

RAPORT  
WIOSNA 2011

# E-ZAKUPY OCZAMI KLIENTÓW



NIEZALEŻNY RANKING SKLEPÓW INTERNETOWYCH I PRODUKTÓW



OPiNEO.pl

Skąpiec PL

# SPIS TREŚCI

Wstęp	3
Serwis Opineo.pl	5
Porównywarka cen Skąpiec.pl	6
<b>Poradnik E-konsumena</b>	<b>7</b>
Mapa polskiego e-commerce	8
Gdzie i co kupować?	11
Bezpieczeństwo i komfort zakupów w sieci	15
Prawa e-konsumenta	21
<b>Ranking E-sklepów Opineo.pl</b>	<b>25</b>
1. LIGA: Mega-sklepy	26
2. LIGA: Sklepy średniej wielkości	32
3. LIGA: Młode wilki	35
Kategorie specjalistyczne	39
<b>Ranking produktów Skąpiec.pl</b>	<b>47</b>

# Wstęp

Z roku na rok coraz więcej Polaków robi zakupy w sieci. Oprócz wyboru towaru decydujemy również o tym, gdzie dokonamy zakupu.

A możliwości jest wiele. Sklepy internetowe, serwisy aukcyjne czy serwisy sprzedające poprzez portale społecznościowe starają się przekonać e-konsumentów, że to właśnie u nich powinniśmy kupić wybrany produkt. Kuszą nie tylko konkurencyjnymi cenami, ale również krótkim czasem dostarczenia towaru czy brakiem opłaty za przesłanie zakupu.

Jak nie dać się oszukać i kupować racjonalnie? Internet dostarcza wielu narzędzi pomocnych podczas robienia zakupów. Serwisy porównujące ceny i zajmujące się agregowaniem opinii o sklepach internetowych i fora internetowe – internet jest pełen miejsc gdzie konsumenci mogą wymienić się swoimi doświadczeniami dotyczącymi zakupionych produktów i przebiegu transakcji.

Jeszcze kilka lat temu o sklepach internetowych wiedzieli jedynie najwięksi zwolennicy Internetu. Dzisiaj ponad 76% użytkowników sieci deklaruje kupowanie

w e-sklepach. Gwałtownie rozwijający się rynek e-commerce oraz wzrost świadomości kupujących wymusił na właścicielach sklepów internetowych ciągle poszerzanie asortymentu oraz podnoszenie jakości obsługi.

Dzięki temu bez wychodzenia z domu kupimy nie tylko części komputerowe, sprzęt RTV i AGD czy książki i płyty, ale zamówimy również świeże warzywa i owoce. Pomimo, że dochody z segmentu e-commerce stanowią niewiele ponad 3% dochodów z polskiego handlu, to stosunkowo niskie koszty założenia i prowadzenia sklepu sprawiają, że osób sprzedających w internecie wciąż przybywa.

Obok dużych sklepów wielobranżowych i koncentrujących się na sprzęcie RTV/AGD oraz elektronice powstają również sklepy sprzedające rękodzieło czy zabawki edukacyjne – produkty dedykowane wyselekcjonowanej grupie odbiorców.

Dzięki opiniom zebranych przez serwis Opineo.pl od e-klientów, którzy dokonali transakcji w ponad 16 tys. sklepów internetowych powstał unikalny ranking. Na średnią punktację każdego ze sklepów składa się ocena kilku aspektów działalności: szybkość realizacji zamówienia, poziom obsługi klienta, jakość zapakowania przesyłki oraz ogólny poziom zadowolenia klienta, który mierzony jest chęcią polecenia sklepu znajomym.

Aby powstał pełny obraz preferencji e-konsumentów najstarsza polska porównywarka cenowa, Skapiec.pl, opierając się na preferencjach użytkowników porównywarki w ostatnich 6 miesiącach, przygotowała zestawienia najczęściej odwiedzanych produktów w poszczególnych kategoriach tematycznych oraz listę 10 najpopularniejszych produktów. Aby przekazać jak najpełniejsze dane w zestawieniu uwzględniono również liczbę opinii dodanych do poszczególnych produktów oraz ich średnią ocenę.

## NINIEJSZY RAPORT KIERUJEMY DO:

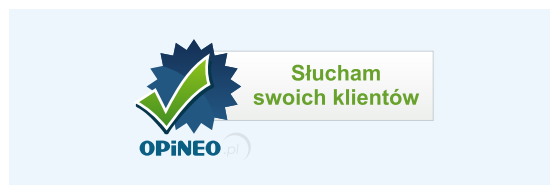
- Klientów, którzy regularnie dokonują zakupów przez internet
- Klientów, którzy zastanawiają się nad swoim pierwszym e-zakupem
- Właścicieli sklepów internetowych
- Porównywarek cenowych oraz pasażer handlowych
- Producentów

# Serwis Opineo.pl

Dzięki współpracy z ponad 16 000 sklepami internetowymi oraz czołowymi porównywarkami cen Opineo.pl zbiera opinie od realnych Klientów, którzy dokonali zakupów przez internet. Wdrożony system integracji ze sklepami, dzięki któremu Klient w ciągu kilkunastu dni od daty zakupu ocenia transakcje oraz produkt zapewnia realną ocenę Klienta, pozbawioną marketingowego makijażu.

Opineo.pl pozwala każdemu potencjalnemu Klientowi zapoznać się z opiniami innych kupujących. Osoby korzystające z Opineo.pl otrzymują więc bezpieczne informacje, poparte doświadczeniami tysięcy konsumentów. To bardzo pomocna wiedza dla osób, które dopiero rozpoczynają swoją przygodę z zakupami przez internet.

## OPINIE O SKLEPACH I PRODUKTACH

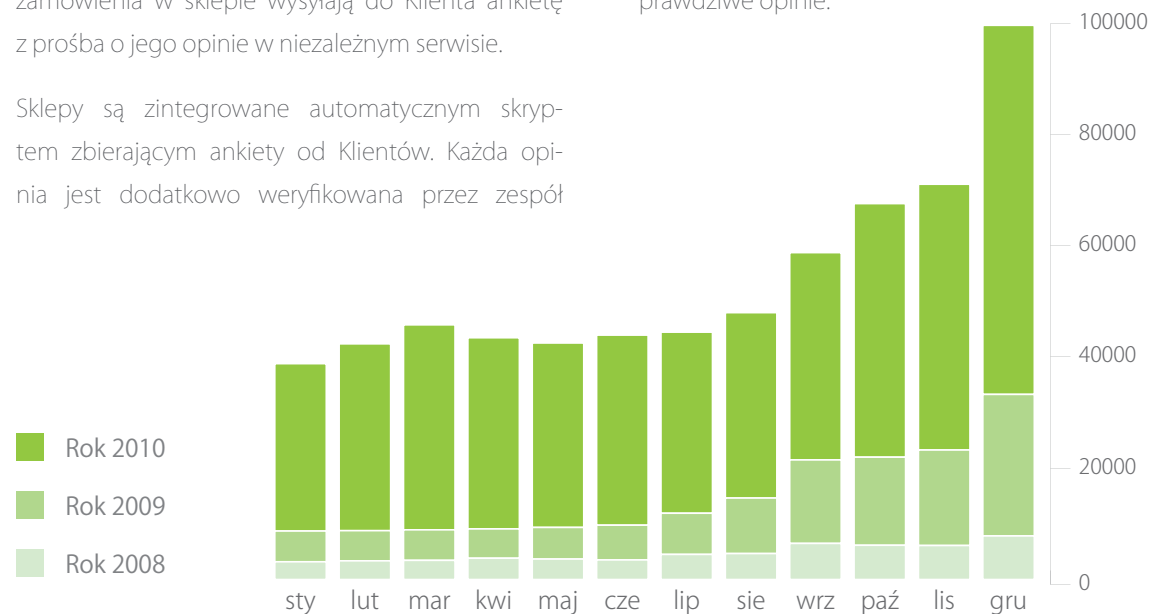


Niezależny serwis Opineo.pl jako jedyny w Polsce wdrożył na tak wielką skalę system centralnego

zbierania opinii od realnie kupujących w sklepach internetowych. Sklepy internetowe wykorzystują narzędzia Opineo, które w ciągu kilkunastu dni od daty zamówienia w sklepie wysyłają do Klienta ankietę z prośbą o jego opinie w niezależnym serwisie.

Sklepy są zintegrowane automatycznym skryptem zbierającym ankiety od Klientów. Każda opinia jest dodatkowo weryfikowana przez zespół

doświadczonych moderatorów a szereg dodatkowych i unikatowych funkcji dla Klientów oraz sklepów pozwala w dużym stopniu wyeliminować nieprawdziwe opinie.



# Porównywarka cen Skąpiec.pl

Skąpiec.pl to przewodnik po wirtualnych zakupach. Umożliwia sprawdzenie i porównanie zasobów sklepów internetowych - z uwzględnieniem cen produktów, ich parametrów, warunków zapłaty i doręczenia.

Istotną zaletą Skąpca jest udostępnianie obiektywnych ocen e-sklepów. Jest to możliwe dzięki współpracy z Opineo.pl - niezależnym serwisem propagującym zakupy w internecie. Skąpiec dba tym samym o to, by jego użytkownicy bazując na doświadczeniach innych konsumentów, ustrzegli się przed nieodpowiedzialną obsługą i wyborem niewłaściwego sklepu. Serwis zwiększa szansę optymalnego zakupu także poprzez umieszczanie na stronie komentarzy o konkretnych produktach.

## SPOSÓB DZIAŁANIA SERWISU JEST PROSTY

Wystarczy wyszukać w katalogu nazwę danego towaru lub wpisać ją w wyszukiwarce, by już po chwili otrzymać bogatą listę dostępnych ofert. Gdy użytkownik serwisu podejmie decyzję odnośnie zakupu,

będzie mógł błyskawicznie przejść na stronę www sklepu, w którym dany produkt jest dostępny.

Łatwość i szybkość z jaką można dotrzeć do poszukiwanego produktu, możliwość przebierania w proporcjach ceny i jakości, dogodny wybór rodzaju transakcji i doręczenia zakupionego produktu, a przy tym pewność o bezpieczeństwo portfela, to niezaprzeczalne atuty Skąpca.

Jednym z celów serwisu Skąpiec.pl jest propagowanie e-handlu. Chcemy przekonać internautów, że taka forma zakupów jest bezpieczna, wygodna, a przy tym daje duże oszczędności.



# PORADNIK E-KONSUMENA



# Mapa polskiego e-commerce

Internet, czy chcemy czy nie, stał się nieodłącznym elementem naszego życia. Zakupy w sieci przestały być czymś niecodziennym i wyjątkowym, a zaczęły być traktowane jako coś zupełnie normalnego.

Zamawiamy w internecie prenumeratę prasy, czy sprawdzamy dostępność towaru w marketach. Coraz częściej kupujemy produkty dostępne także w tradycyjnych sklepach. Gwałtowny rozwój polskiego e-commerce w ostatnich latach sprawił, że w sklepach internetowych kupimy wszystko: od elektroniki, sprzętu AGD aż do świeżej żywności.

Wielość podmiotów istniejących w internecie, których działalność oscyluje w obrębie zakupów sprawia, że e-konsument może mieć problem z odnalezieniem interesujących go informacji. Poniżej przedstawiamy typy serwisów i portali, które mogą zainteresować osoby chcące zrobić zakupy w sieci.

## SKLEPY INTERNETOWE

Obecnie na polskim rynku e-commerce działa ponad 16 000 sklepów internetowych. E-sklepy to serwisy internetowe za pomocą których możemy sprawdzić ofertę sklepu oraz złożyć zamówienie na

wybrany towar. Większość e-sklepów funkcjonuje jedynie w przestrzeni wirtualnej, ale w polskim internecie można znaleźć również wiele sklepów tradycyjnych, które udostępniły klientom platformy e-comersowe.

Zakupów w e-sklepie dokonujemy poprzez dodanie wybranego produktu do e-koszyka. Algorytm zakupów we wszystkich e-sklepach wygląda bardzo podobnie. Po znalezieniu produktu, który chcemy kupić dodajemy go do e-koszyka. Następnie decydujemy czy kontynuujemy zakupy. Wirtualni sprzedawcy proszą z reguły o wybór rodzaju płatności, podanie informacji kontaktowych i adresu dostawy zakupu. Po potwierdzeniu chęci zakupu otrzymujemy maila potwierdzającego złożenie zamówienia. W większości e-sklepów w ciągu kilkunastu godzin otrzymamy również maila z informacją o tym, że nasze zamówienie zostało przekazane do realizacji. Musimy liczyć się z tym, że w okresach w których wzrasta ruch w sklepach internetowych czas realizacji zamówienia

może wydłużyć się nawet do kilku dni.

## PORÓWNYWARKI CEN

Porównywarki cen to serwisy internetowe umożliwiające porównanie ceny jednego towaru w sklepach internetowych. Pierwsza polska porównywarka – Skąpiec.pl powstała w październiku 2004. Kilka miesięcy później swoją działalność rozpoczęło Ceneo.pl, które obecnie działa w ramach Grupy Allegro. Na polskim rynku funkcjonują porównywarki ogólne, w których można znaleźć produkty pogrupowane w kilkadziesiąt kategorii (Ceneo.pl, Skąpiec.pl czy Nokaut.pl). W krajach, w których rynek e-commerce jest bardziej dojrzały funkcjonują również porównywarki cenowe wyspecjalizowane konkretnych kategoriach produktów czy usług.

