

Internetové obchody

Internet je pro většinu z nás zdrojem zábavy a informací. My vám ukážeme, že může být i místem výhodného nákupu. Poradíme vám, jak a kde nakoupit, a nakonec vám nabídneme i informace ze zákulisí...

Není to tak dávno, kdy pro nás nakupování na internetu bylo "něčím nepředstavitelným". Pouze několik málo "vizionářů" se chlubilo tím, že (po neuvěřitelných komplikacích) obdrželo balíček od Amazonu. My ostatní, pro které byl skok ze socialistické Jednoty do kapitalistických super- a hypermarketů šokem, jsme mohli po amerických internetových obchodech jen smutně pomrkvát. Jenže rok se s rokem sešel a na českém internetu se vyrojilo obchodů jako hub po dešti. My jsme se rozhodli je navštívit a pro vás otestovat. Poradíme vám, proč a jak nakupovat, nabídneme vám přehled těch nejlepších obchodů i s hodnocením jejich předností a nedostatků. Ovšem ještě než kliknete na ikonku Pokladna, přečtěte si článek Michaely Kadlecové pojednávající nejen o on-line platbách a jejich úskalích. Jestliže vás internetové nakupování zajímá spíše z "druhé strany" a chtěli byste se sami stát majiteli takového obchodu, potěší vás článek o jejich tvorbě.

Nakupujeme

Rozhodli jsme se, že tentokrát opustíme svět disků, taktovacích frekvencí a násobičů napětí a použijeme internet k nákupu praktičtějších věcí. Tím samozřejmě nechceme říci, že grafická karta s chipem Ti4600 není praktickým dárkem, ale i my si potřebujeme (občas) vyprat ponožky, pustit TV nebo poškádlit sousedy výkonnou audiosoupravou. A kde jinde nakoupit novější, výkonnější a levnější přístroje než na internetu? Náš výběr potěší i ty, kteří neznali pádnou odpověď na otázku "K čemu ten internet je?", ať už jim ji položil šťouravý kamarád v hospodě nebo manželka (příteklyně) brblající nad měsíčním "výpalným" pro internetového providera.

Zatímco nad většinou plakátů umístěných v kamenných obchodech a slibujících ušetřené tisíce se můžete jen pousmát, internetové obchody vám mohou svými slevami doopravdy vyrazit dech. Oproti běžným kamenným obchodům zde totiž najdete identické zboží s 10% až 30% slevou. Ovšem než se vrhnete do bezhlavého nakupování, měli byste znát všechna pro a proti.

Není obchod jako obchod

Než se pustíme do polemiky, proč nakupovat, či proč nenakupovat, měli bychom si nejprve ujasnit pojem "internetový obchod". Internet se totiž jen hemží stránkami, které něco prodávají a označují se honosným názvem "internetový obchod". Opravdový "i-obchod" by měl splňovat několik kritérií, která ho odlišují od WWW stránek, prostřednictvím kterých se firma či jednotlivec zoufale snaží prodat zaručeně skvělé výrobky za stejně "skvělé" ceny. Níže uvedené poznámky neberte jako nutnou podmínku, ale spíše jako nápovědu a ukazatel serióznosti obchodu.

- Zboží "nevlastní" výroby

Internetový obchod by měl prodávat "cizí" zboží. Stránky, prostřednictvím kterých Franta Kocourek prodává mrkev, která mu zbyla z poslední sklízně, sice mohou nadchnout milovničky vitamínu A, ale honosnému titulku v záhlaví - První zeleninový internetový obchod - se můžeme jen smát.

- Zaplat'te, jak chcete

Asi nejrozumnějším způsobem platby je v současné době platba při převzetí zboží u vás doma. To však neznamená, že by obchod neměl nabízet nic navíc. Naopak. Potěší možnost platby pomocí elektronického bankovníctví nebo prostřednictvím mobilních operátorů. Chybět by neměl ani dnes stále více propagovaný nákup na splátky. Nechci tvrdit, že více možností zaplacení rovná se kvalitnější obchod, ale více způsobů platby za zakoupené zboží může napovědět mimo jiné i to, že stránky za 14 dní nezmizí...

- Až do domu!

U internetového obchodu by nemělo hrát roli, zda má centrálu v Ostravě, nebo v Horní Dolní. Důležité ovšem je, zda umožňuje rozvoz zboží po celé ČR. Další perličkou je "místo dodání". Doporučujeme vám podrobně si přečíst dodací podmínky. Některé obchody totiž dodávají zboží jen "za

první dveře". Pro obyvatele panelových domů by to mohlo znamenat, že si metrákovou pračku potáhnou od poštovních schránek až do svého bytu sami...

- Jenom e-mail nestačí

I když elektronická komunikace nabízí mnohé výhody, telefonický kontakt je někdy nutný.

