**PŘEKLAD DO ČESKÉHO JAZYKA MÁ POUZE INFORMATIVNÍ CHARAKTER.**

**V PŘÍPADĚ SPORU PLATÍ JEJICH NĚMECKÁ, ANGLICKÁ NEBO FRANCOUZSKÁ VERZE.**

Předmluva

Tamaris je značkou koncového spotřebitele.

Tamaris je silná značka, která má nezaměnitelnou hodnotu, požívá širokého povědomí, je pociťována jako sympatická, vytváří ochotu k nakupování a probouzí žádostivost.

Všechny aktivity naší firmy, ale i našich obchodních partnerů, musí být zaměřeny na posilování a ochranu značky Tamaris. Dále musíme chránit společně obchod, zaměřený na značky, před parazity a všemi formami zneužití. Toto se týká jak kamenných obchodů, tak zásilkového obchodu a e-commerce.

Chceme pro všechny prodejní kanály zajistit, aby byla značka Tamaris a její produkty prezentována, prodávána a zasílána v tom správném prostředí, profesionálně s orientací na značku a aby byla vysoce kvalitně zaměřena na koncového spotřebitele. Je tedy naší povinností vůči koncovému spotřebiteli zajistit nejlepší kvalitu poradenství a nejlepší nákupní, produktový a značkový zážitek. Kvalitativní požadavky prodejních směrnic Tamarisu toto podporují .

Abychom dosáhli našich cílů a byli úspěšní jako obchodní partneři Tamaris, předpokládáme, že prodejní směrnice Tamaris budou všemi obchodními partnery dodržovány. Z toho vyplývá, že pouze ti mohou být nebo budou obchodními partnery Tamaris, kteří budou brát prodejní směrnice Tamaris v úvahu od okamžiku, kdy nabydou platnosti.

Tamaris je značkou koncového spotřebitele a specializovaného obchodu!

1. **Definice**

**E-commerce** označuje prodej produktů Tamaris na internetu. Pokud se ustanovení prodejních směrnice Tamaris týkají e-commerce, platí pro všechny obchodní partnery, kteří prodávají produkty Tamaris přes internet koncovému spotřebiteli.

**Koncový spotřebitel** je koncový zákazník, kterýzískává produkty Tamaris pro vlastní potřebu.

**Obchodní partner** je ten, kdo získává produkty Tamaris za účelem jejich dalšího prodeje koncovému spotřebiteli nebo dalším obchodním partnerům. Obchodní partneři získávají produkty Tamaris od firmy Wortmann na základě jednotlivých objednávek v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami (VOP) firmy Wortmann a čistě na základě vztahu Kupující – Prodávající. Těmito prodejními směrnicemi se nevytváří žádný bližší závazek.

**Licenční výrobci** jsou třetí osoby, které dodávají nebo vyrábějí produkty Tamaris na základě souhlasu firmy Wortmann jako uživatelé licence značky Tamaris.

**Značka Tamaris** označuje chráněnou slovní a obrazovou značku Tamaris.

**Obchodníci v kamenných obchodech** jsou obchodní partneři s místně stanovenými prodejními místy v upravených, uzavřených budovách, kteří získávají produkty Tamaris za účelem jejich dalšího prodeje na prodejní ploše koncovému spotřebiteli.

**Produkty Tamaris** jsou produkty, které jsou dodávány nebo vyráběny firmou Wortmann nebo třetími osobami (licenční produkty) a se souhlasem firmy Wortmann jsou označeny značkou Tamaris. Produkty Tamaris zahrnují nejen obuv, ale i jiné produkty. Produkty v různých barvách jsou považovány za různé produkty.

**Systémoví partneři Tamaris** jsou obchodní partneři, kteří jsou v trvalém smluvním vztahu s firmou Wortmann na základě systémového partnerství Tamaris.

**Prodejní prostor** označuje, dle typu obchodního partnera, prostředí, v němž jsou produkty Tamaris prezentovány a nabízeny k prodeji. V kamenném obchodě odpovídá prodejnímu prostoru prodejní místo, V zásilkové službě odpovídá prodejnímu prostoru prodejní katalog, prospekt nebo webová stránka.

**Zásilkový obchodník** je obchodní partner, který nabízí produkty Tamaris koncovému spotřebiteli v zásilkovém obchodě, tedy zejména na základě katalogu, prospektu nebo internetu a přijímá objednávky ústně, písemně nebo online. Není rozhodující, do jaké míry je tento obchodník v zásilkovém obchodě aktivní, zda převážně nebo výhradně. Co se týče prodejních směrnice Tamaris pro zásilkový obchod, platí tato ustanovení pro všechny obchodní partnery, kteří touto formou nabízejí produkty Tamaris koncovému spotřebiteli.

**Webová stránka** označuje veškeré stránky na webu, které jsou na specifické internetové adrese (také URL). Zejména se tím myslí internetové obchody.