Korzystanie z porównywarki cenowej jest bardzo proste. Do wyszukiwarki należy wpisać produkt którego szukamy lub wyszukać go korzystając z mapy

kategorii. Serwis wyszuka dla nas wszystkie dostępne oferty i uporządkuje je według ceny, dostępności towaru czy popularności. Ze strony wyszukiwarki możemy przejść do e-sklepu, który w swojej ofercie posiada interesujący nas towar i tam dokonać zakupu.

## PORADNIKI ZAKUPOWE

Jeśli interesuje nas konkretny produkt, ale zdajemy sobie sprawę, że brak nam wiedzy aby dokonać racjonalnego wyboru skorzystajmy z pomocy internetowych poradników zakupowych. Dla osób, które lubią rozważyć przed zakupem różne możliwości i dokładnie przeanalizować ofertę e-sklepów pomocy może okazać się serwis JakKupować.pl. Znajdziemy w nim artykuły poświęcone zakupom określonych produktów – od dzinsów po artykuły spożywcze. Dzięki przystępnie podanym objaśnieniom będziemy w stanie dokonać zakupu najbardziej dostosowanego do naszych potrzeb.

Przydatne przy zakupach poradniki możemy znaleźć również serwisach porównujących ceny.

## SERWISY AUKCYJNE

Serwisy aukcyjne pośredniczą pomiędzy kupującymi i sprzedającymi. Choć produkty wystawiane są aukcjach to zazwyczaj możliwy jest również zakup

bez licytowania. Największy polski serwis aukcyjny Allegro.pl wprowadził opcję „Kup teraz”. Korzystając z niej wyrażamy zgodę na cenę wyznaczoną przez sprzedającego, a za to mamy gwarancję, że zakupimy interesujący nas produkt. Aby dokonać zakupu za pośrednictwem Allegro należy zarejestrować się w serwisie. Twórcy Allegro zadbałi również o bezpieczeństwo zakupów wprowadzając system oceny sprzedających i kupujących. Kupując na Allegro możemy dokonywać transakcji zarówno z osobami prywatnymi, jak i sklepami internetowymi, które mają w serwisie własne konta.

## SERWISY SKUPIAJĄCE OPINIE O SKLEPACH I PRODUKTACH

Zanim zdecydujemy się na zakup towaru w e-sklepie powinniśmy sprawdzić opinie e-konsumentów, którzy dokonali zakupu przed nami. Dzięki serwisom, które zajmują się pozyskiwaniem takich informacji na bieżąco, opinie konsumentów sprawdzimy w jednym miejscu. Największy polski serwis skupiający opinie o sklepach internetowych – Opineo.pl, w swojej bazie posiada informacje na temat ponad 10 000 e-sklepów. Opinie są starannie moderowane, tak aby ich rzetelność była jak największa. Moderatorzy odrzucają opinie, co do których zachodzi podejrzenie, że zostały dodane przez osoby, które nie dokonały zakupu w ocenianym sklepie, jak również opinie, które



OPiNEO.pl

**ELECTRO.pl**  
*Bezpieczne zakupy*

## ELECTRO.PL

już po raz trzeci został uznany przez Klientów za najrzetelniejszy i najbardziej popularny sklep w Polsce, zdobywając Laur Najlepszego sklepu internetowego.

Setki tysięcy obsługiwanych osób czyni poważnym zagrożeniem dla tradycyjnych marketów RTV i AGD.

mogły zostać dodane przez nieuczciwą konkurencję.

Baza opinii na temat podmiotów działających na polskim rynku e-commerce jest z każdym miesiącem powiększana. Aby polepszać jakość obsługi klientów serwis zainicjował program „Słucham swoich klientów”. Dzięki udziałowi w programie na bieżąco oceniana jest jakość obsługi. Po dokonaniu zakupu na mail klienta wysyłana jest ankieta badająca jakość obsługi.

Wiele sklepów internetowych na swoich stronach umieszcza pobrane z Opineo.pl opinie swoich klientów. Aby chronić interes klientów przed nieuczciwymi praktykami Opineo udostępnia opinie o sklepach automatycznie – tzn. na stronie sklepu wyświetlają się najnowsze komentarze (zarówno pozytywne, jak i negatywne), a sklep może jedynie się do nich odnosić.

Dużą zaletą zakupów w sieci jest dostępność duża dostępność opinii o produktach. Serwisy takie jak CoKupić.pl, Opineo.pl czy wszystkie porównywarki cenowe pozwalają na zapoznanie się z opiniami i wymianę poglądów osób, które już zdecydowały się na zakup interesującego nas produktu. Dzięki opiniom innych amatorów zakupów w internecie jesteśmy w stanie uniknąć niefortunnego zakupu, a także zdobyć informacje o tym, jak produkt zachowuje się po zakupie.

## SERWISY ZAKUPÓW GRUPOWYCH

Hitem ostatnich miesięcy są zakupy grupowe. Serwisy zakupów grupowych umożliwiają nabycie usługi lub towaru po znacznie niższej niż zazwyczaj cenie. Zniżki wynoszą z reguły ponad 50%, więc cena jest naprawdę okazjna. Aby dokonanie zakupu po atrakcyjnej cenie było możliwe na zakup kuponu zniżkowego musi zdecydować się określona ilość osób. Po dokonaniu płatności za kupon rabatowy drukujemy go i udajemy się do sklepu lub punktu usługowego, gdzie go realizujemy.

W Polskich serwisach zakupów grupowych (Groupon.pl, Cityteam.pl czy Gruper.pl) dostępne są głównie kupony rabatowe na usługi. Dzięki korzystaniu z serwisów zakupów grupowych możemy w atrakcyjnej cenie wybrać się do restauracji, spróbować egzotycznego masażu czy nabyć rabaty na usługi pielęgnacyjne.

## F-COMMERCE

Nowinką na polskim rynku usług e-commerce są zakupy za pośrednictwem największego serwisu społecznościowego – Facebooka. F-commerce polega na dokonywaniu zakupów w sklepie internetowym za pośrednictwem strony sklepu dostępnej w serwisie (tzw. fanpage).

Swoje strony na portalu Facebook ma ponad 500 polskich e-sklepów. Jednak tylko w nielicznych można dokonać zakupów nie opuszczając Facebooka. Działający w ten sposób system zakupów udostępnił swoim klientom m.in. e-sklep.pl Skarpetkowo.pl. Zakupy za pośrednictwem Facebooka działają na takich samych zasadach jak w sklepie internetowym. Specjalnie przygotowana aplikacja umożliwia klientom przeglądanie oferty, dodawanie komentarzy oraz wybór towarów.

# Gdzie i co kupować?

Polski rynek e-commerce to nie tylko sklepy internetowe. Jako e-konsumenci mamy możliwość dokonywania zakupów za pośrednictwem serwisów aukcyjnych czy zakupów grupowych. Aby e-zakupy stały się jeszcze prostsze i bezpieczniejsze możemy skorzystać z możliwości jakie dają internetowe porównywarki cenowe oraz serwisy skupiające opinie o sklepach internetowych i produktach.

## WYLICYTUJ SWÓJ E-ZAKUP

Największy polski serwis aukcyjny Allegro.pl zapewnia kupującym szeroką ofertę. Kupimy tu zarówno produkty wystawiane przez sklepy internetowe, jak i używane – z reguły wystawiane przez prywatne osoby.

Na serwisach aukcyjnych kupujemy poprzez licytowanie towaru – w wyznaczonym przez sprzedającego czasie użytkownicy serwisu zainteresowani produktem licytują podbijając stopniowo cenę. Jeśli zależy nam na zakupie i odpowiada nam cena wyznaczona przez sprzedającego lepiej skorzystać z opcji „Kup teraz”. Mamy wtedy pewność, że towar trafi w nasze ręce i nasza cena nie zostanie przebita przez inną osobę w ostatniej minucie licytacji.

Niewątpliwą zaletą Allegro.pl jest rozwinięty system oceny zarówno sprzedających, jak i kupujących. Na profilach użytkownicy mogą sprawdzić, czy osoba, bądź sklep z którym chcą dokonać transakcji jest rzetelna. Po zakończeniu transakcji użytkownicy serwisu wystawiają sobie opinie. Zapoznając się z nimi możemy zebrać informacje dotyczące nie tylko jakości dostarczanego towaru, ale również możliwości kontaktu ze sprzedawcą czy szybkości wysyłki.

## ZANIM KUPISZ PORÓWNAJ CENY

E-konsumenci, którym zależy nie tylko na jakości towaru, ale również na jego przystępnej cenie powinni skorzystać z możliwości jakie dają internetowe porównywarki cenowe. Ilość e-sklepów w ostatnich latach wzrosła tak gwałtownie, że aby wyszukać interesujący nas produkt w kilkudziesięciu sklepach

internetowych potrzebowalibyśmy kilku godzin.

Twórcy internetowych serwisów porównujących ceny postawili na proste, intuicyjne rozwiązania dzięki którym nawet osoby, które nie korzystają z Internetu na co dzień poradzą sobie z odnalezieniem interesującego je produktu. Każda z dostępnych na polskim rynku internetowym porównywarek pozwala na wyszukanie interesującego nas produktu na pomocą wyszukiwarki oraz katalogu produktów. Co prawda żaden z polskich serwisów porównujących ceny nie skupia ofert wszystkich sklepów internetowych, ale prezentowane oferty są stale poszerzane.

Oprócz możliwości porównania ceny produktu porównywarki udostępniają również komentarze dotyczące poszczególnych artykułów oraz sklepów internetowych. Kiedy znajdziemy już interesujący

nas produkt w odpowiadającej nam cenie możemy przejść do sklepu internetowego i dokonać zakupu.

Poza porównywaniem cen oraz agregowaniem informacji o sklepach i produktach porównywarki udostępniają również szereg narzędzi przydatnych podczas zakupów w sieci.

## ZAKUPY BEZPOŚREDNIO W SKLEPACH INTERNETOWYCH

Jeśli nie korzystamy z serwisów skupiających opinie e-konsumentów, ani z porównywarek cenowych i decydujemy się na zakup w sklepie internetowym sprawdźmy czy na stronie sklepu zostały zawarte wszystkie informacje, które w razie kłopotów z zakupem mogą okazać się przydatne.

Rozwój rynku e-commerce w Polsce niejako wymusił na właścicielach sklepów internetowych ciągle podnoszenie jakości usług oraz poszerzanie oferty. Dużą zaletą e-zakupów jest możliwość dokonania transakcji 24 godziny na dobę. Nie tracimy czasu na poszukiwanie interesującego nas produktu w tradycyjnych sklepach. Przez wpisanie do wyszukiwarki lub mapę kategorii sprawdzamy dostępność. Niewątpliwą zaletą jest również, szczególnie jeśli chodzi o zakup elektroniki, możliwość dokładnego zapoznania się ze specyfikacją techniczną produktu. Coraz więcej

### NA STRONIE SKLEPU INTERNETOWEGO POWINNY ZNALEŹĆ SIĘ NASTĘPUJĄCE DANE:

- Pełne dane sklepu: nazwa, adres, numer telefonu kontaktowego, e-mail, informacja o formie działalności prawnej, numer NIP, numer wpisu do ewidencji działalności gospodarczej
- Informacje dotyczące procedury reklamacyjnej i możliwości zwrotu towaru. Z reguły znajdują się w regulaminie sklepu
- Zgodność opisu interesującego nas produktu na stronie sklepu i producenta.

sklepów zapewnia również dostęp do komentarzy osób, które już zakupiły konkretne towary.

Wygoda i dostęp do różnorodnych źródeł informacji przemawiają na korzyść zakupów internetowych. Jeśli jednak zależy nam na natychmiastowym dostępie do zakupionych artykułów musimy liczyć się z tym, że korzystniejsza może okazać się decyzja dokonania zakupu tradycyjną drogą. Wiele sklepów co prawda umożliwia osobisty odbiór towaru, ale jeśli sklep mieści się w inny mieście musimy pogodzić się z tym, że zamówiony towar dotrze do nas w ciągu kilku dni. Dodatkowym problemem może okazać się brak zamówionego produktu w magazynie sklepu. Wtedy musimy poczekać na sprowadzenie zamówionego przez nas towaru, co wydłuża okres oczekiwania na dostarczenie zakupu.

Jeśli wybraliśmy już produkt i zdecydowaliśmy się u którego e-sprzedawcy dokonamy zakupu zwróćmy uwagę na sposób dostarczenia przesyłki. Większość sklepów internetowych umożliwia odbiór osobisty – jeśli chcemy skorzystać z tej opcji upewnijmy się czy nie jest ona dodatkowo płatna.

Sklepy internetowe korzystają z usług firm kurierskich, umożliwiają również wybór wysyłki za pośrednictwem Poczty Polskiej. W ofercie Poczty Polskiej znajduje się e-przesyłka. Jest to sposób wysyłki

przystosowany do potrzeb zarówno e-sprzedawców, jak i e-kupujących. Potwierdzenie wydania przesyłki wysyłane jest SMS-em lub mailem, a w przypadku przesyłki za pobraniem kupujący ma możliwość sprawdzenia zawartości paczki.

Ciekawą opcją dostarczenia zakupionego towaru są paczkomaty. Sieć punktów odbiorczych rozsianych po największych miastach Polski umożliwia odbiór osobisty zakupu w wybranym przez siebie paczkomacie. O tym, że nasza przesyłka dotarła na miejsce dowiadujemy się za pomocą SMSa. Za pomocą specjalnego kodu otwieramy skrzynki paczkomatu i odbieramy przesyłkę.



mixelectronics.pl

# Kup w internecie – odbierz w salonie

Krzysztof Sumara

Dyrektor Handlowy, Członek Zarządu Mix electronics S.A.