Opět působí seriózněji "pevná linka" než číslo na "kartový mobil". Nejvtěpčným krokem směrem k zákazníkovi bývá zelená linka (je zdarma), kde vám poradí i vyslechnou vaši stížnost.

Proč na internetu nenakupovat

Jen o málokteré oblasti internetu koluje takové množství fám a historek jako o nakupování. Určitě už jste slyšeli o tom, že byste neměli na internetu nakupovat, protože vám ukradnou číslo vaší bankovní karty a vykradou vám konto. Stejně populární jsou historky o objednaných videopřehrávačích (DVD přehrávačích) a obdržené zásilce luxusně zabalených cihel. Dokážeme pochopit vaše napětí, pokud jste si zvolili obchod na adrese "lojza.anonym.com" a zaplatili za zboží předem, ale při nákupu v solidním internetovém obchodě je riziko minimální. Otázka již tedy nezní "Proč nenakupovat?", ale spíše "Co nenakupovat?". Je jasné, že zásadní nevýhodou internetového obchodu oproti jeho "kamennému" bratříčkovi je to, že zboží zakoupené prostřednictvím internetu vidíte, až když k vám po objednání dorazí. Doporučujeme tudíž nenakupovat věci, které je nutné si před koupí důkladně osobně prohlédnout. Šperky, hračky, nářadí, květiny - to vše je při nákupu na internetu spojeno s vyšším rizikem. Tím samozřejmě nemyslíme, že byste místo objednané brusky obdrželi již zmiňovanou cihlu, ale spíše to, že co na obrázku vypadá jako masivní výrobek, může být v praxi plastový zmetek.

Proč na internetu nakupovat

Z předchozího odstavce tedy vyplývá, že na internetu budeme nakupovat především zboží, které "známe" a u kterého není nutné si ho před nákupem "osahat". Kdo někdy nakupoval nějakou elektroniku, určitě mi dá za pravdu, že úroveň znalostí prodávajících je dost kolísavá. Internet vám většinou nabídne solidní "náповědu" přímo v obchodě nebo odkaz na stránky výrobce. Zkušenější uživatelé si mohou vypomoci návštěvou auditorií a diskusních skupin, kde mohou najít radu, varování nebo doporučení.

Dalším důvodem, o kterém jsme se již zmiňovali, je cena. V internetovém obchodě pořídíte vše s 10% až 30% slevou, což není zanedbatelné. Návštěva internetového obchodu ale nemusí být jen pro "internetové nadšence". I když dáváte přednost nákupu v kamenném obchodě, může pro vás být návštěva v internetovém obchodě užitečná. Jedině tam totiž můžete jednoduše srovnat vlastnosti hledaného zboží. Jeden příklad za všechny:

Chcete koupit hi-fi věž do 10 tisíc, která má měnič alespoň na 3 CD. V internetovém obchodě zadáte své požadavky do "rozšířeného vyhledávání" a výsledek si dáte seřadit podle ceny. Vybrané modely ještě porovnáte podle nabízených funkcí a vzhledu. Když už máte svého favorita, nic vám nebrání v jeho nákupu v klasickém obchodě.

Internetové obchody v praxi

Teorie nakupování je krásná věc, ale praxe občas bývá trochu jiná. Častokrát má člověk dojem, že celý obchod je dílem šíleného sadistického programátora a zfetovaného grafika a nakupují v něm pouze jejich masochističtí příbuzní. Když už jsme se zmínili o grafice, nelze než ukápnout slzu nad srovnáním úvodních stránek běžných zpravodajských portálů a internetových obchodů. Přestože první zmiňované portály nabízejí na úvodní stránce nesrovnatelně více informací, jejich velikost je přibližně třetinová. Na úvodních stránkách obchodů člověk častokrát narazí na věci, které i zkušenému uživateli vyrazí dech. Koláž z praček, ledniček a toustovačů, kterou vyrobil někdo, kdo si před týdnem přečetl příručku "Photoshop profesionálně za 3 dny", je jen varováním před tím, co na vás může juknout jinde.

Jak jsme se již zmiňovali, tvorbu takového obchodu má většinou na starosti tandem grafik - programátor, přičemž bývá pravidlem, že se navzájem snaží přetrumfnout. Za obzvlášť skvěle vymyšlenou pomstu programátorů považují "pracované" vyhledávání a třídění. Vyhledávání vypadá na první pohled skvěle, ale najít jeho pomocí požadovaný údaj je nemožné. Třídění (funguje-li) je nepřehledné, a pokud přesto vaše požadavky splňuje 31 přístrojů, nabídne vám je obchod maximálně v 5 "výpisech" na stránku. To abyste si vychutnali klikání na nádherně graficky vyvedená tlačítka Dopředu a Dozadu, nad jejichž "velikostí" by zaplesal i mistr miniaturní Uko Ješita. Ale abychom nekřivdili grafikům a programátorům obvykle bývá kamenem úrazu již samotný návrh obchodu. Nakupující si často musí pokládat otázky, proti kterým je klasické "Být, či nebýt" jen nudnou frází. Mám hledat pračku s 800 otáčkami v kategorii 500 - 800, nebo 800 - 1000? Je televizor elektronika, domácí spotřebič, nebo spotřební elektro?