**Whitelist** označuje pozitivní seznam, v němž jsou uvedeni ti obchodní partneři, kterým je povoleno firmou Wortmann používání značkových pojmů Tamaris (také značková klíčová slova) v rámci marketingu vyhledávačů (také SEM)

**Wortmann**  označuje firmu Wortmann KG Internationale Schuhproduktionen, Klingenbergstr.1-3, 32758 Detmold, Německo.

1. **Oblast platnosti a jiná ustanovení**

Prodejní směrnice Tamaris obsahují ustanovení pro všechny obchodní partnery (C) stejně jako specifická ustanovení pro obchodní partnery v zásilkovém obchodě (D) a e-commerce(E) . Prodejní směrnice platí pro každého obchodního partnera vždy v tom rozsahu, který se týká jeho aktuální a budoucí činnosti.

Prodejní směrnice Tamaris platí jako doplněk Všeobecných obchodních podmínek firmy Wortmann a v případě pochybností mají před nimi přednost jak v současném, tak možném budoucím znění. Pravidla systémového partnerství Tamaris zůstávají těmito prodejními směrnicemi nedotčena do té míry a pokud se neřídí dodatečnými nebo odlišnými předpisy.

Pokud jsou jednotlivá ustanovení v rozporu, mají ustanovení prodejních směrnice Tamaris přednost před pravidly systémového partnerství. Prodejní směrnice mají přednost v případě pochybností také před jinými dohodami.

Prodejní směrnice Tamaris platí v Evropském hospodářském prostoru (EHP) a ve Švýcarsku.

Z hlediska autorského práva je obsah těchto prodejních směrnice chráněn a je třeba s ním nakládat přísně důvěrně. Nesmí být zpřístupněn třetím osobám.

Aby byla značka Tamaris a obchod chráněny, aby byla zajištěna správná distribuce přes prodejní kanály, zaručují se všichni obchodní partneři prodávat všechny produkty Tamaris, ať od Wortmanna nebo od licenčních výrobců dle pravidel prodejních směrnic Tamaris. V zájmu všech obchodních partnerů si Wortmann vyhrazuje právo pro případ porušení prodejních směrnic, učinit přiměřená opatření jako například upomínky nebo výjimečné, okamžité ukončení spolupráce.

1. **Pravidla pro ochranu všech obchodních partnerů a značky Tamaris**

Je naším společným zájmem chránit značku Tamaris a specializovaný obchod. Chceme zajistit, aby byla značka Tamaris a její produkty prezentovány a prodávány ve všech prodejních kanálech ve správném prostředí, profesionálně a s orientací na značku. Dále chceme poskytnout koncovému spotřebiteli to nejlepší poradenství a nejlepší nákupní, produktový a značkový zážitek.

Abychom toho dosáhli, platí pro všechny obchodní partnery jak v kamenných obchodech, tak v zásilkovém obchodě nebo v e-commerce následující požadavky .