**Zdecydowali się Państwo na redefinicję swojej polityki sprzedażowej. Jakie cele realizuje platforma internetowa Państwa sklepu?**

Jednym z głównych zadań strony internetowej Mixelectronics.pl oraz naszej nowej strategii związanej z polityką przenikania się dwóch kanałów sprzedażowych – wirtualnego i rzeczywistego, jest zaspakajanie potrzeb naszych klientów. Sklep internetowy i nasze salony nie mają ze sobą konkurować, ale wspierać się i w efekcie w większym stopniu zaspakajają potrzeby konsumentów.

Nasza strona internetowa nie realizuje jedynie celów sprzedażowych, ale ma również charakter edukacyjny. Nasi klienci mogą zapoznać się z informacjami dotyczącymi produktów. Niebawem strona zostanie wzbogacona o filmy oraz prezentacje dotyczące konkretnych kategorii produktów.

**CO KLIENCI NAJCHĘTNIEJ KUPUJĄ W MIXELECTRONICS?**

Maszynki do mięsa Zelmer

Maszynki do strzyżenia włosów Philips

42 lub 40 calowe telewizory LCD i LED

Sprzęt AGD do zabudowy

**Czy popularność Państwa sklepu internetowego wiąże się z istnieniem sieci tradycyjnych sklepów?**

Myślę, że wśród klientów, którzy do kupowania za pośrednictwem internetu podchodzą z dużą ostrożnością, to że istniejemy również jako tradycyjne placówki, ma szczególne znaczenie. Za witrą internetową stoi ktoś materialny – nasz sprzedawca, który może upewnić klienta w jego wyborze. Klient może zamówić produkt przez internet i odebrać go w wybranym przez siebie salonie. Ułatwia to proces zakupu zwłaszcza

tych osobom, które nie pewnie czują się kupując online.

**Jakie kategorie produktowe cieszą się największym powodzeniem wśród kupujących?**

W naszym serwisie w rankingu popularności zdecydowanie wygrywają artykuły AGD. Bardzo popularny jest zwłaszcza sprzęt do zabudowy. Na brak zainteresowania wśród kupujących nie narzekają również produkty z kategorii drobnego AGD oraz przeznaczone do pielęgnacji urody. Klienci chętnie wybierają również telewizory LED oraz LCD.

# Bezpieczeństwo i komfort zakupów w sieci

Serwisy skupiające opinie o sklepach internetowych oraz produktach, przyczyniają się do zwiększenia poziomu bezpieczeństwa i komfortu zakupów przez internet. Aby zapewnić rzetelność wystawianych ocen, każda z opinii jest poddawana moderacji. Moderacja ocen pozwala również na ograniczenie wystawiania opinii przez pracowników e-sklepów czy przez agencje marketingowe zajmujące się promocją internetową.

Na podstawie opinii użytkowników oraz badania dotyczącego aspektów funkcjonowania e-sklepu Opineo.pl przyznaje e-sklepom znak jakości usług Q. Sklepy, które pomyślnie przeszły weryfikację oznaczone są specjalnym symbolem. Aby utrzymać wysoki poziom usług i dopingować sprzedawców do utrzymania wysokiego standardu obsługi klientów sklepu, które otrzymały znak jakości Q podlegają stałemu monitoringowi.

Serwis Opineo.pl wprowadził również program „Słucham swoich klientów”. Jego celem jest podniesienie jakości obsługi e-klientów w sklepach internetowych oraz wyczulenie e-sprzedawców na informacje płynące od kupujących. Na stronach sklepów biorących udział w programie znajdują się opinie dodane przez użytkowników Opineo.pl. Sklepy nie mają możliwości edytowania opinii – mogą

## KUPUJĄC W SKLEPIE INTERNETOWYM:

- Sprawdź opinie o sklepie, dowiedz się czy inni kupujący mieli problemy z obsługą czy dostawą. Dowiedz się co sądzą o jakości towaru, ale również o jakości obsługi.
- Sprawdź czy sklep na swojej stronie podał więcej niż jeden sposób kontaktu.
- Zwróć uwagę w jakim terminie sklep powinien wysłać potwierdzenie zamówienia – jeśli termin jest przekroczony skontaktuj się ze sklepem.
- Zwróć uwagę czy wystawione przez sklep potwierdzenie zamówienia jest zgodne z tym co chciałeś nabyć.

jednak odnieść się do nich. Taki system pozwala na swobodne wyrażanie opinii na temat przebiegu transakcji, jak również pozwala pracownikom sklepu uzyskać informacje dzięki którym możliwe jest podniesienie jakości obsługi.

Aby zagwarantować sobie bezpieczne zakupy sprawdzaj również opinie innych e-konsumentów. Dzięki temu można uniknąć nie tylko straty pieniędzy, ale również wielu stresów związanych z postępowaniem reklamacyjnym czy innymi formami dochodzenia swoich praw.



**Waldemar  
Sokołowski**

Prezes Rzetelna Firma  
Sp. z o.o.

## Rzetelność sklepów internetowych

W Polsce przybywa sklepów internetowych, jednak pomimo rosnącej w siłę sieci, Polacy w dalszym ciągu ostrożnie podchodzą do zakupów online. Większość kupujących decyduje się na wybór znanych i rozpoznawalnych partnerów. Wszystko dlatego, że w tym dynamicznie rozwijającym się środowisku wiarygodność jest podstawowym czynnikiem decydującym o sukcesie.



Internet stał się nieodłącznym elementem naszego życia, a wraz z nim również i zakupy w sieci przestały być czymś wyjątkowym. Dynamiczny rozwój polskiego e-commerce w ostatnich latach sprawił, że w sklepach internetowych kupimy już dosłownie wszystko: od elektroniki po świeżą żywność. W 2005 roku w Polsce funkcjonowało zaledwie 57 e-sklepów. Dane z marca 2011 roku informują już o ponad 16.000. Tak duży wzrost w stosunkowo krótkim czasie pokazuje nieprawdopodobną dynamikę tego sektora. Nie byłoby jej, gdyby w tym samym czasie w sieci nie pojawili się klienci. Z badań przeprowadzonych przez ośrodek badawczy Millward Brown wynika, że

35% Polaków robi zakupy za pomocą internetu 3-4 razy w roku, ale raz w tygodniu czyni to tylko 4%. Skąd tak duża dysproporcja i co stoi na przeszkodzie? Właśnie brak zaufania.

### WIARYGODNOŚĆ OD ZAWSZE STANOWIŁA NAJWIĘKSZE WYZWANIE DLA E-HANDLU

Ważnym krokiem w kierunku rozwiązania tego problemu jest wprowadzenie rozmaitych form gromadzenia opinii o danym sklepie internetowym. Jak się jednak okazuje, nie jest to wyjście idealne, ponieważ nie weryfikuje sposobu działania podmiotu i podstawowych informacji na jego temat, takich jak chociażby rzetelność płatnicza w relacjach z innymi. Na tego typu informacjach – pomimo, że trudnych do zdobycia – bazuje

program Rzetelna Firma, w którym uczestniczy niemal 650 sklepów internetowych. Przyznawany w jego ramach Certyfikat Rzetelności to narzędzie stworzone we współpracy z Krajowym Rejestrem Długów – największym i najbardziej doświadczonym biurem informacji gospodarczej w Polsce. Dzięki stałemu monitoringowi prowadzonemu przez KRD certyfikat umożliwia



Siedziba Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA, patrona programu Rzetelna Firma



Waldemar  
Sokołowski

Prezes Rzetelna Firma  
Sp. z o.o.

konsumentom łatwą weryfikację partnera, a to w internecie stanowi pierwszy krok do budowy zaufania we wzajemnych relacjach.

## JAK TO DZIAŁA?

W pierwszej kolejności każdy przystępujący do programu sklep internetowy udostępnienia podstawowe dane na swój temat. Następnie przeprowadzony zostaje audyt w bazach Krajowego Rejestru Długów, gdzie sprawdzana jest jego przeszłość gospodarcza. Dopiero na tej podstawie wydawany jest certyfikat, który może zostać umieszczony na stronie internetowej sklepu. Co bardzo ważne: certyfikat ma formę aktywnego linku połączonego bezpośrednio z bazami KRD, dlatego przed dokonaniem jakiegokolwiek transakcji kupujący ma szansę sprawdzić status sklepu. Podmiot można również zweryfikować poprzez stronę [www.rzetelnafirma.pl](http://www.rzetelnafirma.pl) – wystarczy w oknie wyszukiwarki wpisać numer certyfikatu. Prostota obsługi i dostęp do największej bazy informacji gospodarczej uczyniły z tego rozwiązania jedną z najpopularniejszych metod weryfikacji partnerów gospodarczych. Rocznie konsumenci dokonują za jego pośrednictwem prawie 4.000.000 sprawdzeń. Ta liczba pokazuje, jak ważną i wiarygodną referencję stanowi dla nich Certyfikat Rzetelna Firma.

## Wywiad z Waldemarem Sokołowskim – Prezesem Rzetelna Firma sp. z o.o.

### Skąd wziął się pomysł na program Rzetelna Firma?

Program Rzetelna Firma jest naturalną odpowiedzią na potrzeby polskich przedsiębiorców. Jestem zdania, że uczciwość oraz solidność są filarami sukcesu rynkowego. Celem inicjatorów programu jest również wyjście naprzeciw konsumentom, którzy poszukują prostego sposobu sprawdzenia wiarygodności podmiotów gospodarczych. Żaden z powstałych wcześniej programów nie miał tak dużego, ogólnopolskiego zasięgu – Rzetelna Firma zrzesza ponad 36 000 podmiotów gospodarczych.

### Czym dla Pana jest rzetelność?

Rzetelność to przede wszystkim działania według określonych i wyraźnych zasad. W biznesie wiąże się to z szacunkiem dla innych uczestników życia gospodarczego, który jest podstawą w partnerskich relacjach oraz z przestrzeganiem warunków umów zawartych pomiędzy kontrahentami.

### Jak ocenia Pan poziom rzetelności polskich przedsiębiorców?

Poziom jest na pewno wyższy niż wynikałoby to z powszechnie panującej opinii. Problemem we wzajemnych relacjach jest jednak zaufanie. Dlatego też program Rzetelna Firma umożliwia promocję przedsiębiorstw właśnie w kontekście ich wiarygodności. Pozwala na to wdrożony przez nas system wymiany podstawowych informacji o podmiotach gospodarczych. Wiarogodne podmioty są transparentne, my z kolei pomagamy im dotrzeć z tą wiadomością do innych.

### Czy zdarzyła się sytuacja, w której firmie odebrano Certyfikat?

Niestety kilkakrotnie zdarzały się takie sytuacje. Firmy naruszały podstawowe założenia programu. Przede wszystkim taka sytuacja zdarza się kiedy przedsiębiorstwo nie reguluje swoich zobowiązań terminowo. Tutaj nie może być mowy o kompromisach ponieważ chcemy aby godło Rzetelna Firma było dla innych wyraźnym sygnałem mówiącym o wiarygodności płatniczej. Gdybyśmy postąpili inaczej miałyby to negatywny wpływ nie tylko na program ale przede wszystkim na tysiące podmiotów, które w nim uczestniczą.

### Jak wyobraża Pan sobie program Rzetelna Firma za 5 lat?

Przedsiębiorcy powinni priorytetowo traktować kwestie takie jak uczciwość i rzetelność płatnicza. Certyfikat Rzetelna Firma jest dobrą metodą na promowanie tych wartości. Dlatego myślę, że za 5 lat godło programu powinno stać się najbardziej rozpoznawalnym symbolem identyfikującym tych, dla których zysk jest pochodną wytrwałej i uczciwej pracy.

### Jakie są Pana marzenia związane z Programem?

Chciałbym, aby program Rzetelna Firma sprawił, że przedsiębiorcy i konsumenci będą przywiązywać jeszcze większą wagę do etycznej strony życia gospodarczego. Kiedy tak się stanie na pewno wszystkim nam będzie się żyło lepiej – zarówno firmom jak i konsumentom. Głównie dlatego, że będziemy sobie bardziej ufali. Ostatecznie pozwoli to również na szybszy i bardziej efektywny rozwój Polskiej gospodarki.

# Rzetelność i zabawki dla dużych chłopców

## Wywiad z Zbigniewem Ługowskim – Prezesem Toys4boys.pl

### Czym się zajmuje wasza firma?

Zajmujemy się sprzedażą gadżetów i prezentów. W toys4boys.pl każdy jest w stanie znaleźć pomysł na oryginalny, a czasem śmieszny prezent dla siebie, swoich bliskich, znajomych. Posiadamy szeroką gamę produktów nie spotykanych dotąd w Polsce. Większość z nich, i tu pewnie zaskoczę, sprowadzana jest z Wielkiej Brytanii.

### Od jak dawna istniejecie?

Rozpoczęliśmy swoją działalność pod koniec 2005 roku. W 2008 roku wprowadziliśmy sprzedaż produktów toys4boys.pl do największych galerii handlowych w kraju.

### Skąd pomysł na działalność?

Kilka lat temu gdy szukaliśmy prezentów na urodziny nie mieliśmy zbyt szerokiego wyboru - skarpetki, krawat, ramka na zdjęcie – wszystko mało oryginalne. Widząc jakie prezenty wybierają Anglicy, zaczęliśmy ich szukać w polskich sklepach internetowych. Nie znaleźliśmy – więc powstał pomysł na sklep toys4boys.pl. Teraz już nie mamy problemu ze znalezieniem ciekawego prezentu ;)

### Jak to się stało, że weszliście także w sprzedaż tradycyjną?

Firma powstała z myślą o sprzedaży internetowej, ale

rosnące zainteresowanie ze strony klientów zachęciło nas do poszerzenia działalności o sklepy tradycyjne. Pierwszy z nich został otwarty w podwarszawskich Markach w CH M1 w maju 2008 roku. Obecnie oprócz sklepu internetowego mamy 8 punktów i sklepów tradycyjnych.