Častokrát jsou samotným návrhem "zabity" výhody internetového nakupování. Za zdařilé znepríjemnění nákupu považujeme složitou stromovou strukturu, ve které jsou ukryty jednotlivé výrobky a

je znemožněno porovnávání a třídění. Pokud tedy neznáte požadované otáčky, frekvenci nebo formát nahrávání, nemáte šanci dobře nakoupit. Dalším oblíbeným nešvarem je úvodní obrazovka plná "akční nabídky" což nejenže ztrpčuje život modemistům, ale zhoršuje i přehlednost nákupu. Za nejzvláštnější věc, se kterou jsme se při testování obchodů setkali, považujeme ceník dovozného, odstupňovaný podle vzdálenosti od města, ve kterém má nejmenovaný obchod sklad. A protože celková cena za dopravu je zde ještě úměrná hmotnosti zboží a rychlosti dodávky, lze takové nakupování doporučit jen matematikům, kteří ve volných chvílích řeší diferenciální rovnice druhého řádu a právě nevědí, kam "investovat" peníze.

Petr Kratochvíl

IDEÁLNÍ E-OBCHOD

Jak by měl vypadat ideální internetový obchod?

- Přehledná úvodní stránka

Na titulní stránce by se návštěvník měl dozvědět základní údaje o obchodu, o způsobu placení a o dopravě zboží a neměl by chybět ani srozumitelný návod "Jak nakupovat..." pro úplné začátečníky. Úvodní stránka by také měla být co nejmenší, aby neodradila případné "modemisty".

- Propracovaná struktura katalogu

Katalog musí být přehledný a členění logické. Rozdělení výrobků nemusí být jednoznačné (výrobek nemusí být jen v jedné kategorii).

- Rozsáhlé informace

U každého výrobku by měly být co nejrozsáhlejší informace, které alespoň částečně nahradí "osobní kontakt". Neměla by chybět ani kvalitní fotografie, která by se měla zobrazit po kliknutí na malý náhled.

- Volitelné vyhledávání, třídění a porovnávání

V optimálním případě by mělo být snadné vyhledat výrobek podle zvolených kritérií (televizor 100 Hz a s úhlopříčkou minimálně 70 cm), nalezené přístroje vyfildit podle zvolených kritérií - ceny, výbavy... Toto třídění by mělo být samozřejmostí i tehdy, pokud si přímo zvolíte kategorii výrobků (např. televizory 100 Hz). Samozřejmostí by také mělo být srovnání zvolených výrobků.

- Slovníček a nápověda

Ne každý ví, co je AFM, fader nebo UKS. A právě proto, že nás výrobci přímo zahlcují těmito zkratkami, je naprostou nezbytností slovníček. V ideálním případě přímo u popisu výrobku. Naprostí laici ocení i průvodce "Jak nakupovat...", kde by měly být rady vztahující se k nákupu, trendy vývoje a tipy pro nákupy.

ALTERNATIVA

Internet lze k nákupu využít i jiným způsobem. Existují servery, které nabízejí porovnání cen vybraného zboží v jednotlivých kamenných obchodech. Mezi ty nejznámější patří třeba server www.akcniceny.cz, kde máte možnost jak vyhledat nejlevnější zboží v rámci řetězců, tak i pravidelně sledovat letáky s akčními cenami různých obchodů. Na závěr jen malé upozornění. U mnohých "kamenných" obchodů najdete častokrát lákavé tvrzení "Záruka nejnižších cen". Ovšem nepočítejte s tím, že se vztahuje i na internetové obchody. Kamenné obchody tvrdí, že pro ně internet není konkurence. Ostatně když si přečtete podrobněji podmínky oné "záruky nejnižších cen" (bývají napsané dole co nejmenším písmem), zjistíte, že tyto ceny se týkají pouze "výrobků zcela stejného typu, značky, rozsahu poskytnutí záruky a stejných technických osvědčení a prodávaných ve vymezené oblasti maloobchodu". Také máte pocit, že jde jen o záruku stejné ceny v různých městech jedné obchodní sítě?