1. **Všeobecné požadavky**

* Obchodní partner bude prodávat produkty Tamaris jen koncovému spotřebiteli a jiným autorizovaným obchodním partnerům Tamaris. Pro nákup produktů Tamaris to znamená, že produkty budou získávány jen od Wortmanna nebo licenčních výrobců nebo jiných autorizovaných obchodních partnerů Tamaris.
* Obchodní partner Tamaris informuje Wortmanna v jakých prodejních prostorách (např. Kamenné obchody, katalogy nebo webové stránky) jsou produkty Tamaris prodávány. To platí i v případě pronájmu dalších nebo jiných prostor.
* Obchodní partner zaručí, že produkty Tamaris nebude prodávat dalším prodejcům mimo EHP nebo Švýcarska. Obchodní partner rovněž zaručí, že nebude nakupovat produkty Tamaris z třetích zemí mimo EHP a Švýcarska, pouze s tou výjimkou, že obdrží od Wortmanna písemný souhlas s tímto postupem.
* Obchodní partner zajistí při prodeji koncovému spotřebiteli, že bude prodáváno jen obvyklé množství.
* Obchodní partner nebude prodávat žádné produkty, které porušují práva k ochranným známkám a registrovaná práva k průmyslovým vzorům nebo jiná práva duševního vlastnictví firmy Wortmann.
* Obchodní partner klade velký důraz na dodržování všech zákonů, směrnic, předpisů a nařízení. Zvláště bere v potaz pravidla spravedlivé hospodářské soutěže, prodeje na dálku, ochrany dat a ochrany osobních údajů a ochrany značky Tamaris a jiných práv duševního vlastnictví firmy Wortmann a ochrany spotřebitele.
* Obchodní partner vystupuje na trhu vždy jako samostatný obchodník a dbá na to, aby nebudil, ať už jako obchodník v kamenném nebo zásilkovém obchodě, dojem, že je zástupcem firmy Wortmann nebo smí činit právní úkony jménem firmy Wortmann.
* Obchodní partner nepoužívá značku Tamaris formou registrace ochranné známky a pouze v rozsahu, který je povolen firmou Wortmann. Obchodní partner se zaručuje, že neučiní nebo nenechá učinit žádné změny na slovní nebo obrazové značce Tamaris.
* Obchodní partner klade při zacházení s produkty Tamaris velký důraz na to, aby nebyla značka Tamaris použita jiným způsobem, než který je vhodný a aby nebyl koncový spotřebitel klamán o způsobu, vlastnostech a zeměpisném původu tohoto zboží.
* Obchodní partner nebude značku Tamaris používat jako obchodní název, firmu, název společnosti ani jiným způsobem užívat její část, pokud to ovšem není obchodnímu partnerovi umožněno na základě písemného souhlasu ze strany Wortmanna v rámci povoleného rozsahu.
* Obchodní partner bude značku Tamaris používat jen bezprostředně pro prodej produktů Tamaris a ne produktů jiných výrobců. To ovšem obchodním partnerům nezakazuje prodávat produkty jiných výrobců. Co se týče prodejních a reklamních opatření, které se kromě značky Tamaris týkají i jiných značek, postará se obchodní partner o dostatečné oddělení, aby nedocházelo k záměně nebo snížení značky Tamaris. Zvláště nebude obchodní partner v souvislosti se značkou Tamaris činit žádné odkazy na jiné značky, jiné výrobce, jiné produkty jiných výrobců, jiné webové stránky nebo jiné prodejce.
* Pro obchodního partnera je samozřejmé, že nebude produkty Tamaris měnit a nebude činit žádné změny ani na obalech, poskytnutých firmou Wortmann. Cenové označení, opravy a podobné záležitosti jsou z tohoto omezení vyňata.
* Obchodní partner zaručí v neposlední řadě a ve svém vlastním zájmu dle svého nejlepšího vědomí a svědomí, že produkty Tamaris nebudou vystaveny žádným škodlivým látkám nebo špatnému životnímu prostředí, ani s nimi nebudou dávány do souvislosti. Pokud by se o něčem takovém obchodní partner dozvěděl, bude bezprostředně informovat o takové události firmu Wortmann.
* Pro podporu společného úspěchu a zvláště z důvodu vývoje produktů se zaměřením na koncového spotřebitele poskytuje Wortmann obchodním partnerům k dispozici ideální data pro výprodej produktů Tamaris. V rámci partnerské spolupráce se tato výměna dat uskuteční elektronickou formou přes EDI (Elektronická výměna dat), aby obchodní partner získal podporu v oblasti produktových dat, dat o objednávkách, oznámení dodávek a účetních dat.
* Je důležité, aby se obchodní partner sám staral o své zákazníky, které získal. Z toho důvodu nebude obchodní partner předávat Wortmannovi žádné údaje o zákaznících ani ho jiným způsobem o nich informovat. Obchodní partner zajistí, aby byla ve veškeré komunikaci s Wortmannem zajištěna anonymizace zákaznických dat. Wortmann nebude nikdy požadovat od obchodního partnera oznámení zákaznických dat a nebude v případě ukončení obchodního vztahu tedy schopen tato data využít pro svůj vlastní ekonomický prospěch. Wortmann se zavazuje, že nebude ekonomicky využívat ani zákaznická data, která obdrží náhodou, pokud ovšem nespočívá znalost Wortmanna na bezprostředním a vlastním předání informací ze strany Wortmanna, aniž by byl obchodní partner aktivně či pasivně zapojen.
* Obchodní partner přispívá k dobré pověsti značky Tamaris a používá značku, užitné vzory a know - how, stejně jako reklamní materiály Tamaris pouze pro produkty Tamaris a ne pro jiné produkty.
* Aby bylo možno chránit značku Tamaris, její prezentaci a dobré jméno a zajistit komunikaci orientovanou na značku, platí ve vztahu k reklamě, marketingu a sociálním sítím následující požadavky :
* V každé reklamě či podpoře prodeje, která obsahuje značku Tamaris nebo produkty Tamaris, je třeba bez výjimky zajistit, že jsou stále v souladu s celkovou prezentací značky, dobrým jménem a vysokou hodnotou značky Tamaris.
* Wortmann za tímto účelem dává každému obchodnímu partnerovi k dispozici přes marketingový online systém odpovídající výběr předloh, zaměřených na značku, pro různé reklamní kampaně.
* V souvislosti se značkou Tamaris jsou sdělována jen témata, zaměřená na značku nebo na módu.
* Veškeré reklamní texty jsou vytvořeny tak, aby mohl být obchodní partner identifikován jednoznačně jako ten, kdo dělá reklamu a zároveň je nezávislý prodejce. Totéž platí i pro profily (také účty) na sociálních sítích.
* Aby mohla být značka Tamaris chráněna i v oblasti vyhledávačů, mohou značková klíčová slova Tamaris používat jen ti obchodní partneři, kteří jsou uvedeni na Whitelistu. Zápis do tohoto seznamu je podmíněn individuálním písemným svolením ze strany Wortmann.
* Každá online reklama (také Display- advertising) a zvláště reklama na bannerech, která používá značku nebo produkty Tamaris, vede přímo ke stránce, která obsahuje výhradně produkty Tamaris. Na této stránce nejsou prezentovány žádné jiné produkty nebo značky jiných výrobců.
* Obchodní partner nepoužívá při svých aktivitách na sociálních sítích žádné profily, kde by značka Tamaris byla použita jako jméno profilu a to dodrží i v budoucnu.
* Wortmann si vyhrazuje právo, zakázat užití profilů nebo obsahu, příp. vyzvat k jejich okamžitému vymazání, pokud by škodily značce nebo image.

