAVNOSTI OBDELAVE

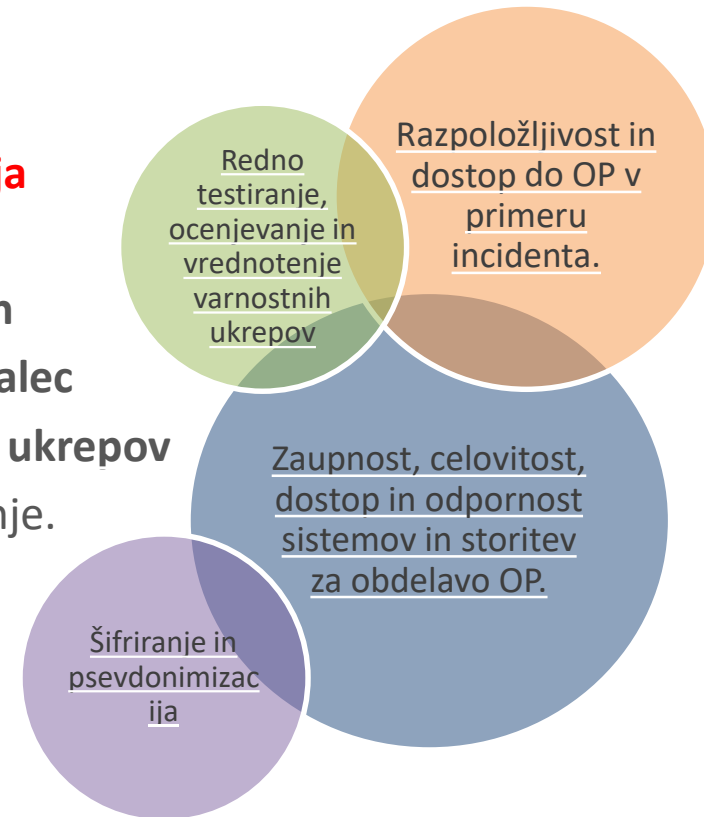
Uredba ukinja register zbirk osebnih podatkov.

Še vedno bo **moral upravljavec voditi evidenco dejavnosti obdelave osebnih podatkov**, ki naj vključuje:

- **naziv ali ime in kontaktne podatke upravljavca** in, kadar obstajajo, skupnega upravljavca, predstavnika upravljavca in pooblaščen osebe za varstvo podatkov;
- **namene obdelave**;
- **opis kategorij posameznikov**, na katere se nanašajo osebni podatki, in vrst osebnih podatkov;
- **kategorije uporabnikov**, ki so jim bili ali jim bodo razkriti osebni podatki, vključno z uporabniki v tretjih državah ali mednarodnih organizacijah;
- kadar je ustrezno, **informacije o prenosih osebnih podatkov v tretjo državo** ali mednarodno organizacijo, vključno z identifikacijo te tretje države ali mednarodne organizacije, pa tudi dokumentacijo o ustreznih zaščitnih ukrepih;
- kadar je mogoče, **predvidene roke za izbris** različnih vrst podatkov;
- kadar je mogoče, splošni **opis tehničnih in organizacijskih varnostnih ukrepov**.

5. ZAVAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Ob upoštevanju najnovejšega tehnološkega razvoja in stroškov izvajanja ter narave, obsega, okoliščin in namenov obdelave, pa tudi tveganj za pravice in svoboščine posameznikov, upravljavec in obdelovalec z izvajanjem ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov zagotovita **ustrezno raven varnosti** glede na tveganje.



Ustrezni ukrepi = tehnologija (kaj je na voljo) + **viri** (denar, ljudje, znanje) + **narava obdelave OP** + **tveganje** za posameznike.

Namenoma **veliko dejavnikov**, kar pomeni, da bo **ocena (ne)ustreznosti ravni varnosti obdelave** odvisna od primera do primera.

6. OCENA UČINKA V ZVEZI Z VARSTVOM OP

Kadar je **verjetno**, da bi lahko **obdelava osebnih podatkov** predstavljala **veliko tveganje** za pravice in svoboščine **posameznikov**, upravljavec pred obdelavo opravi oceno učinka predvidenih dejanj obdelave.

Ocena učinka se opravi predvsem, če:

- gre za sistematično in obsežno obdelavo OP z avtomatiziranimi sredstvi;
- gre za obdelavo posebnih vrst osebnih podatkov;
- gre za obsežno sistematično spremljanje javno dostopnega območja.