VESELÉ HISTORKY Z NAKUPOVÁNÍ

Při nakupování v internetových obchodech můžete občas narazit i na neuvěřitelné věci. Mezi ty "obyčejnější" patří věta "Objednané zboží doručíme ZDARMA po celé ČR, kamkoliv vedou sjízdne cesty", na kterou jsme narazili v nákupních podmínkách nejmenovaného obchodu. Takže pokud nám v zimě zasněžší, než se cestáři vzpamatují, nedostanete takto ani tužkové baterky. Zajímavé je také sledovat mix zboží, které obchod nabízí. Běžné je elektro, parfémy, ale občas narazíte na barvy na malování, zahradní trpaslíky nebo trampolíny. Některé obchody své zboží skrývají ve zvláštních kategoriích. Nás nejvíce potěšilo "oddělení" označené "Pytlíková hotová jídla". Přestože to zákon nařizuje, častokrát se stává, že ani v kamenných obchodech nedostanete ke zboží český návod. Proto jsme nevěřili svým očím, když jsme v jednom ostravském obchodě narazili na kompletní archiv návodů ke každému prodávanému přístroji. Návodů pro několik stovek přístrojů jste si mohli zdarma stáhnout ve formátu pdf. Doslova perlou mezi úvodními stránkami byla ta s animovaným gifem o velikosti 400 kB, který nabízel animaci, za kterou

by se nemuseli "stydět" ani tvůrci Matrixu. Úžasný nápis se jménem obchodu se změnil na neméně úžasnou fotografii obchodu samotného. A na závěr vám musíme popřát stejným způsobem, jakým jsme byli přivítáni v jednom plzeňském i-obchodu: "Vítejte! Přejeme Vám kvalitní zboží!"

Test internetových obchodů

Bílé zboží

Už z úvodní stránky na vás dýchne přehlednost a úspornost, i když ani tento obchod se neubrání nabídkou několika akčních výrobků v pravém sloupci. Stránka je snem všech modemistů, neboť její načtení je rychlé i na muzejních kouscích a linkách škrcených Telecomem. Vyhledávání je snem všech nakupujících. Nejen že lze volit z rozsáhlého množství parametrů, ale u těch složitějších najdete i nápovědu! Nalezené výrobky můžete třídít podle volitelných parametrů. K absolutnímu štěstí chybí snad jen možnost setřídění podle více parametrů najednou. Šikovné je porovnávání více výrobků najednou, což je funkce, na kterou jsme nikde jinde nenarazili. Informace o jednotlivých výrobcích jsou více než dostatečné a kromě "on-line" nápovědy u každého výrobku je k dispozici i šikovný průvodce. Pokud vás zajímají i názory ostatních lidí, můžete se podívat do auditorií, kde je možné položit libovolný dotaz. Trochu zmatek vnesla pracovnice help linky do způsobu zaplacení zboží. Podle jejích informací totiž můžete zaplatit jen v hotovosti při převzetí zboží (po Praze i pomocí karty), převodem na účet nebo na splátky. Při finálním výběru platby však máte více možností. Na závěr vám prozradíme, že ani v praktickém testu tento obchod nezklamal. Zkrátka, je to náš tip.

hodnocení: 91%

Eva

Málokdy hodnotíme již v úvodu, ovšem v případě obchodu Eva.cz musíme udělat výjimku. Slovo "rozporuplný" nás totiž bude provázet po celou dobu nákupu. Úvodní stránka je již na první pohled chaotická (nevejde se na šířku obrazovky ani při rozlišení 1024 x 768), ovšem stačí jen zarolovat o něco níže a narazíte na přehlednou navigaci, na kterou je většina z nás zvyklá z portálů. Také velikost stránky je příkladná, modem se při jejím natahování nestačí ani zapotit. Vyhledávání zboží je téměř ukázkové, přesto i zde se najdou drobné chyby při volbě parametrů. Výpis zboží je také příkladem pro ostatní: lze si zvolit počet výpisů na stránku, typ výpisu (malé či velké obrázky, pouze text). Informace o zboží jsou více než dostatečné (víte, jaká je hmotnost obalu TV?), obrázek v dobré velikosti a kvalitě. Přesto na vás při výběru odevšad vykukuje chaos. I při prohlížení detailů o konkrétním výrobku máte v pravé části výběr z akčních nabídek. A těch barev! Nejpůsobivější je cedule Doprava zdarma, která by se skvěle vyjímal v seriálu Simpsonovi. Další téměř šokující zajímavostí je údaj u každého výrobku, který vám sdělí, zda je přístroj na skladě, a podle aktuálního času určí dobu, dokdy k vám může být přístroj doručen (poštou nebo prostřednictvím dopravní společnosti). Bohužel doprava zdarma je až při nákupu nad 8000 Kč. Výběr způsobu placení (v hotovosti) není příliš bohatý, i když při volbě "na splátky" máte opět tři možnosti volby. Pokud internetu nedůvěřujete, máte možnost si pro zboží zajet přímo do samotného kamenného supermarketu, který najdete v Mělníce. Vaše dotazy mohou zdarma padat na hlavy prodavačů, neboť je k dispozici i zelená linka. Za největší chybu považuji absenci nápovědy nebo průvodce nákupem a poněkud chaotický design. Pokud vám však grafika nevadí a v oboru se alespoň trochu orientujete, odmění vás Eva příjemným teoretickým nákupem. Proč teoretickým? O tom se dozvíte více v našem posledním, praktickém testu!