1. **Obchodní partner a jeho prodejní prostor**

Požadavek je, aby obchodní partner a každý prodejní prostor, v němž jsou nabízeny produkty Tamaris, byly vnímány koncovým spotřebitelem jako spolehlivá adresa, kvalitativně na vysoké úrovni, uznávaná a upřednostňovaná pro nákupy Tamaris.

Obchodní partner disponuje ekonomickou stabilitou a dobrým jménem v prodeji módy.

Produkty Tamaris jsou nabízeny v prostředí, které je věnováno prodeji módy (Obuv a/nebo oděvy a/nebo doplňky).

Obchodní partner zajistí, aby okolí, prezentace a celý vnitřní a vnější obraz prodejního prostoru zaručovaly prodej zaměřený na značku. I při označení prodejního prostoru je třeba zajistit, aby nebyl znehodnocující či škodící značce. Opakovaná rozpoznatelnost značky a produktů Tamaris je pro koncového spotřebitele zajištěna vzhledem orientovaným na značku.

1. **Produktová nabídka Tamaris**

Požadavek je, aby byla produktová nabídka Tamaris v každém prodejním prostoru široká a dostatečně odpovídající, aby odpovídala potřebám koncového spotřebitele, zvýraznila podobu značky Tamaris a zajistila zážitek ze značky.

To znamená, že produkty Tamaris budou nabízeny v přiměřeném minimálním rozsahu. Měly by být zohledněny vyvážené části produktového sortimentu Tamaris, stejně jako barvy, cenové hladiny, stupeň módnosti a skupiny zboží. Aby toto bylo zajištěno, měl by se obchodní partner ideálně orientovat podle Tamaris Brand Statements (nezávazné doporučení pro objednávky).

Obchodní partner pro každý prodejní prostor rovněž zajistí, aby podíl produktů Tamaris nebudil v celém nabízeném sortimentu dojem, že se jedná pouze o značku Tamaris. Z tohoto jsou vyňaty prodejní prostory systémových partnerů Tamaris v rámci systémového partnerství, tzv.systémové plochy Tamaris.

1. **Prostředí produktu**

Požadavek je, aby byly produkty Tamaris nabízeny v prostředí, které odpovídá značce a specializovanému obchodu a v prostředí, které je profesionální a kompetentní.

Obchodní partner za tímto účelem zajišťuje v rámci svých možností a podle nejlepšího vědomí a svědomí prodejnost celého produktového sortimentu. To především znamená, že všechny produkty, zejména produkty jiných výrobců, jsou označeny v souladu se zákonem a splňují platné právní předpisy, týkající se škodlivin.

Aby bylo v každém prodejním prostoru zajištěno kompetentní značkové prostředí, zajistí obchodní partner, že budou nabízeny také značkové produkty minimálně ještě jednoho dalšího výrobce v odpovídajícím poměru, které mají podobně dobré jméno jako produkty Tamaris a jsou buď cenově výš a na vyšší úrovni než Tamaris nebo srovnatelné s produkty Tamaris v oblasti poměr cena-výkon. Z tohoto jsou vyňaty systémové plochy Tamaris.

1. **Prezentace produktu**

Požadavek je, aby byla zajištěna prezentace orientovaná na značku, která odráží dobré jméno značky Tamaris a rovněž vysokou kvalitu nabízených produktů, aby se zjednodušilo nákupní rozhodování koncového spotřebitele a byl zajištěn zážitek ze značky.

Obchodní partner zde nabízí všechny produkty Tamaris pomocí hodnotného vybavení prodejny, které odpovídá vysoké kvalitě produktů. Pomocí adekvátních forem prezentace jsou koncovému spotřebiteli přiblíženy vlastnosti produktu a technologií, stejně jako hodnota značky.

Ideálně by měl obchodní partner prezentovat produkty Tamaris v odděleném prostoru prodejní plochy, aby mohl koncový spotřebitel Tamaris snáze najít, aby mohla být lépe představena značka a aby se tak ulehčilo nákupní rozhodování zaměřené na značku.

1. **Služby zákazníkům**

Obchodní partner klade velký důraz na orientaci na koncového spotřebitele a na služby. Je to náš společný požadavek informovat náležitě před prodejem koncového spotřebitele o kompetentním, přátelském odborném personálu, orientovaném na služby, nabídnout mu ty správné produkty Tamaris a zajistit vynikající prodejní poradenství, zaměřené na značku, stejně jako zpracování reklamací.

Odborný personál disponuje profesními zkušenostmi v prodeji módy, pozná a posoudí správně požadavky koncového spotřebitele a má hlubokou znalost produktů, značky, její hodnoty, stejně jako technologií a předností.

Předpokladem jsou pravidelná školení, stejně jako přiměřené obsazení personálem během pracovní doby.

Navíc jsou produkty Tamaris nabízeny během otevírací doby běžné jak pro branži tak dle lokality.