Če je **iz ocene učinka razvidno**, da bi obdelava osebnih podatkov predstavljala **veliko tveganje**, če ne bi bili sprejeti ukrepi za ublažitev tveganja, se upravljavec predhodno posvetuje z nadzornim organom.

7. URADNO OBVESTILO O KRŠITVI VARSTVA OP

URADNO OBVESTILO INFORMACIJSKEMU POOBLAŠČENCU

V primeru kršitve varstva osebnih podatkov **upravljavec** brez nepotrebnega odlašanja, uradno obvesti pristojni nadzorni organ, **razen če ni verjetno**, da bi bile s kršitvijo ogrožene pravice in svoboščine posameznikov.

OBVESTILO POSAMEZNIKU

Kadar je **verjetno**, da kršitev varstva osebnih podatkov **povzroči veliko tveganje** za pravice in svoboščine posameznikov, **upravljavec** brez nepotrebnega odlašanja **sporoči posamezniku**, na katerega se nanašajo osebni podatki, da je **prišlo do kršitve** varstva osebnih podatkov.

Prednosti (samodejnega) sistema (samo)prijav:

- ✓ Odgovornost poročanja na strani upravljavcev in obdelovalcev.
- ✓ Nadzorni organ bo imel več informacij o kršitvah.
- ✓ Uredba skuša postopek poročanja o kršitvah standardizirati.

Slabosti (samodejnega) sistema (samo)prijav:

- ❖ Več dela za nadzorne organe, če bo (samo)prijav veliko.
- ❖ Praksa bo pokazala v kakšni meri in na kakšen način bo sistem poročanja zaživel.

8. KONTAKTNE TOČKE MED IP IN UPRAVLJAVCI

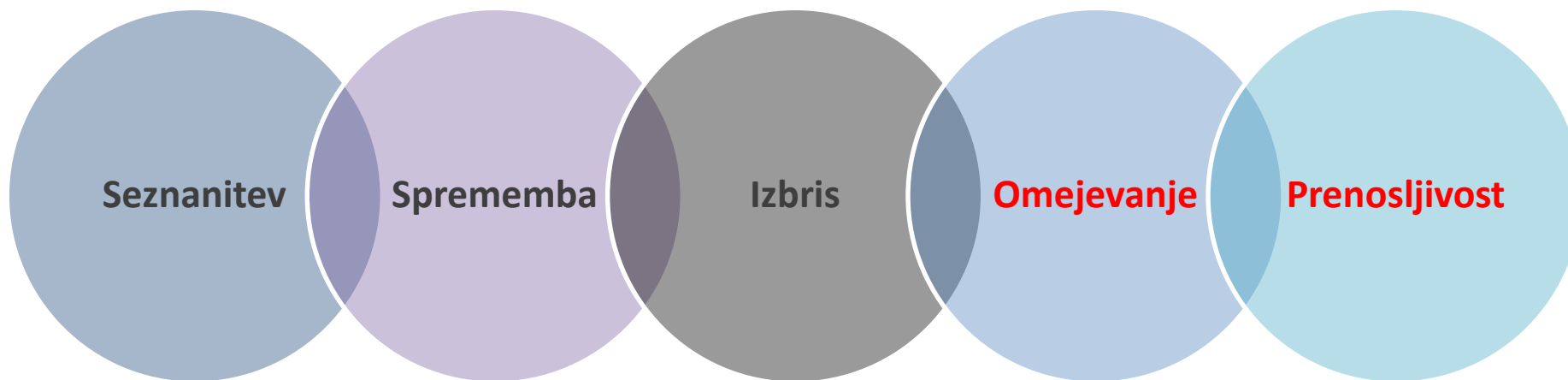
Upravljavec in obdelovalec imenujeta pooblaščenno osebo za VOP, če:

- Obdelavo izvaja **javni organ**;
- predstavlja obdelava osebnih podatkov **temeljno dejavnost** oz. je zaradi narave dela potrebno **redno in sistematično spremljati** obelavo;
- se obdelujejo **posebne vrste osebnih podatki** (t.i. „občutljivi osebni podatki“).

Če gre za **povezano družbo** ali **organ z več enotam**, se **lahko imenuje ena oseba** za varstvo osebnih podatkov, ki zastopa (pod)družbe oz. enote organa.