hodnocení: 64%

Obchodní dům

Ani tento internetový obchod nás na titulní straně nezapomněl upozornit na svou akční nabídku, i když je umístěna až v dolní části pod několika novinkami. Navigace je poměrně přehledná, pokud si ujasníte, co jsou domácí spotřebiče malé a velké a co elektronika. Vyhledávání jednotlivého zboží je téměř ideální a mohlo by být vzorem pro ostatní. Do ideálu mu chybí snad jen dokonalejší třídění a porovnávání vybraných výrobků. Třídít vybrané výrobky je totiž možné jen podle ceny a názvu. Nechybí návody, jak nakupovat, a slovníček pojmů (byť jako odkaz na jiné stránky). Množství způsobů, jak zaplatit, je více než dostatečné a dodací podmínky průměrné (podle typu zboží 2 - 10 dní). Jak bývá smutným pravidlem, o délce dodací lhůty se dozvíte až po objednání. Dopravu zdarma budete mít při poštovním způsobu doručení tehdy, objednáte-li si zboží za více než 2000 Kč, při dopravě "až do bytu" je to v případě zboží za více než 7000 Kč. Tři kamenné pobočky jsou výhodou, nechybí ani "zelená linka".

hodnocení: 59%

Elektroweb

Tvůrci úvodní stránky tohoto obchodu ctíli rozumné heslo "Méně je někdy více", a proto nejste zahlceni akční nabídkou, odnikud na vás nejukají obrovské obrázky rotujících praček a blikajících televizorů. Navigace v obchodě je příjemná, třídění zboží "téměř" dokonalé, pouze chybí možnost nastavení počtu výpisů na stránku a možnost třídění podle více parametrů najednou. Vyhledávání zboží sice nedosahuje kvality "Evy", ale i tak je o třídu vpřed před ostatními průměrnými obchody. Způsoby placení jsou tři (hotovostní) a dva na splátky. Dodání zboží je jako obvykle "podle toho, zda je na skladě", ovšem o termínu doručení se dozvíte až při autorizaci objednávky. Informacemi o výrobcích obchod příliš nehýří, k dispozici jsou alespoň kvalitní obrázky. Obchodu se vyhněte, pokud se v nakupovaném zboží příliš neorientujete, neboť zde chybí jak průvodce nákupem, tak i slovníček pojmů. Kontaktních informací o obchodě nenajdete moc, ale kromě mobilu nechybí ani "pevná linka". Celkově lze tedy obchod doporučit zkušenějším uživatelům připojeným pomalejší linkou, kteří mají větší nároky na porovnávání výrobků.

hodnocení: 50%

Bílý svět

Doslova zaplavení akčními výrobky jste na titulní straně obchodu Bílý svět. Začátečníci očima bloudí po obrazovce a hledají záchytný bod, zkušenější uživatelé zarolují dolů, kde najdou vše důležité pro nákup. Vyhledávání je přehledné, výsledky lze třídit podle několika parametrů, ale jejich výpis je bohužel jen po deseti údajích na stránku. Informace o zboží je dostatečná, nechybí ani "rozumný" obrázek. Opět chybí jakákoliv nápověda nebo slovníček. Doprava zboží je zdarma a (pokud je zboží na skladě) do 48 hodin. Ekology potěší i možnost odvozu a likvidace jejich starého spotřebiče, kterou firma nabízí za 200 Kč. Počet platebních metod je dostatečný. Pro vaše dotazy je zde k dispozici "zelená linka" a další telefonické kontakty na jednotlivá oddělení. Obchodu lze vytknout zbytečnou "akční nabídku" v pravém sloupci, které se nelze zbavit. Nakupovat by zde měli ti, kdo se v bílé technice orientují, ale ještě přesně nevědí, který výrobek bude splňovat jejich požadavky. Naše poslední pochvala je i za množstevní slevy, které obchod nabízí v případě nákupu více přístrojů.

hodnocení: 41%

Bílý dům

Prvním "objektem", který na vás při návštěvě tohoto obchodu jukne, je "vyskakující" okno se slibem záruky nejnižších cen. Spořinci vydechnou vzrušením, profesionálové se jen pousmějí. Poté, co dotěrné okno zavřete, si možná všimnete jisté podobnosti s obchodem "Bílý svět". V úvodu jste také zahlceni akční nabídkou a důležité informace objevíte až poté, co zarolujete do dolní části stránky. K vyhledávání nemáme téměř žádné připomínky, ale výsledky nelze bohužel třídit téměř žádným způsobem. Třídění zboží je totiž možné jen při "listování katalogem". U každého přístroje najdete více než dostatečné informace a průměrně kvalitní fotografii. Zajímavá je možnost nechat si vyhledat výrobky se stejnými parametry, jako má zvolený přístroj. Nápověda nebo průvodce nákupem opět chybí, v nabídce najdete pouze "nápovědu", proč nakupovat u nás...