1. **Koupě**

Aby bylo zajištěno profesionální a důvěryhodné uzavření obchodu, orientované na služby, odpovídají ceny produktů Tamaris při koupi vždy cenám, které byly koncovému spotřebiteli prezentovány při výběru produktů v prodejním prostoru.

Navíc nabízí obchodní partner při platbu nejméně dva bezpečné způsoby platby, odpovídající všeobecným standardům branže.

1. **Pravidla pro ochranu obchodních partnerů v zásilkovém obchodě**

Možnost koncového spotřebitele kdykoli hledat v prodejním prostoru zásilkového obchodu, nakupovat nebo se informovat o značce, stejně jako úkol obchodního partnera zajistit prezentaci orientovanou na značku, bezpečnou koupi, služby zaměřené na koncového spotřebitele a profesionální zaslání, staví obchodního partnera v zásilkovém obchodě před specifické výzvy.

Na základě dalších požadavků zaručujeme náš společný zájem chránit i v tomto prodejním kanále značku Tamaris a specializovaný obchod a nabídnout koncovému spotřebiteli nejlepší kvalitu poradenství, nejlepší nákupní produktový a značkový zážitek.

Vedle všech výše uvedených požadavků platí pro všechny obchodní partnery, kteří jsou činní v zásilkovém obchodě, následující požadavky.

1. **Všeobecné požadavky**

Obchodní partner zajistí, aby byly produkty Tamaris prodány jen tehdy, pokud se udaná fakturační adresa nalézá uvnitř EHP nebo ve Švýcarsku.

1. **Prezentace značky a produktu**

Požadavek je, aby všechny katalogy, prospekty nebo webové stránky, které obsahují produkty Tamaris, nabízely koncovému spotřebiteli možnost dostatečně značku Tamaris poznat, zažít a koupit ve značkovém prostředí. Aby mohl být zajištěn odpovídající značkový, nákupní a produktový zážitek, je nutné zajistit následující požadavky:

* Obchodní partner klade velký důraz na profesionální a kvalitní prezentaci všech produktů Tamaris. Proto jsou tyto představeny v oddělené části, odpovídající druhu produktu.
* Produkty Tamaris jsou prezentovány převážně ve vlastní části, která viditelně odděluje produkty Tamaris od produktů jiných výrobců, v tzv. značkovém obchodě Tamaris. To nevylučuje pravidelné představení produktů Tamaris na stránkách mimo tento značkový obchod. Ztvárnění značkového obchodu Tamaris se uskutečňuje po dohodě s Wortmann, aby byla zajištěna prezentace, orientovaná na značku.
* Obchodní partner zaručí, že nebude jeden identický produkt Tamaris zobrazen na stránkách katalogu, prospektu nebo uvnitř značkového obchodu Tamaris víckrát.
* Pro zobrazení produktů Tamaris bude použit vysoce kvalitní a profesionální fotografický obrazový materiál, zvláště v oblasti věrnosti barev a s odpovídajícím osvětlením.
* Informace o produktech Tamaris představují koncovému spotřebiteli podstatné vlastnosti produktů Tamaris a ideálně i výhody používání a jsou neustále aktualizovány.
* Aby se zabránilo oklamání koncového spotřebitele je při prodeji produktů Tamaris uvedena jasně a viditelně prodejní cena, stanovená obchodním partnerem, a to včetně všech eventuálních vedlejších nákladů (např. za poštovné).
* U všech textů je zvoleno dostatečně velké písmo, aby bylo koncovému spotřebiteli umožněno bez problémů přečíst každý text.
* Aby byla zajištěna opakovaná rozpoznatelnost produktů Tamaris, používají se ve značkovém obchodě Tamaris loga značky Tamaris.
* Chyby, které se týkají zobrazení značky a produktů Tamaris (např. v informacích o produktu nebo v obrazovém materiálu) jsou bez prodlení korigovány.
* Obchodní partner nabízí koncovému spotřebiteli všeobecné informace, které umožňují fundované nákupní rozhodnutí (např. Poradce pro obuv, velikosti, péči o obuv).

1. **Služby zákazníkům**

Také v zásilkovém obchodě je požadavek na to, aby bylo koncovému spotřebiteli poskytnuto optimálním způsobem kompetentní, přátelské poradenství, zaměřené na služby. Aby bylo zajištěno osobní a na značku a služby orientované poradenství, stejně jako zpracování reklamací, nabízí obchodní partner profesionální hotline pro koncové spotřebitele. Jelikož se koncový spotřebitel může kdykoli v zásilkovém obchodě informovat o produktech a může si je koupit, jdou požadavky na dosažitelnost služeb zákazníkům dál než u kamenných obchodů. V této souvislosti obchodní partner zajistí :