### Jak Waszym zdaniem rozwija się sprzedaż internetowa w Polsce?

Z roku na rok jest coraz większe zainteresowanie zakupami on-line. Rośnie też coraz większa ilość małych sklepików oferujących szeroką gamę produktów. Dużo z nich też się zamyka. Ten rynek wbrew pozorom jest bardzo wymagający.

### Kto jest Waszym najczęstszym klientem i czy domyślacie się dlaczego?

Nie ma reguły. Jeśli chodzi o przedział wiekowy to rozpiętość jest tak duża, jak opisana przy okazji jednego z naszych produktów: od 5 do 105 lat. Ktoś, kto kupuje u nas stawia na oryginalność, niekonwencjonalność. To po prostu typ ludzi - gadżeciarze, ale także tacy, którzy po prostu szukają prezentów na różnego rodzaju okazje.

### Czym, z waszego doświadczenia, kierują się ludzie wybierając kupno produktu przez Internet?

Wydaje nam się, że bardzo duży wpływ na podjęcie decyzji o zakupie przez internet ma pozycja danego sklepu na rynku oraz zaufanie jakim cieszy się wśród klientów. Nie bez znaczenia jest także szybkość

realizacji zamówień.

### Co daje na stronie internetowej sklepu logotyp Rzetelna Firma?

Logo Rzetelnej Firmy z całą pewnością wzbudza zaufanie wśród klientów. Uważamy też, że informuje ono klienta - „Ten sklep jest sprawdzony i bezpieczny”, co ma ogromne znaczenie podczas zakupów w sieci. Czasami spotykamy się z pytaniami dotyczącymi uczciwości naszego sklepu. To z pewnością pokłosie niezgodnych z prawem praktyk sklepów a także niektórych, na szczęście obecnie już w coraz mniejszej ilości, sprzedawców w serwisach aukcyjnych. Można powiedzieć, że logo Rzetelna Firma odcina nas od jakichkolwiek podejrzeń o nieuczciwość.

### Dlaczego zdecydowaliście się na wzięcie udziału w programie?

Ponieważ jesteśmy rzetelną firmą ;)

### Czym dla Toys4Boys jest rzetelność w biznesie?

Dbaniem o jakość obsługi klienta oraz wywiązywaniem się z wszelkich zobowiązań,

### Czy macie jakieś doświadczenia z innymi Rzetelnymi Firmami?

Tak, prowadzimy interesy z firmami wyróżnionymi w programie Rzetelna Firma. Szczerze mówiąc nigdy nie mieliśmy jakichkolwiek problemów przy transakcjach z nimi. Można więc powiedzieć, że w praktyce sprawdziliśmy wiarygodność certyfikatu.



Zbigniew Ługowski

Prezes zarządu firmy  
Toys4boys.pl Sp. z o.o.



**Artur  
Wojtczuk**

Dyrektor Linii biznesowej  
płatności internetowe  
Krajowej Izby  
Rozliczeniowej S.A.

# Transakcja bez czekania

Rozmowa z Arturem Wojtczukiem, dyrektorem Linii biznesowej płatności internetowe z Krajowej Izby Rozliczeniowej S.A.



## Czym różni się PayByNet od innych systemów do realizacji płatności w internecie?

PayByNet opracowany przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., to pierwszy w Polsce system przekazujący w trybie on-line informację o realizacji bezpośredniego przelewu pomiędzy kupującym a e-sklepem. Oznacza to, że zapłata za zakupy jest przesyłana bezpośrednio z rachunku bankowego klienta na rachunek bankowy sklepu - bez wykorzystania rachunków pośredniczących. Po zatwierdzeniu przelewu przez osobę dokonującą zakupu, KIR S.A. przesyła on-line informację o zrealizowanej

płatności do sklepu internetowego. Informacje o zrealizowanych transakcjach przesyłane są przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu. Dzięki temu sklep otrzymuje błyskawiczne potwierdzenia dokonanych przelewów, co jest podstawą do realizacji usługi czy też wydania towaru. PayByNet został zakwalifikowany przez Narodowy Bank Polski do systemów autoryzacji i rozliczeń.

## Na jakie problemy sklepów internetowych odpowiada PayByNet?

PayByNet eliminuje jeden z głównych problemów, który występuje w elektronicznym handlu – rezerwację towaru w oczekiwaniu na realizację płatności. Pozwala też na określenie limitu czasowego, po którym zarezerwowane

**PayByNet**

bepośrednie i gwarantowane płatności internetowe

**DLA eSKLEPU**  
Dla Twojego biznesu

Skuteczne  
i nowoczesne narzędzie  
**Dla eSklepu**



### Płatności internetowe PayByNet to:



**ŁATWE ZARZĄDZANIE  
RACHUNKAMI**



**ATRAKCYJNY I PRZEJRZYSTY  
MODEL PROWIZYJNY**



**BRAK KONIECZNOŚCI  
ROZKSIĘGOWYWANIA WPLĄT**



**PROSTE I INTUICYJNE ZARZĄDZANIE  
REKLAMACJAMI/ZWROTAMI**



**AUTOMATYCZNE  
PRZENOSZENIE DANYCH**



**SZYBSZA REALIZACJA ZAMÓWIEŃ**



**WIĘKSZA PŁYNNOŚĆ**



**PEWNY I WIARYGODNY PARTNER  
W BIZNESIE**

**System PayByNet jest jedynym systemem płatności internetowych w Polsce, który działa w oparciu o przelew bezpośredni.**

**Sprawdź: [www.PayByNet.pl](http://www.PayByNet.pl)**

towary mogą być ponownie kierowane do sprzedaży, o ile nie nastąpiła płatność.

Szybkość realizacji płatności ma np. szczególne znaczenie w przypadku rezerwacji i zakupu biletów. Klient kupujący bilet na samolot ma pewność, że bilet na wybrany lot udało mu się na pewno kupić przy jednoczesnej gwarancji ceny wybranego biletu. Operator sprzedający bilet wie natomiast, że może zamówić bilet u przewoźnika, ponieważ klient na pewno dokonał za niego zapłaty. Gwarancja bezpośredniej realizacji zapłaty pozwala sklepom lepiej nadzorować przepływ płatności za zamówienia, a funkcjonowanie PayByNet całą dobę 7 dni w tygodniu usprawnia i upraszcza planowanie oraz uzupełniania magazynów przez dostawców towarów. Jak wskazują kolejne sklepy przyłączające się do PayByNet, unikalne funkcjonalności systemu są bardzo przydatne. Gdy do tego dołożymy przyjazny model promocyjny, mamy w efekcie już ponad 150 sklepów oferujących tę formę płatności swoim Klientom.

## Jakie korzyści PayByNet daje Klientom sklepów?

PayByNet przekazuje do banku płatnika informacje niezbędne do zrealizowania płatności na rzecz sklepu internetowego. Bank ten prezentuje

klientowi w systemie bankowości elektronicznej gotowy przelew, który klient może zaakceptować lub odrzucić. W prezentowanym przelewie klient widzi dane sklepu, numer rachunku bankowego sklepu, numer zamówienia oraz kwotę płatności. Taki sposób realizacji płatności eliminuje możliwość pojawienia się pomyłek przy wypełnianiu danych oraz jednoznacznie wskazuje w jakim e-sklepie dokonujemy zakupu. Informacje o płatnościach dokonanych przez kupującego na rzecz sklepów internetowych przekazywane są przez bank do KIR S.A., która przekazuje je do sklepów.

## Jak to wygląda w praktyce?

Wyobraźmy sobie teraz sytuację, w której zamawiamy prezent urodzinowy, na dwa dni przed uroczystością. Sklep czeka na realizację płatności i dopiero wysyła przesyłkę. W rezultacie przesyłka dociera do nas trzy dni po urodzinach. Zdarza się, że czas realizacji transakcji finansowej wydłuża przebieg realizacji zamówienia klienta. Sklep czeka na potwierdzenie zapłaty i zamówiona paczka jest wysyłana później niż wynikałoby to z samego procesu logistycznego. Usługa PayByNet pozwala na znaczące przyspieszenie realizacji zamówień.

**PayByNet**  
bepośrednie i gwarantowane płatności internetowe

**DLA INTERNAUTY**  
Przelewy sposobem na zakupy online

**Dla Internauty**

płatność bezpośrednia  
to gwarancja bezpieczeństwa

## Płatności internetowe PayByNet to:



**SZYBKOŚĆ**

Informacja przekazywana w trybie on-line do sklepu o dokonaniu przez klienta płatności przyspiesza realizację zamówienia.



**PRZEJRZYŚCIÓŚĆ**

Przelew bezpośredni stanowi jednoznaczny dowód dokonania zapłaty za wybrane przez klienta towary bądź usługi.



**BEZPIECZEŃSTWO**

Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. to instytucja zaufania publicznego – gwarant wiarygodności i bezpieczeństwa usługi.



**WYGODA**

Automatyczne przenoszenie danych przelewu, w tym numeru konta bankowego e-sklepu oraz jego nazwy i adresu, zabezpiecza klienta przed błędami.

**System PayByNet jest jedynym systemem płatności internetowych w Polsce, który działa w oparciu o przelew bezpośredni.**

**Sprawdź: [www.PayByNet.pl](http://www.PayByNet.pl)**

# Prawa e-konsumenta

Kupując przez internet nasze prawa, jako konsumentów są chronione w podobny sposób, jak w czasie tradycyjnych zakupów. E-konsument ma prawo do reklamacji, rezygnacji z zakupu czy zwrotu towaru. Aby nie stać się ofiarą nieuczciwych praktyk powinniśmy zapoznać się z naszymi prawami i instytucjami, w których możemy szukać pomocy w przypadku problemów.

Każdy konsument, kupujący w sklepach tradycyjnych czy internetowych, ma określone prawa. Przysługuje nam prawo do reklamacji i wymiany towaru. Dodatkowo jeśli towar nabyliśmy w sklepie internetowym to zgodnie z ustawą „O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” w ciągu 10 dni od otrzymania towaru przysługuje nam prawo odstąpienia od umowy z e-sklepem, czyli zwrotu towaru.

## KIEDY MOŻEMY REKLAMOWAĆ?

Reklamacja towaru nabytego w sklepie internetowym przysługuje każdemu e-kupującemu przez okres 2 lat. Nie ma znaczenia czy nabyliśmy towar na stronie sklepu czy na aukcji internetowej. Po zauważeniu wady towaru w ciągu 2 miesięcy należy zgłosić usterkę. Jeśli przekroczymy ten termin tracimy prawo do dochodzenia swoich praw.

Wbrew powszechnej opinii możemy również zreklamować produkt nabyty na wyprzedaży lub w promocji. Jeśli obniżka ceny nie wynikała z wady towaru o której zostaliśmy poinformowani przez e-sprzedawcę przysługuje nam prawo do reklamacji produktu.

## JAK PRZYGOTOWAĆ REKLAMACJĘ WADLIWEGO TOWARU?

Reklamację należy zgłosić do e-sklepu w którym nabyliśmy towar na piśmie. Większość sklepów internetowych na swoich stronach posiada specjalne formularze na których e-konsumenci mogą zgłaszać niezgodność lub wadę towaru. Jeśli sklep nie posiada formularza sami musimy przygotować pismo reklamacyjne. Powinno ono zawierać informacje o towarze który zakupiliśmy (dokładna nazwa, kolorze, cenie, dacie zakupu) oraz opis wady. W piśmie zamieszczamy również informację o tym, jakie są

nasze oczekiwania wobec sprzedawcy (wymiana, naprawa, zwrot kosztów zakupu) oraz wymieniamy datę zgłoszenia reklamacji. Zaznaczmy również, że prosimy o ustosunkowanie się do reklamacji.

W ciągu 14 dni e-sklep powinien odpowiedzieć na reklamację towaru. Jeśli w ciągu dwóch tygodni nie otrzymamy żadnych informacji oznacza to, że sprzedawca zaakceptował zarówno reklamację towaru, jak i nasze roszczenia.

Kupując w e-sklepach upewnijmy się że wraz z zakupionym towarem otrzymamy gwarancję. Prawidłowo wystawiona karta gwarancyjna powinna zawierać informacje o warunkach na jakich możemy z niej korzystać, nazwę oraz numer seryjny produktu, a także informacje na temat, gdzie możemy zgłosić się w celu naprawy towaru (np. wykaz punktów serwisowych) oraz dane o zasięgu gwarancji (Polska, Europa, wybrane kraje).

## MAMY PRAWO DO NAPRAWY I WYMIANY TOWARU, A TAKŻE DO ZWROTU KOSZTÓW

Po otwarciu paczki okazało się, że towar jest wadliwy lub uszkodzony, czy może produkt nie jest zgodnym z opisem podanym w e-sklepie? Jako e-klientowi przysługuje nam prawo do wymiany towaru lub jego zwrotu. Możemy również zażądać naprawy uszkodzonego towaru. Jeśli po rozmowach z e-sprzedawcą okaże się, że wymiana zakupionego przez nas towaru nie jest możliwa oraz jeśli okres oczekiwania naraża nas na niedogodności mamy prawo oczekiwać od sprzedawcy zwrotu poniesionych przez nas kosztów.

### GDZIE PO POMOC?

Jeśli e-sprzedawca okazał się nierzetelny, towar jest uszkodzony lub niezgodny z zamówieniem, a właściciel e-sklepu odmawia respektowania Twoich praw skontaktuj się z instytucją, która pomoże je wyegzekwować. Jeśli przytniesz oko na niedociągnięcia, będą się one powtarzać w przyszłości. Aby dochodzić swoich praw możesz również zgłosić się do polubownego sądu konsumenckiego lub sądu powszechnego.