Počet platebních metod je také dostatečný. Podmínky dodání zboží jsou stejné jako u Bílého světa, ale nalezení této informace je poněkud složitější. Nakupujícím je k dispozici zelená linka a telefony na jednotlivá oddělení.

hodnocení: 36%

Korunka

Úvodní stránka elektronického obchodu je poměrně přehledná. Obchod nabízí široký sortiment zboží od volně stojících spotřebičů přes hi-fi elektroniku až po parfumerii. My se zaměříme především na elektroniku a bílou techniku. I když na titulní straně nechybí obvyklá "akční nabídka", její převážná část je pouze textová. Ovšem musíme smutně poznamenat, že je to poslední větší plus na adresu obchodu. Vyhledávání je pouze průměrné, třídění jen podle ceny a výrobce. Vyhledané výrobky se opět řadí pouze po deseti na stránku. Informace o přístroji jsou nedostatečné a obrázek pouze malý. O nápovědě nebo průvodci nakupováním si můžete nechat jen zdát, o porovnávání výrobků ani nemluvě. Naprosto dostatečné je naopak množství nabízených způsobů, jak zboží zaplatit, včetně nákupu na splátky. Zajímavé upozornění najdete v sekci Nákupní řád. Hned na počátku jste upozorněni, že neznalost obchodního řádu neomlouvá, a požádání o jeho pečlivé prostudování. Abyste zjistili, za jak dlouho k vám objednaný výrobek dorazí, musíte se "prokousat" třemi obrazovkami textu... Při nákupu nad 3000 Kč je doručení zboží zdarma.

hodnocení: 36%

10. patro

Patro patří k největším internetovým obchodním domům, co se týče rozsáhlosti nabídky.

My jsme otestovali desáté patro, kde naleznete elektroniku. Úvodní stránka patří k největším, což nepotěší především modemisty, navíc trpí oblíbeným nešvarem v podobě "akční nabídky". Naopak potěší aktualitami z oboru, které upozorňují jak na zajímavé výrobky, tak i na novinky v oboru. Orientace na webu je poměrně dobrá, vyhledávání průměrné, ale vše kazí absence třídění a volby zobrazení. U některých přístrojů chybí obrázky a popis přístrojů je poněkud nepřehledný. Kladně naopak hodnotíme snadný přístup k výpočtu splátek u každého výrobku. Možností, jak zboží zaplatit, je dostatek, nechybí ani nákup na splátky. Stejně jako u většiny ostatních obchodů je i zde problém zjistit, kdy bude zboží doručeno. Pokud má dodavatel "váš přístroj" na skladě, dostanete ho do 3 dnů, pokud ne, může se čekání protáhnout i na týden. Do tohoto "internetového obchodního domu" zavítají především ti, kdo potřebují zařídit větší nákup a mají již konkrétní představy o zvolených výrobcích.

hodnocení: 36%

eProton

Jak napovídá název, eProton je internetovým bratrem obchodů sítě Proton. To sice dává nakupujícím určité jistoty, přesto obchod nesplnil naše očekávání. Úvodní stránka je komplikovaná - kromě "oblíbené" akční nabídky na ní najdete i kalendář, anketu a novinky z oboru. Vyhledávání v katalogu není úplně intuitivní, ale po chvíli používání se na něj dá zvyknout. Mnohem závažnější je absence třídění vybraných přístrojů - tedy k dispozici je třídění podle názvu produktu nebo podle skladového čísla, ale to považuji za nepovedený vtip. Překvapivě jsou také chyby ve "struktuře" nabídky: např. pračky s bočním plněním nebo třídění TV podle velikosti úhlopříčky v palcích. Za naopak výborný nápad považuji systém piktogramů, které usnadňují jak hledání, tak i orientaci v přehledu výrobků. Piktogramy totiž umožňují vybírat například pouze novinky, akční slevy, výrobek s přidaným dárkem nebo zboží s dodací lhůtou do 48 hodin. Bohužel v březnu internetový obchod ukončil "těsnou" spolupráci se svými prodejny, takže objednané zboží nelze vyzvednout ani zaplatit v kamenné prodejně. A možná právě proto obchod ničím nepřitahuje a lze ho zařadit mezi průměrné obchody.