Pooblaščenno oseba za VOP je **lahko zaposlena pri upravljavcu in obdelovalcu**, lahko pa gre za **najeto zunanjo osebo**.

9. **NOVE** PRAVICE POSAMEZNIKOV



10. SPREMLJAJTE NOVOSTI: www.ip-rs.si

GDPR

Po 4 letih obsežnih pogajanj sta Evropski parlament in Svet EU dosegla dogovor o **novih pravilih EU o varstvu osebnih podatkov - Uredbi (EU) 2016/679** Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES - **Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR)**.

Uredba je začela veljati 24. 5. 2016, uporabljati pa se začne neposredno in hkrati v vseh državah članicah 25. 5. 2018.



Posebno varstvo otrok – opredeljeni

Kaj prinaša nova Splošna uredba (EU) o varstvu podatkov?

Cilj Splošne uredbe o varstvu podatkov: omogočiti prebivalcem nadzor nad njihovimi osebnimi podatki in poenotiti ter dvigniti raven varstva osebnih podatkov v EU.

- **Z razvojem digitalne dobe**, ki vključuje pojav široke uporabe interneta, družabnih omrežij, pametnih telefonov in aplikacij ter digitalizacijo praktično vseh področij našega življenja, se je izjemno povečal obseg zbiranja in pospešil pretok informacij o posameznikih.
- Posameznikom je lažje slediti, jih profilirati in te informacije uporabiti v različne namene, zato je treba **okrepiti pravice posameznikov**.
- Nastale spremembe so pripeljale do **sprejema novega predpisa**, ki v zvezi z varstvom osebnih podatkov **zagotavlja poenoteno in usklajeno ukrepanje v vseh državah članicah**. To bo imelo za posledico enostavnejšo in enako varstvo pravic vseh ljudi v EU, tudi v primeru, ko naše podatke sistematično zbirajo tuja podjetja, ki nudijo blago ali storitve posameznikom v EU oziroma spremljajo njihovo vedenje, kolikor to poteka v EU.

Boljše varstvo vaših osebnih podatkov - nove in okrepljene pravice

- **Večji nadzor in učinkovito izvajanje nadzora** nad osebnimi podatki.
- **Lažji dostop do lastnih osebnih podatkov** – posamezniki naj bi bili na jasn in razumljiv način obveščeni o tem, kako in za kakšen namen se obdelujejo naši osebni podatki.
- **Pravica do pozabe** - če posameznik ne želi več, da se njegovi osebni podatki obdelujejo in ob pogoju, da ni zakonitih razlogov za njihovo obdelavo, lahko zahteva izbris svojih osebnih podatkov.



matjaz.drev@ip-rs.si

gp.ip@ip-rs.si

#EcommerceDay2017



WIFI: RadissonBlu Guest
USERNAME: plaza
GESLO: 9txz



 Pošta Slovenije



gorenje
Life Simplified



PETROL | **eSHOP**



ŽREBANJE NAGRAD ZA ANKETO O ZADOVOLJSTVU

3 DOBITNIKI

» SHOPPER'S MIND

...konferencijom Shopper's Mind

1 ☐ potpuno sam zadovoljan
2 ☐ vrlo sam zadovoljan
3 ☐ zadovoljan/na sam
4 ☐ djelomično sam zadovoljan
5 ☐ nisam zadovoljan
6 ☐ uopće nisam zadovoljan

3. Kada bi ponovno odlučili učestvovati na konferenciji Ecommerce Day 2017, da biste se ponovno odlučili učestvovati na konferenciji Ecommerce Day 2017?

1 ☐ vrlo vjerojatno
2 ☐ vjerojatno
3 ☐ manje vjerojatno
4 ☐ nije vjerojatno

2. U kojoj je mjeri konferencija Ecommerce Day 2017 ispunila vaša očekivanja?

1 ☐ očekivao sam puno manje
2 ☐ očekivao sam malo manje
3 ☐ očekivao sam malo više
4 ☐ očekivao sam puno više

4. Kakva vam je današnja konferencija bila u odnosu na druge konferencije sličnog događanja u ovom području?

1 ☐ znatno je bolja od drugih
2 ☐ bolja je od drugih
3 ☐ lošija je od drugih
4 ☐ znatno je lošija od drugih

5. Molimo vas da detaljnije ocijenite predavače na konferenciji. U kolikoj ste mjeri osobno bili zadovoljni predavanjima?