## POLUBOWNE SĄDY KONSUMENCKIE

Sieć polubownych sądów konsumenckich działa przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej. Możemy wnieść do nich sprawy dotyczące sporów, których przedmiot ma wartość niższą niż 10 tys. zł. Jeśli sklep internetowy wyrazi zgodę na taką formę rozwiązania sporu unikniesz kosztów składania wpisu sądowego. Sąd polubowny dzięki temu zapisowi jest obecnie najtańszą formą rozwiązywania sporów.

Jeśli okaże się że właściciel e-sklepu odmawia rozwiązania opartego na arbitrażu prowadzonym przez sąd konsumencki, możesz dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym. Jeśli przedmiot sporu jest mniejszy niż 10 tys. zł postępowanie toczy się w trybie uproszczonym, a powyżej tej kwoty w trybie zwykłym.

Zwracając się do sądu powszechnego należy pamiętać, że czekają nas określone koszty. Czekają nas wydatek na wpis sądowy. Postępowanie przed sądem wiąże się również z wynajęciem adwokata. Jeśli nie stać nas na wynajęcie specjalisty możemy zwrócić się do organizacji pozarządowych specjalizujących się w pomocy konsumentom. Prawnicy zatrudnieni w Federacji Konsumentów czy Europejskim Centrum Konsumenckim za darmo udzielają porad oraz reprezentują osoby poszkodowane.

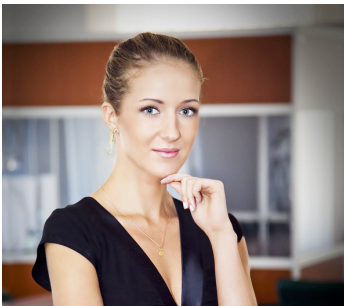
## FEDERACJA KONSUMENTÓW

Federacja Konsumentów jest organizacją pozarządową, której głównym celem jest ochrona interesów klientów indywidualnych. Posiada 48 oddziałów, do których można zgłosić się po pomoc w sprawach wymagających porady prawnej. Pracownicy Federacji udzielają bezpłatnych porad i pomagają w egzekucji praw konsumenckich. Konsumenty mogą bezpłatnie korzystać z usług prawnych. Prawnicy pomogą nam zinterpretować regulaminy e-sklepów, poradzą na jakie postanowienia prawne się powołać.

Pracownicy Federacji mogą również reprezentować poszkodowanych w postępowaniu arbitrażowym, lub jeśli ono zawiedzie, w postępowaniu toczącym się przed sądem powszechnym.

## EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

Dokonałeś zakupu przez internet w innym kraju? Okazało się, że produkt, który otrzymałeś nie jest tym, który zamówiłeś, a zagraniczny e-sklep odmawia wymiany na swój koszt powołując się na swoje prawo krajowe? Z takimi problemami możemy zwrócić się do Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Centrum pomaga w polubownym rozwiązywaniu sporów konsumenckich na terenie krajów Unii Europejskiej a także w Norwegii i Islandii.



**Alicja  
Tatarczuk-  
Nowik**

Specjalista ds. Komunikacji  
Europejskie Centrum  
Konsumenckie

## Jak zareklamować produkt kupiony w zagranicznym e-sklepie?

Płaszcz, wiertarkę czy radio samochodowe kupione przez internet można reklamować u sprzedawcy przez 2 lata od dnia dostawy. Nawet produkt, który nie ma wad, ale zwyczajnie przestał nam się podobać, możemy bez konsekwencji zwrócić do sklepu. Trzeba się jedynie liczyć z kosztami wysyłki.



Zgodnie z prawem obowiązującym w całej Unii Europejskiej sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową w ciągu **2 lat** od dnia doręczenia produktu. W tym czasie konsument ma prawo do otrzymania najpierw **bezpłatnej naprawy**, jeśli się nie uda – wymiany produktu na nowy. Dopiero, gdy nie będzie to możliwe, klient może domagać się zwrotu gotówki.

Jeśli przykładowo kupiliśmy w niemieckim sklepie internetowym aparat fotograficzny, a kurier dostarczy nam inny model, to mamy prawo reklamować towar u sprzedawcy w oparciu o jego niezgodność z umową. W przypadku, gdy ten

sam aparat dotarł w zamówionej wersji, ale robi rozmazane zdjęcia, to przysługuje nam zarówno prawo do reklamacji niezgodności towaru z umową (u sprzedawcy), jak i możliwość skorzystania z wystawionej gwarancji (w autoryzowanym serwisie). Warto pamiętać, że gwarancja jest dobrowolna. Gwarant (zwykle producent) może

ją wydać na dowolny okres 2, 5 czy nawet 15 lat albo wcale. Także to, co gwarancją będzie objęte i jej zakres terytorialny, czyli informacja, gdzie będziemy mogli oddać produkt (np. laptop) do naprawy, zależy od dobrej woli przedsiębiorcy. Jest on zobowiązany jednak do poinformowania konsumenta o zakresie przyznanej gwarancji. ▶

### EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE (ECK)

- prowadzi działalność informacyjno-doradczą dla konsumentów w zakresie ich praw w Unii Europejskiej oraz pomaga w polubownym rozwiązywaniu sporów transgranicznych. Prawnicy ECK udzielają bezpłatnych porad prawnych i pomagają w dochodzeniu roszczeń **od przedsiębiorców zarejestrowanych poza Polską, w krajach UE**. Konsumenti mogą zgłaszać do ECK swoje skargi na nieuczciwe praktyki zagranicznych biur podróży, linii lotniczych, sklepów internetowych czy wypożyczalni samochodów za pomocą formularza skargi dostępnego na stronie internetowej [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl), drogą telefoniczną (22 55 60 118), e-mailem ([info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl)) lub osobiście odwiedzając siedzibę Centrum w Warszawie przy Placu Powstańców Warszawy 1.



## Alicja Tatarczuk-Nowik

Specjalista ds. Komunikacji  
Europejskie Centrum  
Konsumenckie

## JAK NAPISAĆ REKLAMACJĘ DO SPRZEDAWCY Z UNII EUROPEJSKIEJ?

Nie ma wymogu szczególnej formy. Wystarczy opisać wadę produktu, załączyć dowód zakupu i określić, czego się domagamy (naprawy, wymiany, zwrotu pieniędzy). Pismo należy przygotować w języku zrozumiałym dla sprzedawcy. Jeśli dokonaliśmy zakupu w sklepie z kraju UE i nie posługujemy się językiem przedsiębiorcy, można wybrać język angielski. Gotowe formularze reklamacji (w wersjach polskiej i angielskiej) są dostępne do pobrania na stronie [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl). Pismo należy wysłać listem poleconym lub za potwierdzeniem przeczytania przez odbiorcę.

W razie problemów z reklamacją towarów kupionych za granicą, warto zgłosić się do Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Eksperti ECK udzielają bezpłatnych porad prawnych i pomagają w dochodzeniu roszczeń od zagranicznych przedsiębiorców.

## 10 DNI NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Może okazać się, że zamówiona sukienka ma inny kolor niż na ekranie komputera, buty okazały się

KRAJ	TERMIN NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY
Austria	7 dni roboczych
Belgia	14 dni kalendarzowych
Czechy	14 dni kalendarzowych
Dania	14 dni kalendarzowych
Estonia	14 dni kalendarzowych
Finlandia	14 dni roboczych
Francja	7 dni roboczych
Grecja	10 dni roboczych
Hiszpania	7 dni roboczych
Holandia	7 dni roboczych
Irlandia	7 dni roboczych
Niemcy	14 dni kalendarzowych
Norwegia	14 dni kalendarzowych
Polska	10 dni kalendarzowych
Portugalia	14 dni kalendarzowych
Słowacja	7 dni roboczych
Szwecja	14 dni kalendarzowych
Wielka Brytania	7 dni roboczych
Włochy	10 dni roboczych

o rozmiar za małe, zaś aparat fotograficzny nie jest tak nowoczesny, jak się wydawał. Dlatego zgodnie z prawem UE konsument, który dokonuje zakupu na odległość (przez internet, telefon) ma **minimum 7 dni roboczych** na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny i zapłaty odstępnego. Termin liczony jest od dnia dostarczenia produktu (sprzedaż towarów) lub od daty zawarcia umowy (sprzedaż usług). W każdym kraju UE obowiązuje minimalny termin 7 dni na odstąpienie, ale w przypadku niektórych państw jest znacznie dłuższy (patrz ramka). Do skutecznego odstąpienia od umowy na odległość wystarczy wysłanie do przedsiębiorcy oświadczenia przed upływem tego terminu. Produkt trzeba odesłać niezwłocznie (koszt przesyłki ponosi kupujący).

Warto pamiętać, że od tego prawa są wyjątki. O ile w przypadku kupna butów lub telewizora plazmowego istnieje możliwość zwrotu towaru, o tyle biletów lotniczych, karnetu na koncert w Berlinie czy rezerwacji apartamentu w Toskanii nie uda się anulować bez ponoszenia kosztów. Prawo do odstąpienia od umowy bez konsekwencji nie przysługuje też w przypadku zakupów przez licytację i od osób prywatnych.

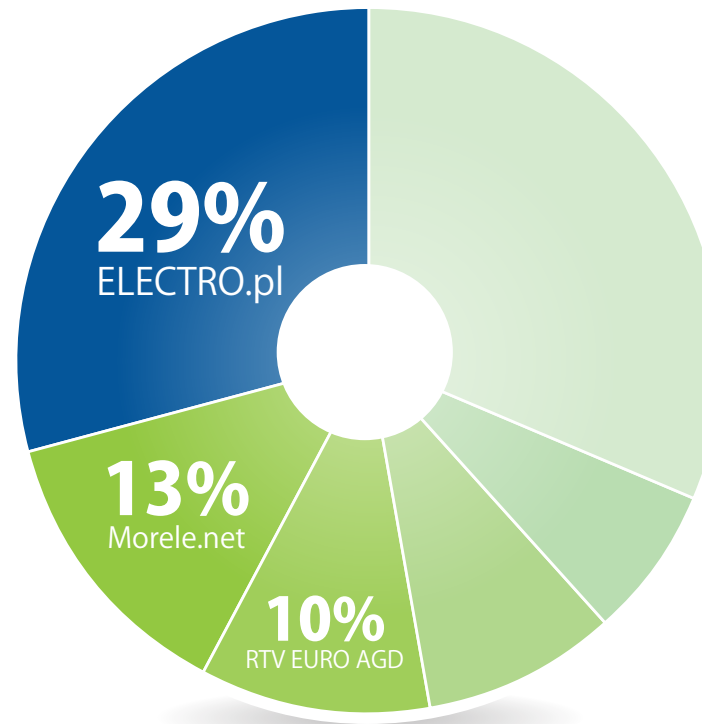
RANKING  
E-SKLEPÓW  
OPINEO.PL



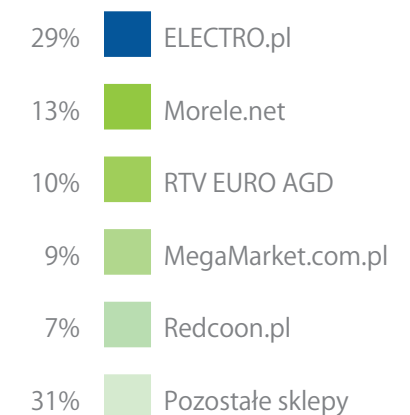
# 1. LIGA: Mega-sklepy

Do grona „Mega-sklepów” zaliczono sklepy o silnej pozycji rynkowej, rozpoznawalnej marce oraz posiadających **minimum 5 000 opinii**, charakteryzujące się dużym zasięgiem działania, olbrzymią ilością obsługiwanych Klientów, często dysponującymi własnymi magazynami a także siecią punktów odbioru osobistego.

Rynek Mega-sklepów jest już od jakiegoś czasu stabilny i bardzo trudno jest nowej marce znaleźć się wśród tych największych. Wszystkie sklepy z poniższego rankingu konkurują ze sobą w strategicznych kategoriach: komputery, fotografia, RTV i AGD. W związku z powyższym prezentujemy jednolity ranking dla tych właśnie kategorii



Udział w rynku pod względem popularności wśród Kupujących:



# MEGA-SKLEPY

**KATEGORIE:** KOMPUTERY, FOTOGRAFIA, RTV, AGD

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW*	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>ELECTRO.pl</b>	29 139	9,38	29,139	<b>38,52</b>
2	<b>Morele.net</b>	13 129	9,05	13,129	<b>22,18</b>
3	<b>RTV EURO AGD</b>	10 458	9,12	10,458	<b>19,58</b>
4	MegaMarket.com.pl	8 918	9,23	8,918	<b>18,15</b>
5	Redcoon.pl	7 135	8,92	7,135	<b>16,06</b>
6	Agito.pl	6 764	9,10	6,764	<b>15,86</b>
7	NEO24.pl	5 519	8,84	5,519	<b>14,36</b>
8	Electromarket.pl	5 553	8,78	-	<b>8,78</b>
9	Mixmedia.pl	7 088	8,74	-	<b>8,74</b>
10	MagicznaPlaneta.pl	6 606	8,54	-	<b>8,54</b>



\*Dodatkowe punkty przyznawane wyłącznie sklepom, które potrafią utrzymać średnią ocen Klientów powyżej 8,8 pkt



**Sandra  
Badzińska**

Specjalistą ds. Marketingu  
w ELECTRO.pl Sp. z o.o.