hodnocení: 36%

Nakupuj.com

Orientace na titulní stránce je o něco snadnější než u konkurence, byť design není zrovna posledním výkřikem módy. Orientace v obchodě je dobrá, i když poněkud zdržují malé obrázky výrobků, a to i u označení kategorie. Naprosto chybí třídění a porovnávání výrobků, listování po 10 výrobcích na stránce je zdlouhavé a nepraktické. Nedostatečné jsou také technické údaje u některých výrobků, o kvalitě obrázků ani nemluvě. Za obzvláště zdařilou formu provokace považuji slovník pojmů a rádce. Pokud totiž zmatený nakupující klikne na kterýkoliv z těchto pojmů, objeví se pouze bílé místo. Naopak potěšující jsou informace o možnostech platby, zvláště máte-li hluboko do kapsy. Na Nakupuj.com si totiž můžete vybrat mezi 3 způsoby nákupu na splátky. Velmi propracovaný je také systém doručení. Nejen že u každého zboží vidíte přibližnou dobu, za kterou vám může být doručeno, ale můžete být i průběžně informováni o průběhu objednávky. Tento obchod lze doporučit především těm, kteří již mají zboží vybráno a chtějí mít přehled o tom, kdy bude doručeno.

hodnocení: 27%

Algebra

Velkoobchod pro každého - to je podtitulek obchodu Algebra. Nabízí rozsáhlou paletu přístrojů jak pro domácnost, tak i pro kancelář. První věcí, které si při prohlížení úvodní stránky všimnete, je "neklid". Z každého koutu stránky na vás něco bliká, mrká či tam roluje. Na poutí mezi střelnicí a kolotočem by sice stránka nevynikla, ale i tak působí blikající prvky rušivě. Samotné vybírání a nakupování probíhá následovně: Nejprve si nalistujete kategorii a pomocí klikání na symbol "+" rozbalujete stromovou strukturu, až se dostanete k požadované kategorii zboží. Jinými slovy pokud PŘESNĚ nevíte, co hledáte, máte zkrátka smůlu. Když už se dopracujete k požadovanému výrobku, zklame vás nedostatek podrobnějších informací a občas i chybějící obrázky. Rozšířené vyhledávání je taková zjednodušená "sportka" - musíte mít opravdu štěstí, aby se vám podařilo trefit takové údaje, které vedou k vyhledání požadovaného výrobku. A když už máte to štěstí a podaří se vám najít požadovanou skupinu výrobků, zdaleka ještě nemáte vyhráno. Třídění výrobků nestojí za zmínku, navíc ne vždy ho můžete použít a ne vždy funguje. Doprava je slibována za zvláštních podmínek zdarma, ovšem po dotazu na help line je cena zvýšena na (stále přijatelných) 95 Kč.

hodnocení: 27%

JAK JSME TESTOVALI

První část našeho testu internetových obchodů se týkala hodnocení WWW stránek jednotlivých obchodů a "teoretického" nakupování v nich. Nejprve jsme ohodnotili úvodní stránku - její velikost a

přehlednost. Poté jsme vyzkoušeli snadnost a srozumitelnost navigace v obchodě. Sledovali jsme i možnost vyhledávání zboží podle parametrů, jeho třídění a porovnávání vybraných výrobků. U jednotlivých výrobků jsme hodnotili rozsáhlost informací, případně kvalitu fotografií. Ocenili jsme také náповědu, slovníček nebo průvodce nákupem. Z hlediska "praktického" nákupu jsme ohodnotili možné způsoby plateb, rychlost a způsob dodání zboží. Posledním hodnoceným "parametrem" byla "help line", ocenili jsme i "kamenný obchod". Maximem je 100%, které mohl získat jen ideální obchod splňující všechny naše předpoklady. Jediné, čeho jsme si vůbec nevšíмали, byly ceny. Po krátkém zkoumání jsme totiž zjistili, že je nad naše síly vybrat "neutrální zboží". To, co v jednom obchodě dostanete za rozumnou cenu, jinde seženete v akci o tisíce korun levněji a naopak. Akce často bývají časově omezené, takže by takové srovnání nebylo spravedlivé.

Na vlastní kůži

Pokud jste dočetli test internetových obchodů, možná si teď říkáte, že teorie je krásná, ale v praxi to mnohdy bývá horší. A protože si totéž myslíme i my, nedalo nám to a ve vybraných internetových obchodech jsme nakoupili. Zvolili jsme pět obchodů - tři nejlepší z testu a další dva náhodně. Nakupovali jsme anonymně, firmy netušily, že jde o test. Zboží bylo dodáváno na mimopražskou adresu a vyzkoušeli jsme více typů plateb, ne však nákup na splátky.

Bílé zboží

Stejně jako v teoretickém testu dopadl v praxi tento obchod nejlépe. Ihned po objednání jsme obdrželi dva e-maily. V prvním bylo potvrzení o přijetí objednávky se všemi podrobnostmi. Druhý dopis obsahoval přihlašovací údaje pro vstup do klientského systému, který umožňuje přístup k několika nadstandardním službám. Mezi ně patří například přehled o stavu objednávky, možnost dokoupení příslušenství k přístroji nebo přímý kontakt na osobu, která objednávku vyřizuje. Telefonát upřesnil termín dodání a nabídl několik časových variant. Zboží dorazilo čtvrtý den po objednání přesně v uvedeném čase, přičemž 20 minut před doručením jsme byli na mobilní telefon upozorněni na příjezd dodávky. Příjemnou "trešničkou" nákupu byl telefonát z obchodu, zda dodání přístroje proběhlo v pořádku. Nákup hodnotíme jako nejlepší z testovaných obchodů.