ECOMMERCE ANALIZE I TRENDOWI						
	uopće nisam zadovoljan	nisam zadovoljan	niti jesam niti nisam zadovoljan	zadovoljan sam	vrlo sam zadovoljan	u potpunosti sam zadovoljan
ŽELJKO ĆURIĆ: Razumijevanje medija, proizvoda, motivacije i kupovine	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
SRĐAN ERCEG: Optimizacija korisničkog iskustva	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
DARKO DUJIĆ: State of Ecommerce Mind – Hrvatska 2017	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐

ECOMMERCE PRAKSE						
	uopće nisam zadovoljan	nisam zadovoljan	niti jesam niti nisam zadovoljan	zadovoljan sam	vrlo sam zadovoljan	u potpunosti sam zadovoljan
ZORAN ORAK: Zašto vaša trgovina treba email listu i kako je početi graditi	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
NEBOJŠA GRBAČIĆ: Zvala je 2001. Kaže da hoće svoj SEO natrag!	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
NENAD VUKUŠIĆ: Zvala je 2001. Kaže da hoće svoj SEO natrag!	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
VICE BOŽIĆ: 10 najčešćih grešaka pri postavljanju AdWords kampanja ...	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
MATUJA TORLAK: Customer decision journey in multi-channel retail	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐

» SHOPPER'S MIND

SPLETNI TRGOVEC LETA

NAJVEČJE REGIJSKO ECOMMERCE TEKMOVANJE

» SHOPPER'S MIND

ceneje.si .o

CERTIFIED SHOP®

PODELITEV NAGRAD Spletni trgovec leta 2017

Darko Dujič



Največje ecommerce tekmovanje v regiji

- **Ozadje:** Tekmovanje v Sloveniji poteka že od leta 2012
- **Metoda:** Pregled tehnične skladnosti spletnih trgovin, spletno anketiranje potrošnikov in ocena strokovne komisije
- **Čas izvajanja:** januar – november 2017
- Število zbranih ocen kupcev: 35.316
- Število prijavljenih trgovin: 142
- Število tekmovalcev: 103

Ocenjevanje kvalificiranih tekmovalcev

OCENA TEHNIČNE SKLADNOSTI

- Preverjajo se varnost košarice, identifikacija lastnika trgovine, prisotnost zakonsko predpisanih aktov, kvaliteta vsebine in podobno.

OCENA ZADOVOLJSTVA KUPCEV

- Vse sodelujoče spletne trgovine so svoje kupce povabile k izpolnjevanju spletne ankete o zadovoljstvu, z izjemo trgovin z oznako CERTIFIED SHOP®. Vse spletne trgovine, ki so nosilke te oznake zaupanja, so se neposredno uvrstile v tekmovanje Spletni trgovec leta, saj certifikacijski postopek za pridobitev oznake že temelji na zbranih mnenjih kupcev in pregledu tehnične skladnosti spletne trgovine, s tem pa je bil samodejno izpolnjen pogoj za sodelovanje na tekmovanju.

OCENA STROKOVNE KOMISIJE

- Temelji na pregledu spletne trgovine, ki so jo opravili ecommerce strokovnjaki. Strokovna komisija je ocenjevala finaliste tekmovanja z vidika najboljših ecommerce smernic in praks. V kolikor se vaša spletna trgovina ni uvrstila med finaliste, v poročilu ni ocene strokovne komisije.

Ocenjevanje kvalificiranih tekmovalcev

Vse trgovine, ki so izpolnile pogoj za tekmovanje (zbranih vsaj 50 ocen kupcev), so bile ocenjene z vidika 2 ključnih področij. Tekmovalci z največ zbranimi točkami so bili uvrščeni med finaliste.

- **300 točk** je bilo možno zbrati z oceno tehnične skladnosti spletne trgovine, ki se preverja glede na evropske smernice varnega spletnega nakupovanja.
- **400 točk** je bilo možno zbrati z oceno zadovoljstva uporabnikov, ki je sestavljena iz več indikatorjev: zadovoljstva kupcev in uporabniške izkušnje.

Strokovna komisija je v obdobju od 16. do 20. 11. 2017 ocenila 3 finaliste iz vsake tekmovalne kategorije. Ocenjevala je ključna področja spletne trgovine: uporabniško izkušnjo, varnost potrošnika in druge dobre prakse nakupovanja na spletu ter vsem finalistom dodelila točke:

- **300 točk** je bilo možno podeliti spletni trgovini z vidika najboljših ecommerce smernic in praks.