## Największy i Najlepszy polski sklep internetowy

Sklep ELECTRO.pl już po raz trzeci został uznany przez Klientów, najrzetelniejszym i najbardziej popularnym sklepem w Polsce. Setki tysięcy obsługiwanych Klientów czyni ELECTRO.pl nie tylko liderem wśród sklepów internetowych, ale także poważnym zagrożeniem dla tradycyjnych marketów RTV i AGD.



O szczegółach pracy „od kuchni” w ELECTRO.pl rozmawiamy z Sandrą Badzińską, specjalistą ds. Marketingu w ELECTRO.pl Sp. z o.o.

### ILU LUDZI ZATRUDNIACIE BY SPRAWNIE OBSŁUGIWAĆ TAK DUŻĄ ILOŚĆ ZAMÓWIEŃ ?

Obecnie ponad 90 osób w różnych działach czuwa nad tym, by Klient od momentu wejścia na naszą stronę do rozpakowania paczki w domu czuł, że jest profesjonalnie obsługiwany. Sprawną realizację zamówień gwarantuje rozbudowany dział logistyczny. Nieustannie pracujemy nad usprawnianiem systemów

sprzedażowych, wprowadzamy nowatorskie rozwiązania. Zamówień przybywa z każdym miesiącem, szybko rozwijający się rynek stawia wysoko poprzeczkę, a my chcemy pozostać jego liderem.

### GDZIE ZATEM TKWI SUKCES W POPULARNOŚCI WASZEGO SKLEPU ?

Wieloletnie doświadczenie w branży RTV/AGD daje nam niewątpliwie przewagę nad nowopowstałymi, mniejszymi sklepami. Przede wszystkim jednak pamiętamy o Kliencie – to on jest najważniejszy i robimy wszystko, by miał tego świadomość.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych Klientów oferujemy szereg dodatkowych usług, jak pomoc we wniesieniu ciężkiego sprzętu do domu, wysyłkę towaru do krajów UE, ▶





**Sandra  
Badzińska**

Specjalistą ds. Marketingu  
w ELECTRO.pl Sp. z o.o.

czy system sprzedaży ratalnej i możliwość płacenia zagranicznymi kartami kredytowymi.

Posiadamy jedno z największych zapleczy magazynowych, **nie sprzedajemy towaru, którego nie mamy na miejscu**, dzięki temu Klient wrzucający produkt do wirtualnego koszyka fizycznie „ściąga” towar z półki naszego magazynu. Szczególną uwagę zwracamy na odpowiednie zabezpieczenie sprzętu przed wysyłką, aby zminimalizować ryzyko uszkodzeń podczas transportu.

### JAK TO MOŻLIWE, ŻE ZACHOWUJĄC TAKIE ZAPLECZE OBSŁUGI KLIENTA POTRAFICIE UTRZYMAĆ NISKIE CENY ?

Niewątpliwie jest to zasługa bezpośredniej współpracy z producentami i dystrybutorami sprzętu w całym kraju. Jako poważny kontrahent mamy możliwość uzyskania preferencyjnych warunków. Obsługa tak dużej ilości Klientów pozwala nam kupować sprzęt w dużych ilościach, a zatem taniej.

### CO KLIENTI NAJCHĘTNIEJ KUPUJĄ W ELECTRO.PL

POZ	NAZWA KATEGORII
<b>RTV</b>	
1	Telwizor LED Sony
2	Telewizor 3D Samsung
3	Kino domowe Samsung
<b>AGD</b>	
1	Płyta ceramiczna Amica
2	Zmywarka Hotpoint Ariston
3	Lodówka Bosch
<b>FOTO</b>	
1	Aparat fotograficzny Nikon
2	Aparat fotograficzny Canon
3	kamera Sony

### NA CZYM POLEGA WASZ UDZIAŁ W PROGRAMIE „SŁUCHAM SWOICH KLIENTÓW” ?

Obsługa Klienta nie kończy się wraz z wysyłką do niego towaru. Można powiedzieć, że dopiero wtedy rozpoczyna się proces dbania o jego lojalność. Klienci mogą liczyć na wsparcie z naszej strony nie tylko przy wyborze sprzętu, oferujemy m. in. usługę przedłużonej gwarancji, wyręczamy w formalnościach związanych z zakupami ratalnymi.

Pamiętamy też o stałych klientach, nagradzamy ich dedykowanymi promocjami, organizujemy loterie i konkursy.



**Magdalena Zomrowska**

Prezes Redcoon Polska Sp. z o.o.

## Pikantne ceny i dobra obsługa

Strategia atrakcyjnych cen w połączeniu z indywidualnym podejściem do kupujących zaowocowała uzyskaniem przez redcoon.pl pierwszego miejsca wśród najczęściej ocenianych sklepach. O kulisach sukcesu rozmawiamy z Magdaleną Zomrowską – prezesem redcoon Polska Sp. z o.o.



### CZEMU SKLEP REDCOON.PL ZAWDZIĘCZA SUKCES?

Udaje nam się połączyć bardzo atrakcyjne ceny z najwyższą jakością obsługi. Jesteśmy bardzo otwarci na uwagi naszych Klientów. Okazuje się, że zadowolony nabywca i jego pozytywna opinia jest kilka razy skuteczniejsza niż jakakolwiek inna forma reklamy. Polecenia zadowolonych klientów sprawdzają się do tego stopnia, że naszą siedzibę, odwiedzają osoby zainteresowane zakupem offline produktów przez nas oferowanych.

### CZY ŁATWO DZIŚ SPROSTAĆ OCZEKIWANIOM KLIENTA ?

Robiący zakupy w internecie są bardzo wymagający, szczególnie dotyczy to polskiego rynku, ponieważ nawet jeśli Klient jest perfekcyjnie obsłużony nie zawsze chce dzielić się pozytywną opinią. W zestawieniu z Hiszpanami czy Włochami Polacy mniej chętnie dzielą się pozytywnymi opiniami, nie zmienia to jednak faktu, że obsługa na najwyższym poziomie zwraca się w postaci lojalności i pozytywnych referencji. Nasz cały zespół podporządkowany jest misji „vipowskiej” obsługi Klientów, łącznie z dostępnością osób z najwyższego szczebla - każdy może wyrazić opinię lub złożyć zażalenie bezpośrednio do zarządu. Najwyższy standard obsługi, wyrażający się poprzez szczegółowy opis towaru, krótki termin dostawy i maksymalnie zabezpieczoną >

**100%**

**WIĘCEJ OBSŁUŻONYCH I ZADOWOLONYCH KLIENTÓW W 2010 R. NIŻ W 2009**

**KILKASET TYSIĘCY**

**SPRZEDANYCH PRODUKTÓW W 2010R.**



**Magdalena  
Zomrowska**

Prezes Redcoon Polska  
Sp. z o.o.

przesyłkę przekłada się na przyciąganie nabywców do naszego sklepu.

## W JAKI SPOSÓB ZDOBYLIŚCIE TAK DUŻO OPINII W SERWISIE OPiNEO ?

We współpracy z Opineo wysyłana jest ankieta do klienta z podziękowaniem za zakup oraz prośbą o opinie i referencje. Ponadto, zorganizowaliśmy już dwie edycje konkursu na najciekawszą i najbardziej wiarygodną opinię, zachęcające kupujących do dzielenia się spostrzeżeniami na temat sklepu. Wymienianie się opiniami przez klientów sprzyja tworzeniu się społeczności wokół redcoon.pl, jako miejsca bezpiecznych i szybkich zakupów. Opinie i sugestie odwiedzających nasz sklep pomagają nam optymalizować sklep i proces sprzedaży. Dziś to właśnie Klienci w olbrzymim stopniu przyczyniają się do rozwoju sklepu redcoon, a my zapewniamy im pikantne ceny.

## JAKIE MACIE PLANY NA TEN ROK I CZYM ZAMIERZACIE ZASKOCZYĆ KLIENTÓW?

Wkrótce, dzięki współpracy z wydawnictwami, do naszej oferty trafią książki. Ponadto, ulepszeniu i optymalizacji ulegnie strona naszego

sklepu, dzięki czemu zakupy będą jeszcze łatwiejsze i przyjemniejsze. Przygotowujemy też kilka innych niespodzianek i konkursów.

## CO KLIENCI NAJCHĘTNIEJ KUPUJĄ W REDCOON.PL ?

POZ	NAZWA PRODUKTU
1	<b>Telewizor Samsung LE40C650</b>
2	Żelazko Philips GC4410
3	Telewizor Samsung UE40C6000
4	Sony PlayStation Move 246
5	Dysk Seagate External Desktop Drive 1TB

## 2. LIGA: Sklepy średniej wielkości

Do grona sklepów z 2. ligi zaliczono sklepy posiadające **minimum 1 500 opinii**, charakteryzujące się średnim/dużym zasięgiem działania, sporą ilością obsługiwanych Klientów.

Nie ukrywamy również, że na kwalifikacje sklepu wpływa jego poziom świadomości zbierania od swoich Klientów opinii po dokonanej transakcji. Często sklepy o pozornie niższej ilości obsługiwanych Klientów, ale aktywnie wykorzystujących posprzedażowe ankiety do Klientów lepiej i szybciej budują wizerunek bezpiecznego i rzetelnego sprzedawcy niż większe sklepy o skostniałym podejściu do Klienta.

### KATEGORIA: KOMPUTERY

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>MONSTERPC.pl</b>	6 479	9,28	6,48	<b>15,76</b>
2	<b>OleOle.pl</b>	4 553	9,32	4,55	<b>13,87</b>
3	<b>Portone.pl</b>	3 931	9,00	3,93	<b>12,93</b>
4	2BIS.PL	3 341	9,44	3,34	<b>12,78</b>
5	Drukuj24.pl	3 425	9,35	3,43	<b>12,78</b>
6	Komputronik.pl	3 707	8,98	3,71	<b>12,69</b>
7	U3d.pl	2 536	9,45	2,54	<b>11,99</b>
8	Noteo.pl	2 157	9,68	2,16	<b>11,84</b>
9	Arest.pl	2 375	9,14	2,38	<b>11,52</b>
10	123klik.pl	2 180	9,18	2,18	<b>11,36</b>

## KATEGORIA: FOTOGRAFIA

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>OleOle.pl</b>	4 553	9,32	4,55	<b>13,87</b>
2	<b>Portone.pl</b>	3 931	9,30	3,93	<b>13,23</b>
3	<b>2BIS.PL</b>	3 341	9,44	3,34	<b>12,78</b>
4	Komputronik.pl	3 707	8,98	3,71	<b>12,69</b>
5	U3d.pl	2 536	9,45	2,54	<b>11,99</b>
6	Noteo.pl	2 157	9,68	2,16	<b>11,84</b>
7	Arest.pl	2 375	9,14	2,38	<b>11,52</b>
8	123klik.pl	2 180	9,18	2,18	<b>11,36</b>
9	Cyfrowe.pl	2 038	9,26	2,04	<b>11,30</b>
10	CentrumPapieru.pl	1 935	9,28	1,94	<b>11,22</b>

## KATEGORIE: RTV I AGD

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>Hihawa.pl</b>	5 855	9,67	5,86	<b>15,53</b>
2	<b>OleOle.pl</b>	4 553	9,32	4,55	<b>13,87</b>
3	<b>Portone.pl</b>	3 931	9,30	3,93	<b>13,23</b>
4	2BIS.PL	3 341	9,44	3,34	<b>12,78</b>
5	Komputronik.pl	3 707	8,98	3,71	<b>12,69</b>
6	Medialux.pl	3 211	8,91	3,21	<b>12,12</b>
7	U3d.pl	2 536	9,45	2,54	<b>11,99</b>
8	Noteo.pl	2 157	9,68	2,16	<b>11,84</b>
9	Arest.pl	2 375	9,14	2,38	<b>11,52</b>
10	123klik.pl	2 180	9,18	2,18	<b>11,36</b>

## 3. LIGA: Młode wilki

Do grona Młodych wilków na Opineo zaliczono sklepy posiadające **minimum 300 opinii**, charakteryzujące się średnim zasięgiem działania, upatrujących swoją zaletę w specjalizacji obsługi Klientów w wyznaczonych niszach rynkowych.

Za Młode wilki uznajemy również te sklepy, które niedawno zorientowały się, że zbieranie opinii od swoich Klientów i wykorzystywanie referencji przyczynia się do zwiększania sprzedaży.

