

Checklist: expanzia e-shopu do Poľska

Praktický kontrolný zoznam pred vstupom na poľský trh · verzia august 2026 · FOZA SA

Ako s ním pracovať: prejdite body zhora nadol. Každý neodškrtnutý bod v sekciách 1–4 je riziko, ktoré sa po spustení predaja rieši drahšie než pred ním. Sekcie 5–6 sú o tom, čo sledovať po štarte. Pri každom čísle je uvedený zdroj a rok – údaje si viete kedykoľvek overiť.

0. Referenčné čísla poľského trhu

Údaj	Hodnota	Zdroj (rok)
Počet obyvateľov	36,50 mil. (k 1. 1. 2025)	Eurostat, populácia podľa obvyklého pobytu (2025) ec.europa.eu/eurostat
Osoby 16–74 r., ktoré nakúpili online za posledných 12 mesiacov	69,7 %	GUS, „Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2025 r.“ (2025) stat.gov.pl
Domácnosti s prístupom na internet	96,2 %	GUS (2025) stat.gov.pl
Používatelia internetu, ktorí nakupujú online	78 % (77 % v poľských e-shopoch, 41 % v zahraničných)	Gemius / IAB Polska, „E-commerce w Polsce 2025“ (2025) gemius.com
Obrat e-commerce, celý rok 2025	91,97 mld. PLN, +6,8 % r/r, 9,1 % podielu na maloobchode	Krajowa Izba Gospodarcza, na základe dát GUS za podniky nad 9 zamestnancov (2026) kig.pl
Podiel BLIK-u na online platbách	> 70 % online transakcií (Q1 2025); 1,4 mld. platieb v e-shopoch za rok 2025, +20 % r/r	NBP dáta citované BLIK-om; výsledky BLIK za rok 2025 (2025/2026) blik.com
Sieť balíkomatov InPost v Poľsku	više 28 000 automatov (koniec roka 2025)	InPost Group, výročná správa za rok 2025 (2026) inpost.eu
Preferencia InPost pri výbere balíkomatu	87 % zákazníkov ho volí ako prvú voľbu	Gemius, citované v tlačovej správe InPost za Q3 2025 (2025) inpost.eu
Prah pre cezhraničné B2C dodania v rámci EÚ	10 000 € bez DPH, súčet za všetky ostatné členské štáty EÚ	Európska komisia (One Stop Shop); Finančná správa SR vat-one-stop-shop.ec.europa.eu , financnasprava.sk

1. Analýza trhu a produktu

☐ Overili sme dopyt po našich produktoch v poľštine (objem vyhľadávania, nie odhad).

- ☐ Poznáme cenovú hladinu konkurencie **vrátane ponuky na Allegro** – zákazník nás bude porovnávať práve s ňou.
- ☐ Vieme, či naše kategórie na Allegre už majú silných predajcov, alebo je tam priestor.
- ☐ Rozhodli sme, či ideme len cez vlastný e-shop, len cez Allegro, alebo obidvomi kanálmi. Allegro je nízkorizikový spôsob, ako otestovať dopyt, ceny, logistiku a podporu; predaj na marketplace však sám o sebe neoverí náklady na získanie zákazníka ani vernosť značky vo vlastnom e-shope.
- ☐ Prepočítali sme maržu po zohľadnení poľskej DPH, dopravy a nákladov na vratky.
- ☐ Máme realistický odhad nákladov na prvých 6 mesiacov vrátane marketingu.

2. Lokalizácia (nie preklad)

- ☐ Texty e-shopu preložil a skontroloval rodený hovorca poľštiny, nie strojový preklad.
- ☐ Názvy a popisy produktov zodpovedajú tomu, ako produkt hľadá poľský zákazník.
- ☐ Obchodné podmienky, reklamačný poriadok a zásady ochrany údajov sú v poľštine a zodpovedajú poľskému právu.
- ☐ Ceny sú v PLN, nie prepočítané z eur v checkoute.
- ☐ Formáty dátumov, adries, telefónnych čísel a veľkostných tabuliek sú poľské.
- ☐ E-mailová komunikácia (potvrdenie objednávky, expedícia, vratka) je v poľštine.
- ☐ SEO: meta tituly, popisy a URL sú v poľštine, nie preložené doslovne zo slovenčiny.

3. Platby a doprava

- ☐ **BLIK je vyhodnotený a nasadený v checkoute.** Podľa dát NBP citovaných BLIK-om ním bolo v Q1 2025 zaplatených viac než 70 % online transakcií – ide o dominantnú platobnú metódu na poľskom trhu.
- ☐ Platobná brána podporuje poľské rýchle prevody (pay-by-link cez poľské banky).
- ☐ Váhu kariet a BNPL sme určili podľa nášho segmentu a hodnoty košíka, nie plošne – a vieme, prečo tak je.
- ☐ **Doručenie do balíkomatu InPost je nastavené** a v košíku je viditeľné a jednoducho voliteľné – 87 % zákazníkov, ktorí volia balíkomat, uprednostňuje práve InPost (Gemius, 2025).
- ☐ Zákazník si vie vybrať konkrétny automat cez mapu priamo v košíku.
- ☐ Máme doplnkovú kuriérsku možnosť pre nadrozmerné zásielky.
- ☐ Dobierka je zvážená vedome (zvyšuje konverziu, zvyšuje aj počet neprevzatých zásielok).
- ☐ Doba doručenia uvedená na produktovej stránke je reálna, nie optimistická.