20-članska strokovna komisija



21 nagrajencev

GLAVNI NAGRADI

- Web Champion Award
- Web Challenger Award

POSEBNE NAGRADE

- 1st People's Choice Award
- 2nd People's Choice Award
- 3rd People's Choice Award
- Committee Award

NAGRADE PO KATEGORIJA

Category Award, Automoto
Category Award, Clothing & Accessories
Category Award, Erotic products
Category Award, Food & Beverage
Category Award, Footwear
Category Award, Health & Beauty
Category Award, Home & Garden
Category Award, IT, Consumer Electronics & Music
Category Award, Kids & Family
Category Award, Pets
Category Award, School & Office
Category Award, Services & Group purchases
Category Award, Sports & Hobbies
Category Award, Telco & Mobile
Category Award, Web Shopping Mall

Kriteriji za dodelitev nagrad

- Glavno nagrado za večje spletne trgovce, **Web Champion Award**, je prejela spletna trgovina z najvišjo skupno oceno in prihodki nad 1 milijon € v zadnjem letu.
- Glavno nagrado za manjše spletne trgovce, **Web Challenger Award**, je prejela spletna trgovina z najvišjo skupno oceno in prihodki pod 1 milijon € v zadnjem letu.
- Posebne nagrade **1st, 2nd in 3rd People's Choice Award** so prejele 3 spletne trgovine z najvišjimi ocenami zadovoljstva kupcev.
- Posebno nagrado **Committee Award** je prejela spletna trgovina z najvišjo oceno strokovne komisije.
- Nagrade v posameznih kategorijah, **Category Award**, so prejele spletne trgovine z najvišjimi skupnimi ocenami znotraj tekmovalnih kategorij.

PODELITEV NAGRAD Category Awards

Spletni trgovec leta 2017





SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Automoto



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Automoto

silux.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Clothing & Accessories



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Clothing & Accessories

bibloo.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Erotic products



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Erotic products

svetuzitka.com



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Food & Beverage



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Food & Beverage

vitalabo.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Footwear



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Footwear

alpinashop.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Health & Beauty



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Health & Beauty

spleticna.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Home & Garden



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Home & Garden

emundia.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

IT, Consumer Electronics & Music



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

IT, Consumer Electronics & Music

anni.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Kids & Family



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Kids & Family

funky.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Pets



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Pets

mrpet.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

School & Office



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

School & Office

printink.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Services & Group purchases



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Services & Group purchases

1nadan.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Sports & Hobbies



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Sports & Hobbies

rossisport.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Telco & Mobile



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Telco & Mobile

gizzmo.si



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Web Shopping Mall



SHOPPER'S MIND

CATEGORY AWARD 2017

Web Shopping Mall

bigbang.si

PODELITEV POSEBNIH NAGRAD

Spletni trgovec leta 2017





SHOPPER'S MIND

3rd PEOPLE'S CHOICE AWARD 2017



SHOPPER'S MIND

3rd PEOPLE'S CHOICE AWARD 2017

perunika.org



SHOPPER'S MIND

2nd PEOPLE'S CHOICE AWARD 2017



SHOPPER'S MIND

2nd PEOPLE'S CHOICE AWARD 2017

natis-shop.com



SHOPPER'S MIND

1st PEOPLE'S CHOICE AWARD 2017



SHOPPER'S MIND

1st PEOPLE'S CHOICE AWARD 2017

polna-kahlica.si



SHOPPER'S MIND

COMMITTEE AWARD 2017



SHOPPER'S MIND

COMMITTEE AWARD 2017

gizzmo.si

PODELITEV GLAVNIH NAGRAD

Spletni trgovec leta 2017





SHOPPER'S MIND

WEB CHALLENGER AWARD 2017



SHOPPER'S MIND

WEB CHALLENGER AWARD 2017

mrpet.si



SHOPPER'S MIND

WEB CHAMPION AWARD 2017



SHOPPER'S MIND

WEB CHAMPION AWARD 2017

gizzmo.si

ZMAGOVALCI!

Čas je za skupinsko
fotografiranje
najboljših na spletu!



ZMAGOVALCI TEKMOVANJA

Spletni trgovec leta 2017