### KATEGORIA: KOMPUTERY

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>X-kom.pl</b>	1 361	9,75	1,36	<b>11,11</b>
2	<b>Imperium.net.pl</b>	1 340	9,62	1,34	<b>10,96</b>
3	<b>Omegasoft.pl</b>	1 215	9,47	1,22	<b>10,69</b>
4	Tuszmart.pl	1 112	9,54	1,11	<b>10,65</b>
5	Drimer.pl	864	9,76	0,86	<b>10,62</b>
6	Fotoplanet.pl	1 161	9,43	1,16	<b>10,59</b>
7	PapierA4.pl	1 012	9,52	1,01	<b>10,53</b>
8	Euromega.pl	831	9,67	0,83	<b>10,50</b>
9	Primakomp.pl	922	9,56	0,92	<b>10,48</b>
10	Saturion.pl	996	9,43	1,00	<b>10,43</b>

## KATEGORIA: FOTOGRAFIA

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>X-kom.pl</b>	1 361	9,75	1,36	<b>11,11</b>
2	<b>Imperium.net.pl</b>	1 340	9,62	1,34	<b>10,96</b>
3	<b>Cyber-Shop.pl</b>	1 129	9,81	1,13	<b>10,94</b>
4	Drimer.pl	864	9,76	0,86	<b>10,62</b>
5	Fotoplanet.pl	1 161	9,43	1,16	<b>10,59</b>
6	Euromega.pl	831	9,67	0,83	<b>10,50</b>
7	Primakomp.pl	922	9,56	0,92	<b>10,48</b>
8	Saturion.pl	996	9,43	1,00	<b>10,43</b>
9	Accord-foto.pl	339	9,84	0,34	<b>10,18</b>
10	Awa24.pl	682	9,48	0,68	<b>10,16</b>

## KATEGORIA: RTV

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>X-kom.pl</b>	1 361	9,75	1,36	<b>11,11</b>
2	<b>Imperium.net.pl</b>	1 340	9,62	1,34	<b>10,96</b>
3	<b>Cyber-Shop.pl</b>	1 129	9,81	1,13	<b>10,94</b>
4	Drimer.pl	864	9,76	0,86	<b>10,62</b>
5	Fotoplanet.pl	1 161	9,43	1,16	<b>10,59</b>
6	Euromega.pl	831	9,67	0,83	<b>10,50</b>
7	Primakomp.pl	922	9,56	0,92	<b>10,48</b>
8	Saturion.pl	996	9,43	1,00	<b>10,43</b>
9	Softon.pl	690	9,69	0,69	<b>10,38</b>
10	Oraty.pl	793	9,46	0,79	<b>10,25</b>

## KATEGORIA: AGD

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>Imperium.net.pl</b>	1 340	9,62	1,34	<b>10,96</b>
2	<b>SklepDlaCiebie.pl</b>	1 177	9,75	1,18	<b>10,93</b>
3	<b>FabrykaAGD.com.pl</b>	1 307	9,52	1,31	<b>10,83</b>
4	CafeSilesia.pl	553	9,89	0,55	<b>10,44</b>
5	Saturion.pl	996	9,43	1,00	<b>10,43</b>
6	Mccomp.info	1 030	9,23	1,03	<b>10,26</b>
7	Oraty.pl	793	9,46	0,79	<b>10,25</b>
8	Awa24.pl	682	9,48	0,68	<b>10,16</b>
9	AGDMedia.pl	758	9,38	0,76	<b>10,14</b>
10	MarketMedia.pl	726	9,24	0,73	<b>9,97</b>

# Kategorie specjalistyczne

W poniższym rankingu zostały uwzględnione sklepy posiadające **minimum 150 opinii**.

## KATEGORIA: DLA DZIECI

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>SuperKoszyk.pl</b>	3 627	9,58	3,63	<b>13,21</b>
2	<b>Mariolafruwa.pl</b>	2 175	9,32	2,18	<b>11,50</b>
3	<b>Bezpiecznydzieciak.pl</b>	1 724	9,51	1,72	<b>11,23</b>
4	Rebel.pl	1 500	9,62	1,50	<b>11,12</b>
5	BDSklep.pl	1 521	9,22	1,52	<b>10,74</b>
6	DlaDzieciaczka.pl	1 464	9,21	1,46	<b>10,67</b>
7	Agugu.com.pl	831	9,54	0,83	<b>10,37</b>
8	Barline.eu	681	9,54	0,68	<b>10,22</b>
9	GameClub.pl	253	9,65	0,25	<b>9,90</b>
10	Scandinavianbaby.pl	275	9,60	0,28	<b>9,88</b>

Niemowlęca wyprawka, a potem zakupy dla rosnącego jak na drożdżach malucha to spory wydatek dla młodych rodziców. Zakupy przez Internet – jako że są zwykle tańsze w porównaniu z ofertą sklepów stacjonarnych – pozwalają nieco odciążyć domowy budżet. Prym w rankingu Opineo wiodą sklepy, które oferują produkty z określonej kategorii towarów dla dzieci: SuperKoszyk.pl ma artykuły do codziennej higieny, Mariolafruwa.pl sprzedaje zabawki a Bezpiecznydzieciak.pl skupił się na zapewnieniu bezpieczeństwa dzieci. Już od dwóch edycji te trzy najlepsze sklepy wiodą prym wśród kupujących.

## KATEGORIA: ZDROWIE I URODA

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>Sklep-presto.pl</b>	2 819	9,38	2,82	<b>12,20</b>
2	<b>Sport-shop.pl</b>	2 083	9,71	2,08	<b>11,79</b>
3	<b>MultiPerfumeria.pl</b>	1 103	9,71	1,10	<b>10,81</b>
4	Perfumesco.pl	1 354	9,42	1,35	<b>10,77</b>
5	Parfum.pl	983	9,78	0,98	<b>10,76</b>
6	Perfumyexpress.pl	833	9,55	0,83	<b>10,38</b>
7	iGruszka.pl	653	9,56	0,65	<b>10,21</b>
8	Perfumis.pl	683	9,42	0,68	<b>10,10</b>
9	MojeZapachy.pl	592	9,50	0,59	<b>10,09</b>
10	LokiKoki.pl	288	9,70	0,29	<b>9,99</b>

To już trzecia edycja, ale dopiero w tej odnotowaliśmy taki wzrost zainteresowania sklepami z perfumami. Przełom 2010/2011 okazał się jednym z najlepszych dla tej branży a skala Klientów zaskoczyła wszystkich. Oczywistym jest, że sporą grupę docelową tej branży stanowią kobiety, a te jak nikt inny są wyczulone na jakość obsługi. Inwestycja w jakość obsługi jednak się opłaca bo zadowolona klientka jest lojalna i staje się znakomitym nośnikiem reklamy w świecie rzeczywistym. Klientki bardzo chętnie dzielą się opiniami a przy zakupach wyszukują te sklepy, które są polecane przez inne kobiety. Sklepy, które rozumieją ten mechanizm i potrafią wykorzystać atut współpracy z Opineo szybko dystansują swoją konkurencję.

## KATEGORIA: MOTORYZACJA

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>NetCar.pl</b>	3 193	9,28	3,19	<b>12,47</b>
2	<b>Opony.pl</b>	3 296	8,87	3,30	<b>12,17</b>
3	<b>Oponeo.pl</b>	1 576	8,74	1,58	<b>10,32</b>
4	RallyShop.pl	503	9,64	0,50	<b>10,14</b>
5	StrefaKierowcy.pl	718	9,29	0,72	<b>10,01</b>
6	Autochemia24.pl	566	9,31	0,57	<b>9,88</b>
7	Promoopony.pl	769	9,04	0,77	<b>9,81</b>
8	Interopony.pl	703	9,10	0,70	<b>9,80</b>
9	24opony.pl	851	8,85	0,85	<b>9,70</b>
10	Motoneo.pl	230	9,47	0,23	<b>9,70</b>

Ostatni sezon zimowy zapewnił tej branży niespotykany ruch. W połowie sezonu jesiennego zaczęło brakować opon zimowych, a ich ceny mocno poszybowały w górę. Sklepy, które zapewniły sobie pełne magazyny lub rezerwacje u dostawców podwoiły ilość obsługiwanych Klientów. Niekwestionowanym liderem dostawy opon dla polskich kierowców pozostaje NetCar.pl. Najwięksi konkurenci: Opony.pl oraz Oponeo.pl również nie mogą narzekać na brak Klientów. Najlepszym odzwierciedleniem dobrych czasów dla tej branży są spore wzrosty notowań Oponeo.pl na warszawskiej giełdzie.

## KATEGORIA: ODZIEŻ I OBUWIE

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>Rockmetalshop.pl</b>	12 003	9,32	12,00	<b>21,32</b>
2	<b>Butyjana.pl</b>	1 915	9,60	1,92	<b>11,52</b>
3	<b>Upartyjnego.pl</b>	1 274	9,69	1,27	<b>10,96</b>
4	E-megasport.com	1 408	9,48	1,41	<b>10,89</b>
5	CoZaButy.pl	1 345	9,44	1,35	<b>10,79</b>
6	SportClub.com.pl	1 111	9,46	1,11	<b>10,57</b>
7	Megabuty.pl	1 124	9,44	1,12	<b>10,56</b>
8	CenterSport.pl	852	9,67	0,85	<b>10,52</b>
9	Skorzana.com	763	9,47	0,76	<b>10,23</b>
10	Fleq.pl	534	9,66	0,53	<b>10,19</b>

Odzież i obuwie to specyficzna sprzedaż. Wielu klientów wyraża niepewność czy jakość kupionego produktu będzie adekwatna do prezentowanych zdjęć, czy rozmiar będzie zgodny z rzeczywistym i jak zachowa się sklep w przypadku chęci zwrotu czy wymiany na inny rozmiar. Jednym ze sklepów, który uporał się z tym problemem i nie narzeka na brak Klientów są ButyJana.pl. Zachęcamy wszystkich do zajrzenia na półki sklepu Rockmetalshop.pl. Każdy znajdzie tam coś ciekawego dla siebie a ponad 12 tysięcy zadowolonych Klientów potwierdza, że ich zespół sprzedawców wspiął się na wyżyny jakości obsługi.

## KATEGORIA: APTEKA

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>Szkla.com</b>	15 595	9,52	15,60	<b>25,12</b>
2	<b>Cefarm24.pl</b>	10 804	9,31	10,80	<b>20,11</b>
3	<b>Tanie-leczenie.pl</b>	5 297	9,18	5,30	<b>14,48</b>
4	AptekaSłonik.pl	3 508	9,38	3,51	<b>12,89</b>
5	Optiva.pl	3 370	9,37	3,37	<b>12,74</b>
6	i-Apteka.pl	2 713	9,35	2,71	<b>12,06</b>
7	Domzdrowia.pl	1 762	9,41	1,76	<b>11,17</b>
8	Kontaktowe.pl	1 859	9,25	1,86	<b>11,11</b>
9	AptekaJakMarzenie.pl	1 648	9,00	1,65	<b>10,65</b>
10	Lens-Shop.pl	1 112	9,51	1,11	<b>10,62</b>

Największy udział w sprzedaży mają soczewki kontaktowe, akcesoria medyczne ( ciśnieniomierze, termometry ) oraz farmaceutyki. Po spływających od Klientów opiniach można szybko się zorientować na co należy postawić w tej branży by odnieść sukces -gwarancja oryginalności produktu, odpowiedni opis ( nierzadko z instrukcją obsługi ), fachowe ( medyczne ) doradztwo oraz szybka realizacja zamówienia Klienta – przedstawione. W tej branży rządzą i dzielą Szkla.com oraz Cefarm24.pl . W obu sklepach mamy zapewniony olbrzymi wybór, profesjonalną obsługę i szybką wysyłkę.

## KATEGORIA: DOM I WNĘTRZE

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>PomocnicyKuchenni.pl</b>	1 012	9,66	1,01	<b>10,67</b>
2	<b>Demus.pl</b>	1 740	9,47	1,74	<b>11,21</b>
3	<b>SklepDlaCiebie.pl</b>	1 181	9,75	1,18	<b>10,93</b>
4	Porcelana24.pl	568	9,70	0,57	<b>10,27</b>
5	Firantex.pl	730	9,47	0,73	<b>10,20</b>
6	ArtDecor24.pl	467	9,70	0,47	<b>10,17</b>
7	Niebieskalazienka.pl	172	9,90	0,17	<b>10,07</b>
8	Galeriaplakatu.com	560	9,50	0,56	<b>10,06</b>
9	Dekoria.pl	610	9,44	0,61	<b>10,05</b>
10	Folnet.pl	454	9,46	0,45	<b>9,91</b>

To najszybciej rozwijająca się branża w polskim internecie. Niespotykana ilość produktów, które stanowią wyposażenie naszych mieszkań i domów sprawia, że wirtualny spacer po najlepszych sklepach tej branży zapiera dech w piersiach. Tysiące wzorów fran, zastawy stołowe, ceramika, nowoczesne lampy czy staroświeckie zegary? Proszę bardzo, wszystko to znajdziecie w naszych e-sklepach.

## KATEGORIA: KSIĄŻKI

POZ	NAZWA SKLEPU	LICZBA OPINII	ŚREDNIA OCENA KLIENTÓW	0,1 PKT ZA KAŻDE 100 OPINII OD KLIENTÓW	ŁĄCZNA OCENA
1	<b>Selkar.pl</b>	3 960	9,21	3,96	<b>13,17</b>
2	<b>Profit24.pl</b>	1 167	9,54	1,17	<b>10,71</b>
3	<b>8a.pl</b>	1 363	9,31	1,36	<b>10,67</b>
4	Bookcity.pl	1 061	9,46	1,06	<b>10,52</b>
5	Godi.pl	530	9,63	0,53	<b>10,16</b>
6	Taniepodreczniki.pl	564	9,52	0,56	<b>10,08</b>
7	Madbooks.pl	402	9,50	0,40	<b>9,90</b>
8	Poltax.waw.pl	214	9,68	0,21	<b>9,89</b>
9	Kumiko.pl	230	9,62	0,23	<b>9,85</b>
10	Podreczna.pl	521	9,21	0,52	<b>9,73</b>

Merlin i Empik są coraz gorzej oceniane przez klientów. Atutem wciąż pozostaje olbrzymia sieć salonów, ale jakość obsługi klienta pozostawia sporo do życzenia. A to staje się olbrzymią szansą dla e-księgarni, które w krótkim czasie potrafią znaleźć każdą pozycję książkową i zapewnić klientowi najwyższy poziom obsługi. Obserwujemy powyższą kategorię od roku i z pełną świadomością możemy stwierdzić, że rynek mniejszych, ale nastawionych bardziej pro konsumentcko księgarni będzie zabierać dużym graczom coraz więcej klientów.



# Ściągamy ceny z internetu

**Mariusz Stolarski**

Dyrektor Zarządzający, Członek Zarządu Electro World Polska Sp. z o.o.



