

Kde a proč nakupovat produkty Apple

Magazín ■ Honza Březina

Chcete koupit iPhone, Mac nebo nějaké drobné příslušenství od Applu a uvažujete nad tím, od koho je koupíte nejvýhodněji? Apple se snaží o to, abyste všude dostali stejný servis i ceny, přesto rozdíly jsou větší, než byste možná čekali.



Staré české přísloví říká: „Proč chodit ke kovářičkovi, když můžete jít přímo ke kováři.“ Apple je známý tím, že dlouhodobě buduje svůj přímý prodejní kanál a snaží se, alespoň části svých potenciálních zákazníků, prodávat produkty přímo. Přináší mu to nejen nejvyšší marži, ale zároveň i možnost přímého kontaktu se zákazníky. Ten znamená garantovanou úroveň služeb a hlavně neocenitelnou zpětnou vazbu.

NÁKUP PŘÍMO OD APPLU

Kamenné prodejny Applu – Apple Stores – jsou pověstné nejen svou originální architekturou, ale i tím, že nabízejí bezkonkurenční servis. Prodavači jsou špičkově vyškoleni, obchody mívají přednostní dodávky zboží, nabízejí velmi široký program bezplatných školení i záruční a pozáruční servis. Obecně se ví, že Apple je v kamenných prodejnách při přímém styku se zákazníky často ochotnější uznat záruční opravu nebo dokonce udělat výjimku a provést bezplatnou výměnu zboží apod. Bohužel nejbližší kamenné prodejny jsou v Drážďanech a ve Vídni. Český zákazník do nich může vyrazit nakupovat nebo i zkusit štěstí s opravou, protože na většinu produktů má Apple mezinárodní záruku. Nicméně to není příliš pohodlné řešení.

V ČR je jedinou oficiální cestou, jak nakupovat přímo od Applu, on-line nákup. Na www.apple.cz nakupujete přímo od Applu, zboží vám přiveze v předem jasně daném termínu kurýrní služba, a využít můžete i on-line či telefonickou konzultaci s pracovníky Applu v češtině. Výhodou takového nákupu je, že on-line nákupy mají speciální ochranu zákazníka přinášející například možnost vrátit zboží do 14 dnů. Zároveň je nepřehlédnutelné, že Apple upřednostňuje dodávky zboží do svého obchodu před partnery, takže pokud je něčeho nedostatek, většinou to od Applu koupíte nejrychleji. Na druhou stranu on-line obchod prodává za oficiální ceny, které jsou v zásadě nejvyšší na trhu. S telefonní zákaznickou linkou se dají dohodnout pouze studentské, školní a oficiální slevy B2B.

V případě nákupu přímo od Applu zajišťuje poprodejní podporu telefonická linka a servis autorizovaná servisní střediska. Po telefonu je možné domluvit to, že do servisu a z něj zajistí dopravu Apple, pokud jde o zboží koupené on-line.

PRÉMIOVÍ PRODEJCI (APR)

Druhou možností je síť prémiových autorizovaných prodejců. Tu u nás tvoří prodejny iStyle, iStores a iWant, které jsou designované Applem – Apple pravidelně kontroluje úroveň poskytovaných služeb



a do značné míry ovlivňuje jejich obchodní podmínky. Cílem APR je poskytnout servis, který se co nejdříve blíží tomu v kamenných prodejnách Applu. To se samozřejmě daří jen do jisté míry, kterou určují podmínky pro partnery nastavené přímo Apple. APR jsou také prioritně zásobování zbožím, byť prioritou je o něco menší než v případě on-line obchodu Applu. APR nabízejí všechny oficiální akce, slevy a servis jako Apple. Nedostávají ale už například prostředky na bezplatná školení, takže jsou nabízena v omezeném rozsahu.

Z pohledu cen by APR oficiálně měli nabízet stejné ceny jako Apple, a když přijdete na prodejnu, na první pohled to tak většinou vypadá. Nicméně APR mnohem víc slyší na individuální cenotvorbu zejména v případě B2B. Zároveň nabízí vlastní věrnostní programy, v rámci kterých můžete získat buď lepší cenu, nebo jiné bonusy.