4. Právo, dane a povinnosti

- ☐ Vieme, kedy prekročíme **celoeurópsky prah 10 000 €** bez DPH. Je to súčet cezhraničných B2C predajov na diaľku do *všetkých* ostatných členských štátov EÚ, posudzovaný za prebiehajúci aj predchádzajúci kalendárny rok (Európska komisia; Finančná správa SR).
- ☐ Po prekročení prahu účtujeme DPH podľa krajiny zákazníka – v Poľsku je základná sadzba 23 % (Ministerstvo financií PR, 2026).

- ☐ Sme registrovaní do režimu **OSS**, alebo máme priamu poľskú registráciu k DPH.
- ☐ Vieme, že OSS nerieši situáciu, keď skladujeme tovar fyzicky v Poľsku – vtedy je nutná lokálna registrácia.
- ☐ Poučenie o práve odstúpiť od zmluvy **do 14 dní** je na e-shope a v potvrdzovacom e-maile (UOKiK; Your Europe – Business).
- ☐ Vieme, že ak zákazníka o práve na odstúpenie neinformujeme, lehota sa predlžuje až o 12 mesiacov (UOKiK, 2026).
- ☐ Rozlišujeme **odstúpenie od zmluvy** (bez udania dôvodu) a **reklamáciu** (vada tovaru) – sú to dva rôzne procesy s rôznymi lehotami.
- ☐ Máme pripravený vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy v poľštine.
- ☐ Cookie lišta a spracovanie osobných údajov zodpovedajú GDPR aj v poľskej jazykovej verzii.

5. Zákaznícka podpora a spätná logistika

- ☐ Máme podporu v poľštine aspoň na e-maile; ideálne aj telefón a chat.
- ☐ Uvádzame poľské kontaktné telefónne číslo (lokálne, nie zahraničné).
- ☐ Máme definovaný čas odpovede a niekto ho reálne stráži.
- ☐ FAQ v poľštine pokrýva dopravu, platby, vratky a reklamácie.
- ☐ **Máme adresu na vrátenie tovaru priamo v Poľsku** – posielanie vratky do zahraničia je pre zákazníka bariéra.
- ☐ Vieme, ako zákazníkovi doručíme spätný štítok alebo zabezpečíme vyzdvihnutie zásielky.
- ☐ Máme proces na neprevzaté zásielky a vieme, kto ich náklady nesie.

6. Spustenie, meranie a rast

- ☐ Meriame konverziu, priemernú hodnotu objednávky a mieru vratiek zvlášť pre poľský trh.
- ☐ Sledujeme, v ktorom kroku checkoutu poľskí zákazníci odchádzajú.
- ☐ Máme nastavené sledovanie konverzií (analytika, remarketing) pre poľskú doménu alebo jazykovú verziu – zabezpečuje si ho e-shop alebo jeho technický partner.
- ☐ Prvé kampane sú obmedzené rozpočtom a časom, s vopred určeným kritériom „pokračujeme / zastavujeme“.
- ☐ Zbierame recenzie od poľských zákazníkov – sú dôležitým signálom dôvery voči zabehnutým marketplace-om.
- ☐ Po 3 mesiacoch vyhodnotíme, čo sme sa naučili, a upravíme sortiment, ceny a komunikáciu.

Zdroje

- GUS – Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2025 r.: <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spolaczenstwo-informacyjne/spolaczenstwo-informacyjne/spolaczenstwo-informacyjne-w-polsce-w-2025-r-,2,15.html>
- Gemius / IAB Polska – Raport E-commerce 2025: https://gemius.com/documents/81/RAPORT_E-COMMERCE_2025.pdf
- Krajowa Izba Gospodarcza – e-handel 2025 (92 mld. PLN): <https://kig.pl/aktualnosc-ekonomicz/e-handel-coraz-mocniejszy-w-polsce-92-mld-zl-obrotu-w-2025-r-i-rekordowe-wyniki-e-grocery/>
- BLIK – výsledky za rok 2025: <https://www.blik.com/sk/takmer-3-mld-transakcii-blik-v-roku-2025-a-viac-ako-2-mil-novych-pouzivatelov>
- InPost Group – výročná správa 2025: https://inpost.eu/sites/default/files/2026-03/InPost_Group_IAR_2025_0.pdf

- InPost – tlačová správa Q3 2025 (Gemius, 87 %): <https://inpost.eu/sites/default/files/2025-11/InPost%203Q%202025%20press%20release.pdf>
- Európska komisia – One Stop Shop (OSS): https://vat-one-stop-shop.ec.europa.eu/one-stop-shop_en
- Finančná správa SR – osobitná úprava uplatňovania DPH: <https://www.financnasprava.sk/sk/podnikatelia/dane/dan-z-pridanej-hodnoty/osob-uprava-uplatnenia-dph>
- UOKiK – lehoty na odstúpenie od zmluvy (14 dní, +12 mesiacov): <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umow/terminy-odstapienie/>
- Your Europe – Business: predaj na diaľku v EÚ: https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/selling-goods-services/ecommerce-distance-selling/index_en.htm
- Ministerstvo financií PR – sadzby DPH a limity (23 %): <https://www.podatki.gov.pl/podatki-firmowe/vat/stawki-i-limity>
- Eurostat – populácia k 1. 1. 2025: <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/SEPDF/cache/1787.pdf>

FOZA SA – od roku 2016 sprevádzame slovenské a české e-shopy pri expanzii do strednej a východnej Európy: preklady a lokalizácia, zákaznícka podpora v jazyku trhu, lokálne telefónne číslo a adresa, SEO, právna a logistická podpora.

Bezplatná konzultácia na mieru vášmu e-shopu: <https://fozasa.sk/kontakt/>