**Electro World działa zarówno w przestrzeni off-line jak i on-line. Dlaczego zdecydowali się Państwo na taki model działalności?**

Rynek sprzedaży tradycyjnej i internetowej konkuruje ze sobą. Jest to widoczne zwłaszcza w branży elektroniki użytkowej. W rzeczywistości jedna i druga forma dokonywania zakupów ma swoje wady i zalety. Markety Electro World znajdują się w dużych miastach. Społeczeństwo wielkomiejskie żyje w ciągłym biegu. Nie ma więc czasu sprawdzać cen interesujących ich artykułów. Wygoda naszych klientów jest powodem dla którego zdecydowaliśmy się na połączenie tych dwóch kanałów sprzedażowych.

W serwisie internetowym [electroworld.pl](http://electroworld.pl) klient znajdzie szeroki asortyment w konkurencyjnych cenach. Połączenie możliwości sprawdzenia cen online z zakupem w tradycyjnym markecie, gdzie klient może zobaczyć interesujący go produkt oraz w razie potrzeby porozmawiać ze sprzedawcą odpowiada wielu kupującym.

**CO KLIENCI NAJCHĘTNIEJ KUPUJĄ W ELECTRO WORLD?**

Kuchnie w zabudowie

Chłodziarki

Pralki

Kuchnie wolnostojące

**W jaki sposób Electro World będzie budował swoją pozycję na rynku?**

Wysoka jakość sprzedawanych produktów oraz rozsądne ceny to nie wątpliwie mocne strony naszej marki. W Electro World stawiamy również na wysoką jakość obsługi. Nasze podejście do klienta zostało docenione w badaniu poziomu obsługi wśród sieci firm oferujących sprzęt RTV i AGD w Polsce, w którym zajęliśmy I miejsce. Badanie zostało przeprowadzone przez międzynarodową firmę International Service Check (ISC). Oceniano głównie jakość obsługi oraz fachową wiedzę pracowników. Jako najwyższej

oceniona sieć zdobyliśmy 88,8% głosów. To bardzo cenne wyróżnienie, bo przyznane przez osoby, bez których nie moglibyśmy istnieć – naszych Klientów.

Obecnie jesteśmy w trakcie wprowadzania poprawek w naszych salonach. Mamy nadzieję, że dzięki temu komfort robienia zakupów będzie jeszcze większy.

**Czy mają Państwo jakieś specjalne plany na przyszłość?**

Na początku maja ruszamy z kampanią reklamową. Pomysły powstały we współpracy z agencją Hand MADE. Mamy nadzieję pozytywnie zaskoczyć naszych klientów. Skupiamy się na rozwoju poszczególnych salonów, więc akcje reklamowe będą odbywały się po kolei we wszystkich miastach, w których znajdują się nasze markety. Już dzisiaj zapraszamy do Katowic – miasto w którym startuje kampania.

# RANKING PRODUKTÓW SKĄPIEC.PL



# TOP 10

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Aparat Nikon D90 + 18-105 VR (kit)</b>	76	<b>4.5</b>
2	<b>Telewizor LED Samsung UE40C6000</b>	145	<b>4.5</b>
3	<b>Telewizory plazmowe Panasonic TX-P42G20E</b>	225	<b>4.6</b>
4	Telewizor LED Sony KDL-40EX710	9	<b>4.5</b>
5	Nawigacja GPS Goclever 5066 Polska	91	<b>4</b>
6	Aparat Fuji HS10	92	<b>4.2</b>
7	Aparat Sony DSC-HX5V	75	<b>4.1</b>
8	Telefon Samsung S5230 Avila	135	<b>4.2</b>
9	Telefon Nokia E52	87	<b>3.8</b>
10	Sony PlayStation 3 Slim 250 GB	73	<b>4.5</b>



Zawartość zestawienia najpopularniejszych produktów na Skapiec.pl odzwierciedla zainteresowania konsumentów. Elektronika użytkowa, która zdominowała zestawienie należy do najpopularniejszych artykułów kupowanych w sieci. W zestawieniu dominują produkty znanych marek – liderów w swoich branżach. Artykuły elektroniczne należą również do najchętniej ocenianych przez użytkowników Skapiec.pl produktów.

## KATEGORIA: KOMPUTERY

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Sony PlayStation 3 Slim 250 GB</b>	73	<b>4.5</b>
2	Notebook Asus Eee PC 1005PX	9	<b>4.8</b>
3	Microsoft Xbox 360 Slim 250 GB	60	<b>4.9</b>
4	Monitor LCD Samsung SyncMaster SMP2270HD	25	<b>4.1</b>
5	Urządzenie wielofunkcyjne HP DeskJet Ink Advantage K209a	59	<b>4.2</b>



Sprzęt komputerowy od dawna znajduje się w czołówce produktów cieszących się dużym zainteresowaniem odwiedzających Skapiec.pl. Lista najpopularniejszych produktów pokazuje, że popularnością cieszą się nie tylko notebooki, ale również konsole do gier czy drukarki.

## KATEGORIA: FOTOGRAFIA

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Aparat Nikon D90 + 18-105 VR (kit)</b>	76	<b>4.5</b>
2	Aparat Fuji HS10	92	<b>4.1</b>
3	Aparat Nikon D90 body	73	<b>4.2</b>
4	Aparat Sony DSC-HX5V	75	<b>4.1</b>
5	Aparat Canon EOS 50D body	41	<b>4.5</b>



Zestawienie najpopularniejszych artykułów z kategorii Foto odzwierciedla coraz większe zainteresowanie kupujących półprofesjonalnymi i profesjonalnymi aparatami z wymienną optyką produkowanych przez firmy z mocną pozycją na rynku. W pierwszej 5 znalazła się tylko jedna cyfrowka kompaktowa firmy Sony.

## KATEGORIA: RTV

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Telewizor LED Samsung UE40C6000</b>	145	<b>4.5</b>
2	Telewizor plazmowy Panasonic TX-P42G20E	225	<b>4.6</b>
3	Telewizor LCD Samsung LE40C650	361	<b>4.5</b>
4	Telewizor LED Sony KDL-40EX710	9	<b>4.5</b>
5	Telewizor LCD Sony KDL-40EX500	139	<b>4.4</b>



Przyglądając się zestawieniu dotyczącemu kategorii RTV możemy powiedzieć tylko jedno – kochamy telewizory. Im większe tym lepsze. Stawiamy również na sprzęt znanych marek takich jak Samsung czy Sony.

## KATEGORIA: AGD

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Lodówka Bosch KGV 36X47</b>	130	<b>4.2</b>
2	Odkurzacz Zelmer Sirius 1600.0 ST	241	<b>4.0</b>
3	Żelazko Philips GC4410	256	<b>4.1</b>
4	Ekspres do kawy Saeco Via Veneto de Luxe	35	<b>4.1</b>
5	Lodówka Electrolux ERB 34233 X	28	<b>4.5</b>



W zestawieniu najpopularniejszych produktów segmentu AGD znalazły się lodówki, odkurzacz, żelazko oraz ekspres do kawy. Z monitoringu odwiedzin na Skąpiec.pl wynika, że segment AGD jest niezwykle popularny wśród e-klientów. Popularnością cieszą się zarówno drobne sprzęty domowe, jak i lodówki, pralki czy zmywarki.

## KATEGORIA: TELEFONY

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Samsung S5230 Avila</b>	135	<b>4.2</b>
2	Nokia E52	87	<b>3.8</b>
3	Sony Ericsson Xperia X10 mini	11	<b>4.5</b>
4	Nokia 5230	44	<b>4.1</b>
5	Samsung S8500 Wave	37	<b>4.2</b>



Ranking popularności telefonów komórkowych na Skąpiec.pl odzwierciedla obecne trendy na rynku. Lubimy telefony multimedialne. W zestawieniu dominują telefony dotykowe z aparatami fotograficznymi o dobrej rozdzielczości.

## KATEGORIA: GRY

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>The Sims 3</b>	16	<b>4.5</b>
2	FIFA 11	9	<b>4.7</b>
3	Grand Theft Auto San Andreas	17	<b>4.2</b>
4	StarCraft II Wings of Liberty	5	<b>4.1</b>
5	Call Of Duty 2	24	<b>4.5</b>



Choć utarła się opinia, że gry komputerowe są męską domeną, to zestawienie najpopularniejszych gier na Skąpiec.pl przeczy temu twierdzeniu. Najczęściej odwiedzana podczas ostatnich 6 miesięcy gra – The Sims 3 pozwala na zbudowanie domu, własnej postaci i nastawiona jest na interakcje z innymi postaciami.

## KATEGORIA: OGRÓD

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Odśnieżarka Stiga Snow Rex</b>	9	<b>3.6</b>
2	Piła łańcuchowa Stihl MS 250	79	<b>3.9</b>
3	Odśnieżarka Stiga Snow Electric	2	<b>4</b>
4	Odśnieżarka NAC SPS 01-52	5	<b>4.1</b>
5	Piła łańcuchowa Makita DCS4610-35	8	<b>4.6</b>

Miłośników ogrodnictwa odwiedzających Skapiec.pl najbardziej interesowały odśnieżarki oraz piły łańcuchowe. Największą popularnością w ciągu ostatniego pół roku cieszyły się piły o napędzie spalinowym.



## KATEGORIA: MOTORYZACJA

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Opony Dębica Frigo 2 195/65R15 91T</b>	110	<b>3.8</b>
2	Opony Continental ContiWinterContact TS 830 195/65R15 91T	9	<b>4.5</b>
3	Opony Goodyear UltraGrip 7+ 195/65R15 91T	6	<b>3.4</b>
4	Opony Barum Polaris 2 195/65R15 91T	6	<b>3.1</b>
5	Opony Nokian WR G2 205/55R16 91H	37	<b>4.1</b>

Czego na Skapiec.pl szukają fani motoryzacji? Wszystkie miejsca w top 5 okupują producenci opon. Polskich kierowców najbardziej interesują modele przystępne cenowo. Wszystkie opony ujęte w zestawieniu w sklepach internetowych można kupić za mniej niż 400 PLN.



## KATEGORIA: ODZIEŻ

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Body Shirley of Hollywood Body Model 90001</b>	2	<b>4.6</b>
2	Bluza Adidas Adi Firebird TT	18	<b>4.5</b>
3	Stringi Obsessive Armena	1	<b>5</b>
4	Koszulka nocna Beauty Night Iris Lace	1	<b>4.5</b>
5	Buty trekkingowe Campus Viking	6	<b>3.7</b>

Analiza popularności odwiedzin kategorii odzieżowych na Skąpiec.pl dowodzi, że Polacy w sieci nabierają odwagi. W zestawieniu króluje bielizna erotyczna oraz ... odzież sportowa. Co ciekawe pomimo dużego zainteresowania bielizną erotyczną użytkownicy Skąpiec.pl raczej nie dzielą się opiniami o zakupach tej kategorii.



## KATEGORIA: URODA I APTEKA

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Bionorica Sinupret lek pochodzenia roślinnego</b>	68	<b>4</b>
2	Woda toaletowa męska Giorgio Armani Acqua di Gio	68	<b>4.3</b>
3	Prezerwatywy Durex Performa	60	<b>3.5</b>
4	Woda toaletowa męska Azzaro Chrome	31	<b>4.1</b>
5	Woda toaletowa męska Hugo Boss No.6 Bottled	34	<b>4.2</b>

Zestawienie najczęściej odwiedzanych produktów z kategorii Apteka oraz Uroda wiele mówi o współczesnych e-konsumentach. W sieci szukamy m.in. okazji do zaoszczędzenia na zakupie ulubionych perfum i wód toaletowych – zarówno przeznaczonych dla kobiet, jak i mężczyzn.



## KATEGORIA: DLA DZIECI

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Wózek wielofunkcyjny X-lander XA</b>	7	<b>4.5</b>
2	Klocki LEGO City Remiza strażacka 7208	4	<b>4.5</b>
3	Wózek wielofunkcyjny Baby Active Jet	7	<b>4.1</b>
4	Wózek wielofunkcyjny Maxi-Cosi Mura 4	6	<b>5</b>
5	Klocki LEGO City Farma 7637	4	<b>4.8</b>



Popularność kategorii Dla dzieci świadczy o tym, że rodziny coraz częściej sposobu na odciążenie domowego budżetu szukają w internecie. W zestawieniu najpopularniejszych produktów tej kategorii znalazły się aż 3 wózki, co nie dziwi zważywszy że jest to jeden z większych wydatków, jakie muszą pokryć rodzice noworodka.

## KATEGORIA: DOM I WNĘTRZE

POZ	NAZWA PRODUKTU	LICZBA OPINII	OCENA PRODUKTU
1	<b>Tefal Zestaw garnków Classica 10-częściowy C84298</b>	19	<b>4.5</b>
2	Tefal Zestaw garnków i patelni Ingenio L52799	14	<b>4.8</b>
3	Piecyk naftowy Kero 260	8	<b>3</b>
4	Lubiana Serwis obiadowy 12 osób Victoria 3394 (bambus)	37	<b>4.7</b>
5	Deska do prasowania Leifheit Airboard M Plus	18	<b>4.2</b>



Największym zainteresowaniem użytkowników odwiedzających kategorię Dom i wnętrze cieszyły się meble: szafy oraz łóżka. Pierwsze miejsce przypadło zestawowi garnków, który również zebrał największą liczbę opinii e-konsumentów.

# KONTAKT



KONTAKT W SPRAWACH  
ZWIĄZANYCH Z RAPORTEM

## Monika Witoń

Specjalista ds. PR

[m.witon@skapiec.pl](mailto:m.witon@skapiec.pl)

tel. 71 / 344 38 48

## Paweł Kucharzak

Opineo.pl

[p.kucharzak@opineo.pl](mailto:p.kucharzak@opineo.pl)