* Pro osobní kontakt je zajištěna dosažitelnost emailem nebo telefonem na přátelský, kompetentní personál, orientovaný na služby a to každý den v týdnu v době otevírací doby kamenného obchodu. Aby byly zajištěny reakční doby orientované na služby, bude 75% hovorů ideálně přijato do 30 sekund od okamžiku volby jazyka ze strany koncového spotřebitele. Co se týče mailů, dopisů a faxů bude 75% přijatých zpráv zpracovaných během jednoho pracovního dne. Při odpovídání je třeba zajistit princip First-in-First-out (vyřizování zpráv v pořadí, jak byly přijaty).
* Odpovědi na otázky koncového spotřebitele jsou zajištěny v jazycích, v nichž jsou nabízeny katalogy, prospekty nebo webové stránky.
* Právo na vrácení zboží na straně koncového spotřebitele odpovídá zákonným předpisům nebo je ještě rozšířeno nad zákonný rámec v rámci orientace na koncového spotřebitele a služby.
* Všechny relevantní kontakty s emailovou adresou a telefonním číslem, stejně jako adresa pro vrácení zboží, jsou jasně viditelné a na místě, které může koncový spotřebitel lehce nalézt.

1. **Koupě**

Obchodní partner nabízí certifikované bezpečné způsoby platby, odpovídající všeobecným standardům branže a vstřícné ke koncovému spotřebiteli. Kromě platby kreditní kartou je nabízen nejméně ještě jeden způsob platby (např. na fakturu nebo formou zálohy).

Po obdržení objednávky obdrží koncový spotřebitel neprodleně potvrzení koupě, uvedení ceny a částky k úhradě, způsob platby, předpokládané datum odeslání a adresu doručení.

Pro případ meziprodeje bude koncový spotřebitel u produktů, které nejsou v momentě koupě na skladě, informován o době dodání a je mu poskytnuta možnost stornování těchto produktů.

Obchodní partner se postará o to, že koncový spotřebitel obdrží v průběhu platby Všeobecné obchodní podmínky a je mu dána možnost je potvrdit nebo odmítnout. VOP jsou také k dispozici v části katalogu, kterou lze snadno nalézt, aby bylo zajištěno, že je koncový spotřebitel kdykoli informován o podmínkách dodání, platby a vrácení zboží, stejně jako o možnosti odvolání a o prohlášení k ochraně dat a zřeknutí se záruky.

1. **Odeslání zboží**

Aby byl zajištěn profesionální nákupní a značkový zážitek až po fyzické převzetí produktu Tamaris koncovým spotřebitelem, je třeba aby obchodní partner vzal v potaz následující požadavky:

* Odeslání produktů Tamaris se provádí v originálních značkových obalech (např. boty Tamaris v krabicích Tamaris) V případě vrácení zboží ze strany koncového spotřebitele může být zboží v nutných případech odesláno v jiných, přiměřených obalech. Ty ovšem musí být v každém případě vhodné a odpovídat dobrému jménu značky Tamaris.
* Odeslání produktů, objednaných koncovým spotřebitelem, se uskuteční do dvou pracovních dnů po uzavření kupní smlouvy.
* Po odeslání zboží obdrží koncový spotřebitel neprodleně zprávu s udáním data odeslání, adresy odeslání, doručovatele a předběžné datum doručení, v ideálním případě včetně udání čísla zásilky.
* Obchodní partner pověří odesláním profesionální a funkční doručovací službu, která může prokázat minimální podíl ztracených nebo poškozených zásilek.
* Doručení produktu koncovému spotřebiteli se uskuteční ideálně nejpozději do dvou pracovních dnů od momentu odeslání zboží při vnitrostátním doručování a do třech pracovních dnů u zásilek do zahraničí.

1. **Pravidla pro ochranu obchodního partnera v e-commerce**

Webové stránky nabízejí možnost na celém světě kdykoli dostatečně poznat a zažít jak značku Tamaris, tak její produkty. Také na základě vzrůstajícího významu e-commerce jako součásti zásilkového obchodu jsou nutné dodatečné a specifické požadavky, aby mohla být značka Tamaris a obchodní partneři chráněni před zneužitím ze strany „parazitů“ a byla zajištěna správná distribuce.

Zde platí, vedle všech výše uvedených požadavků, pro všechny obchodní partnery, kteří působí v e-commerce, ještě navíc následující požadavky.