Eva

V teoretickém testu jsme obchod Eva hodnotili jako rozporuplný, v praxi nás zklamal. Objednali jsme si zboží s ikonou "expedice do 24 hodin". Objednávka byla potvrzena téměř okamžitě, avšak druhý den ráno jsme byli e-mailem upozorněni, že "zboží momentálně není na skladě, mělo by být příští týden ve středu" (za 4 dny) a že budeme telefonicky kontaktováni. Příčinou byla prý opožděná aktualizace databáze v důsledku blíže nespecifikovaných problémů. Protože v uvedeném termínu nezavolał nikdo, pokusili jsme se sami zjistit, jak to s objednávkou vypadá. Nákup se uskutečnil až přibližně po jednom týdnu od objednání. To bychom však neoznačili jako největší problém. Mnohem závažnější je to, že kupující musí informace z obchodníka častokrát sám "páčit". U Evy nás to však zarazilo, protože se na první pohled zdálo, že logistika obchodu je zpracována výborně.

Obchodní dům

Předmětem našeho nákupu byl výrobek s označením "do vyprodání zásob". Neuplynulo ani 5 minut od naší objednávky, a zazvonil telefon - pracovnice obchodu nás žádala o potvrzení nákupu. Po našem ujištění, že to s nákupem myslíme opravdu vážně, nám bylo sděleno, že v tom případě nás upozorní den před doručením. Tento přístup není zrovna ideální, takže jsme se pokusili získat více informací. Po menším naléhání pracovnice zjistila, že výrobek není na skladě (a prý ani v republice) a že s "těmito výrobky" jsou problémy. Na další naléhání jsme tedy dostávali jen opakované odpovědi typu "Nevíme" a "Nemůžeme vám říct nic konkrétního". Druhý den nám bylo sděleno, že (renomovaná!) firma, která vybraný přístroj vyrábí, "již asi čtyři měsíce zboží nevyrábí ani neexpeduje", a bylo nám doporučeno vybrat si jinou značku. Ze zrušení objednávky tedy nelze jednoznačně vinit obchod, ale i přesto se nabízí řada otázek, které by si nespokojený zákazník mohl položit. Nakonec vše vyřešil závěrečný telefonát, který alespoň částečně vylepšil mírně pošramocený "dojem" z tohoto obchodu.

Bílý dům

Nedalo nám, abychom záruku nejnižších cen nevyzkoušeli v praxi. Jaké však bylo naše překvapení, když jsme po odeslání odkazu na stejné zboží v eProtonu obdrželi obratem dopis zaručující nákup o 500 Kč levnější. Jinak lze říci, že nákup v Bílém domě byl bezproblémový. V den objednání nás obchodník požádal o potvrzení platby a o upřesnění termínu doručení, druhý den byla provedena platba prostřednictvím eBanky a za další dva dny dorazilo zboží až do bytu. Navíc jsme byli těsně před

doručením zboží kontaktování, zda zboží můžeme opravdu přijmout. Příjemné bylo, že jsme celý proces mohli sledovat on-line na stránkách obchodu. Celkově lze tedy nákup hodnotit jako velmi příjemný.

eProton

Dalším obchodem, který jsme v praxi vyzkoušeli, byl eProton. Také zde proběhl nákup bez problémů. První den jsme zboží objednali, objednávku jsme potvrdili a platbu jsme realizovali prostřednictvím eBanky. Zde jsme zvolili dopravu prostřednictvím služby EMS. Zboží k nám v pořádku dorazilo čtvrtý den po objednání. I u eProtonu jsme mohli "pohyb zboží" sledovat na stránkách obchodu.

Celkově tedy můžeme říci, že žádný z obchodů "vyloženě" nezklamal, i když přístup k zákazníkovi v "Evě" je tak říkajíc "na hranici". V "Obchodním domě" nás nakonec potěšil alespoň osobní přístup, který zmiňovaný problém pomohl vyřešit. Doporučit tudíž můžeme především nákup v "Bílém zboží", i když podle našich zkušeností jsou zde ceny o něco vyšší než u konkurence. Potěšily nás také nákupy v "Bílém domě" a v "eProtonu", které lze prohlásit za spolehlivý standard. Pokud máte i vy zajímavé zkušenosti s nákupem v internetovém obchodě nebo poznámky a připomínky k našemu testu, napište mi prosím na níže uvedenou adresu.

Petr Kratochvíl, petr.kratochvil@vogel.cz