Co se týče servisu, většina APR je zároveň autorizovaným servisním partnerem, takže dokáže

řešit jak záruční, tak pozáruční servis. Nicméně nic vám nebrání využít služeb všech ostatních autorizovaných servisních středisek nebo zajet třeba do kamenného Apple Storu v Rakousku či Německu.

Kdy má smysl volit raději APR než přímo Apple? Zejména tehdy, pokud se chcete s někým poradit tváří v tvář, chcete si produkty osobně vyzkoušet anebo chcete využít služeb, které APR nabízí navíc. Ať už půjde o služby B2B, věrnostní program nebo třeba zapůjčení techniky, u APR máte jistotu, že vždy dostáváte originální zboží a plnou záruku. Bohužel ne vždy je edukace zejména nových prodejců na 100% úrovni, takže je dobré si najít prodejnu a prodavače, kterým opravdu důvěřujete.

PARTNERSKÁ SÍŤ (AP)

Třetí alternativou jsou autorizovaní partneři, kteří mají větší volnost než APR a většinou nějakou specializaci. V první řadě jde o velké řetězce

V případě APR vám nic nebrání využít služeb všech ostatních autorizovaných servisních středisek nebo zajet třeba do kamenného Apple Storu v Rakousku či Německu.



s elektronikou jako je Alza, Electro World, Datart apod., kteří mají dokonce v některých prodejnách speciální prodejní stánky s produkty Apple, na kterých jsou prodáváci školeni a kontrolováni přímo Apple. Dále sem patří partneři se specializací třeba na B2B (tedy firemní zákazníci), operátoři, specialisté na školství apod. V čem se liší od APR?

V případě AP již Apple neurčuje ani formu prodeje a ani tak striktně neovlivňuje ceny. Takže u těchto prodejců můžete těžit ze speciálních cenových akcí, které mohou někdy znamenat výhodnější podmínky než přímo od Applu či APR, zejména v případě výprodejů. Můžete zde najít specifické know-how, ale můžete bohužel narazit i na neznalost či nekompetentnost konkrétních prodejců, kteří nemají dostatečné proškolení, protože nejsou specificky proškoleni pro produkty Apple.

Záruční i pozáruční servis pro AP zajišťují autorizovaná servisní střediska. Pokud produkty reklamujete přímo u prodejce AP, tak je pouze odešle autorizovanému servisu, takže můžete ušetřit trochu času a odnést je tam sami.

I u AP by mělo platit, že vše, co je nabízeno jako produkt Apple, je originální a s plnou zárukou. Zatím jsem se v tomto ohledu nikdy nesetkal s problémy. Konec konců to je smyslem získání autorizace.

TI OSTATNÍ

Poslední možností je nakoupit zboží od prodejce, který nemá žádný vztah s Apple. Může jít o lokálního prodejce technologií IT, vašeho souseda, co tomu rozumí, nebo třeba nějaký obecný e-shop. Možná se vám dostane speciálního servisu, možná ušetříte pár stovek, ale ztrácíte jakoukoli garanci původu zboží, jeho kvality a servisního krytí. Nechci tím říkat, že jde apriori o špatnou volbu. Je ale založena čistě na důvěře a znám mnoho případů, kdy bylo prodáváno použité zboží jako nové nebo šlo třeba šedý dovoz s omezenou zárukou.

Pokud vám neautorizovaný prodejce prodá zboží z oficiální distribuce, tak máte stejné záruční podmínky, stejnou mezinárodní záruku a stejnou možnost využít všechna autorizovaná servisní střediska Applu. Neautorizovaný prodejce vám může nabídnout podmínky prodeje zcela dle vlastního uvážení, protože s Apple nemá žádný smluvní vztah, a často může nabídnout specifické služby. Důležité je ale vybírat s rozvahou a uvědomovat si související rizika.

My v redakci dáváme přednost nákupům přímo od Applu nebo APR – podle druhu zboží. U drobnějšího příslušenství většinou nakupujeme přímo u Applu, zejména v případě noviněk. Většinu nákupů realizujeme u APR, protože nabízejí osobnější a individuálnější přístup. 