1. **Všeobecné požadavky**

* Obchodní partner neprodává produkty Tamaris přes platformy s aukčním charakterem. Tento zákaz je ovšem s výhradou, že se Wortmann může později rozhodnout, že bude s takovými prodeji v budoucnu souhlasit. Wortmann se zavazuje pro tento případ vypracovat jednotný souhlas pro všechny obchodní partnery.
* V zájmu obchodu je povolen prodej produktů Tamaris na internetových tržištích. Obchodní partner zde zajistí, že bude prodej uskutečněn s orientací na značku a v žádném případě neovlivní pověst značky ani charakter produktů Tamaris. Pokud by se stalo, že tento požadavek nebude dodržen, vyhrazuje si Wortmann takové prodeje v budoucnu obchodním partnerům zakázat, při stanovení přiměřené lhůty.
* Obchodní partner nabízí všechny produkty Tamaris k prodeji bezprostředně koncovému spotřebiteli a výlučně na vlastní webové stránce nebo na webové stránce autorizovaného obchodního partnera Tamaris. Obchodní partner neudělí jiným prodejcům, kteří nejsou autorizovanými prodejci Tamaris, povolení nabízet produkty Tamaris k prodeji koncovému spotřebiteli na jejich nebo vlastních webových stránkách a nebude ani sám nabízet produkty Tamaris pro prodej koncovému spotřebiteli na stránkách jiného prodejce, který není autorizovaným obchodním partnerem Tamaris.
* Obchodní partner zajistí, že nebude možné se na jeho stránky dostat přes jinou webovou stránku, která má název a logo třetí platformy třetí osoby. Zajistí odpovídajícím způsobem i to, že koncový spotřebitel nebude zaveden na stránky třetích osob.
* Obchodní partner zajistí, že název značky Tamaris na URL nebude registrováno na úrovni domény nebo subdomény (např. [www.tamarisabc.com](http://www.tamarisabc.com) nebo [www.tamaris.abc.com](http://www.tamaris.abc.com)) . Přípustný je ale název značky za lomítkem v URL (např. [www.abc.com/tamaris](http://www.abc.com/tamaris)).
* Obchodní partner provozuje svou webovou stránku pod svým vlastním obchodním jménem. Navíc zajistí, že je na webové stránce kdykoli jasné a zřejmé, že koncový spotřebitel vstupuje do kontaktu s nezávislým prodejcem, který prodává produkty Tamaris. Pokud budou části realizace obchodu, webové stránky, jejich obsah nebo kompletní provoz převeden na třetí osoby, musí obchodní partner vůči Wortmannovi a koncovému spotřebiteli převzít plnou odpovědnost za obsah webové stránky a za všechny události spojené s transakcemi na webové stránce.
* Obchodní partner nesmí provozovat žádnou webovou stránku se zesměšňujícím jménem domény nebo takovým jménem domény či označením, které by mohlo poškodit značku nebo image. Nemohou být využívány ani tzv. „free-domains“ (ani bezplatné domény nebo sponzorované domény).
* Obchodní partner zajistí, že webová stránka nebude obsahovat žádný ilegální, urážlivý, obscénní, pornografický, násilnický, diskriminující nebo podněcující materiál a nebude ani na takové stránky upozorňovat nebo umožňovat prolinky na webové stránky nebo jiné zdroje, které obsahují výše uvedený materiál.

1. **Výkonnost a technické vybavení webové stránky**

Aby bylo možné zajistit nákupní zážitek, zaměřený na značku a na koncového spotřebitele, jsou vyžadovány následující požadavky :

* Obchodní partner zajistí, aby byla webová stránka přístupná minimálně 98,5% času
* Informace o dostupnosti produktu jsou uvedeny v reálném čase
* Náběh webové stránky a individuálního uspořádání stránky, stejně jako rychlost navigace činí méně než 4 sekundy. Základem je vždy aktuální verze prohlížeče běžného internetového prohlížeče, obvyklá rychlost internetového připojení a moderní hardwarové vybavení.
* Kompatibilita se všemi běžnými internetovými prohlížeči a provozními systémy, i mobilními provozními systémy, které zaručují využití webových stránek na mobilních koncových zařízeních (např. chytré telefony).
* Aktualizace webových stránek nebo instalace aktualizací je prováděna mezi 1 – 5 hodinou ranní příslušného časového pásma.
* S ohledem na bezpečnostní aspekty zajistí obchodní partner následující :
* Hosting webové stránky v profesionálním počítačovém centru s odpovídajícími procesy z hlediska ochrany přístupu a zabezpečení
* Ochrana serveru před neoprávněným přístupem a administrace s použitím firewalls a bezpečných hesel
* Použití aktuální kódovací techniky v procesu Check-out ( proces platby) a při každém zadávání dat o zákaznících nebo platbách
* Webová stránka má ideálně minimálně jeden certifikát uznávané organizace nebo instituce, která může koncovému spotřebiteli zajistit bezpečnost a důvěryhodnost online obchodu.

1. **Vyhledávání produktu**

Aby bylo zajištěno, že se bude koncový spotřebitel kdykoli na webové stránce lehce orientovat, hledat v uživatelsky přívětivém prostředí produkty Tamaris nebo si prohlížet produktovou nabídku v rámci nákupního zážitku, zajistí obchodní partner následující požadavky :

* Navigace na webové stránce je založena na viditelných kategoriích, které jsou srozumitelné a odpovídají druhu produktu
* Hledání kategorií, značek a produktů, stejně jako textů je zjednodušeno různými vyhledávacími a filtrovacími funkcemi a pokud je to možné, je uživatelsky přívětivé
* Jsou zaručeny logické výsledky vyhledávání, které odpovídají vyhledávání. To především znamená, že zobrazené výsledky hledání a kategorie produktů vždy odpovídají zadaným výrazům

1. **Prezentace značky a produktu**

* Aby byly produkty Tamaris pro koncového spotřebitele lehce vyhledatelné, aby bylo možné v této souvislosti prezentovat značku a ulehčit tak nákupní rozhodování, aby bylo zaměřeno na značku, jsou ve značkovém obchodě Tamaris prezentovány všechny produkty Tamaris.To nevylučuje pravidelnou prezentaci produktů Tamaris na stránkách, které nejsou součástí značkového obchodu Tamaris. Zobrazení značkového obchodu Tamaris se uskutečňuje se souhlasem firmy  Wortmann, aby byla zajištěna prezentace, orientovaná na značku.
* Obchodní partner zajistí, že v celém značkovém obchodě Tamaris a na aktuální stránce nebude docházet k vícenásobnému zobrazení identického produktu.
* Značkové obchody Tamaris jsou pro koncového spotřebitele dosažitelné z úvodní webové stránky jen minimálním počtem prokliků. Dále jsou dosažitelné také přímo přes URL při použití pojmenované cesty (např. [www.abc.com/tamaris](http://www.abc.com/tamaris)).
* Pro představení produktů Tamaris je používán vysoce kvalitní a profesionální fotografický obrazový materiál s minimálním rozlišením 72 dpi. Pro každou barevnou variantu je dán k dispozici obrazový materiál v několika náhledech, které ukazují produkt z minimálně 4 úhlů.
* Na základě uživatelsky přívětivé funkce zoom, která je založena na fotografickém materiálu s vysokým rozlišením s kvalitou nejméně 1200x1200 pixelů, jsou koncovému spotřebiteli zprostředkovány k náhledu barva, styl a kvalita každého produktu Tamaris.
* Pro všechny texty je použita velikost písma nejméně 10 pixelů.
* Pro každý nabízený produkt Tamaris je zpracován odpovídající popis produktu. Ten nabízí koncovému spotřebiteli důležité informace, zvláště detaily o produktu a značce, o použitých technologiích, módních vlastnostech a materiálu, aby bylo nákupní rozhodnutí, orientované na značku, zjednodušeno.
* Aby bylo možné zajistit opakovanou rozpoznatelnost produktů Tamaris, používají se na stránkách s detaily o produktu loga značky Tamaris.
* Produkty Tamaris, které již z důvodu velikosti nejsou k dispozici, je třeba neprodleně z produktové nabídky odstranit.

1. **Služba zákazníkům**

* Na každé stránce jsou zřetelně umístěny kontaktní údaje s emailovou adresou a telefonním číslem, i adresa pro vrácení zboží nebo jasně rozeznatelný a odpovídajícím způsobem pojmenovaný prolink na další kontakty.
* Pro otázky koncových spotřebitelů, týkající se objednávek, plateb, průběhu smlouvy, vrácení zboží nebo týkající se zákaznických služeb je určen stále aktualizovaná část pro otázky a odpovědi („FAQ“ – často kladené dotazy) , která je uživatelsky přívětivá.

1. **Koupě**

* Obchodní partner používá uživatelsky přívětivý košík, který je jednoduchý a intuitivní a umožňuje celý průběh koupě provést v několika málo krocích.
* Košík neobsahuje kromě produktu, vybraného koncovým spotřebitelem, žádné další produkty ani služby, které si koncový spotřebitel nevybral.
* Obchodní partner samozřejmě dodržuje zákonnou úpravu tzv. „Button-Lösung“ [[1]](#footnote-1), aby zajistil koncovému spotřebiteli při koupi co největší transparentnost.

1. Pozn.překladatelky: „**Button-Lösung“**  je jedním z pravidel, vytvořených v [německé](http://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=cs&prev=/search%3Fq%3Dbutton%2Bl%25C3%25B6sung%26client%3Dfirefox-a%26hs%3DtBv%26rls%3Dorg.mozilla:cs:official&rurl=translate.google.cz&sl=de&u=http://de.wikipedia.org/wiki/Deutschland&usg=ALkJrhigowkPEKHXrzGEkshOosXy7JpGCg) legislativě za účelem zvýšení transparentnosti v [online obchodování](http://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=cs&prev=/search%3Fq%3Dbutton%2Bl%25C3%25B6sung%26client%3Dfirefox-a%26hs%3DtBv%26rls%3Dorg.mozilla:cs:official&rurl=translate.google.cz&sl=de&u=http://de.wikipedia.org/wiki/Elektronischer_Handel&usg=ALkJrhjHEObPOj4NKoajzaW6IANl4K3V8w). Spotřebitelé by měli vědět, že když "klepnete na tlačítko" bude to stát peníze. Proto zákon upravuje, jaké informace musí být k dispozici pro spotřebitele bezprostředně před odkliknutím na internetu. „**Button-Lösung“**  nabyl účinnosti dne 1. srpna 2012 a vztahuje se kromě běžného podnikání na internetu i na obchodování prostřednictvím mobilních stránek nebo [aplikací](http://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=cs&prev=/search%3Fq%3Dbutton%2Bl%25C3%25B6sung%26client%3Dfirefox-a%26hs%3DtBv%26rls%3Dorg.mozilla:cs:official&rurl=translate.google.cz&sl=de&u=http://de.wikipedia.org/wiki/App&usg=ALkJrhi7-ZvqkK-0qai93xfsobrQYa-vIw) v chytrých telefonech. [↑](#footnote-ref-1)