

partnerzy raportu



e-COMMERCE POLSKA
IZBA GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ



ranking.ceneo.pl

RAPORT eZAKUPY 2015

CENEO.pl



E-zakupy 2015

Od dwóch lat serwis Ceneo.pl, we współpracy z TNS Polska, przygląda się zwyczajom zakupowym polskich internautów. Tegoroczny raport wyraźnie wskazuje, że rynek e-zakupów cały czas się rozwija: rośnie poczucie bezpieczeństwa, a wraz z nim częstotliwość kupowania w sieci.

Coraz częściej transakcji dokonujemy na ekranie smartfonu i tabletu. Specjalne miejsce w raporcie poświęcone jest dostawcom – okazuje się bowiem, że ich usługi stanowią kluczowe kryterium zadowolenia z zakupów na odległość.

Raportowi towarzyszą trzy autorskie rankingi Ceneo.pl: realizowany już po raz szósty Ranking Zaufanych Opinii, który wyłania najlepsze e-sklepy w 8 kategoriach oraz debiutujące w tym roku rankingi: Najlepszych Dostawców i Najlepszych Produktów.

Program „Zaufane Opinie Ceneo.pl” jest największym (niemal 5 mln opinii) i najstarszym (od 2009 roku) programem badającym wiarygodność e-sklepów w Polsce. Dane pochodzą wyłącznie od klientów, którzy dokonali faktycznych zakupów.



Ranking
Zaufanych Opinii



Ranking
Najlepszych Produktów



Ranking
Najlepszych Dostawców

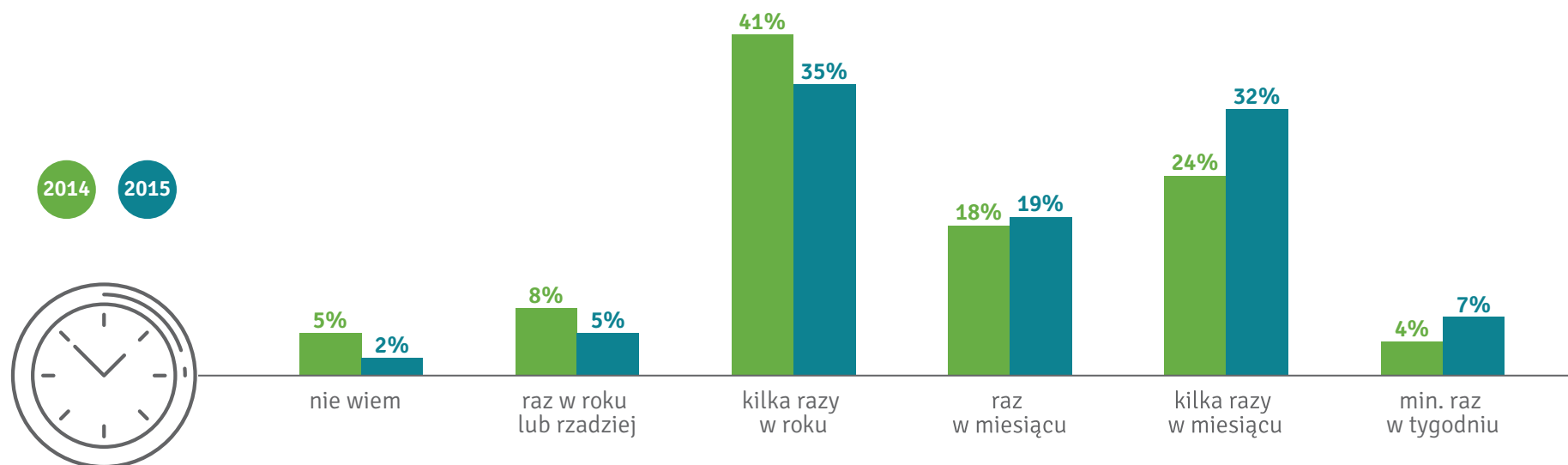


Od pół roku w ramach tego programu zbieramy również opinie o dostawcach – zauważyliśmy bowiem jak bardzo ich usługa wpływa na końcową satysfakcję klientów. Po raz pierwszy w ramach corocznego podsumowania Zaufanych Opinii publikujemy zatem także ranking dostawców działających na polskim rynku. Dodatkowo opracowaliśmy zestawienie najpopularniejszych produktów kupowanych przez klientów w kilkudziesięciu kategoriach. Po zapoznaniu się z naszymi materiałami klienci będą mogli dokonać więc najlepszych wyborów – dowiedzą się co i gdzie kupić, oraz kto najszybciej i najbezpieczniej dostarczy im do domu zamówione produkty – mówi Marcin Łachajczyk, Dyrektor Zarządzający Ceneo.pl.

WSZYSCY KUPUJEMY ONLINE

Już dwa lata temu trudno było spotkać polskiego internautę, który nigdy nie kupił nic w sieci. Odsetek e-klientów wynosił wtedy 96%, wg badania TNS Polska, dziś wzrósł do 100%*. Zmianie uległa także częstotliwość kupowania w sieci. Znacząco wzrosła grupa osób, które na e-zakupy wybierają się kilka razy w miesiącu (z 24% dwa lata temu do 32% obecnie). Jeśli dodamy do tego 7% osób, które w sieci kupują nawet kilka razy w tygodniu, możemy stwierdzić, że już co drugi Polak e-zakupy wybiera bardzo często.

Częstotliwość e-zakupów



ZAKUPY Z TELEFONEM W RĘKU

Jakiego sprzętu używamy do robienia wirtualnych zakupów? Nadal najpopularniejsze są laptopy, których używa niemal 3/4 internautów. Drugą pozycję zajmuje komputer stacjonarny, który w porównaniu do zeszłego roku nieznacznie traci na popularności – do robienia zakupów używa go mniej więcej połowa internautów. Pozycja telefonów i tabletów umacnia się – obecnie używa ich odpowiednio 21% i 13% respondentów. W obydwu przypadkach jest to o 5 punktów procentowych więcej niż w roku 2014. Aż 84% użytkowników smartfonów i tabletów potwierdziło, że korzystają z mobilnych aplikacji zakupowych, co oznacza, że aplikacje te przekonaly do siebie szerokie grono internautów.

Potwierdzeniem wyników badania TNS są statystyki Ceneo.pl. Aplikacja mobilna serwisu została już pobrana przez niemal półtora miliona użytkowników. W kwietniu ubiegłego roku ruch z urządzeń mobilnych wynosił 14%, dziś to aż 28,5% - czyli z Ceneo.pl za pomocą urządzeń mobilnych korzysta niemal co trzeci użytkownik.



“Od dawna promujemy tzw. smartshopping – rozumiany nie tylko jako „sprytne” zakupy, ale także jako zakupy ze smartfonem w ręku – mówi Dariusz Grabowski, kierownik Działu Rozwoju Produktów w Ceneo.pl. – Dzięki naszej aplikacji mobilnej można zawsze i wszędzie porównać oferty pod kątem ceny, dostępności, warunków dostawy. Najnowsza opcja - karty lojalnościowe - jest ukłonem również w stronę użytkowników preferujących zakupy stacjonarne.”

BEZPIECZNE E-ZAKUPY

Zaufanie do e-zakupów ciągle rośnie. Tylko w ciągu ostatniego roku aż o 6% zmalał odsetek osób, które uważają, że zakupy przez Internet są mniej bezpieczne niż tradycyjne (z 41% do 35%). Zdecydowana większość osób (60%) jest więc zdania, że zakupy w sieci są co najmniej tak bezpieczne jak te tradycyjne (51% dwa lata temu).

Zaufanie do zakupów internetowych

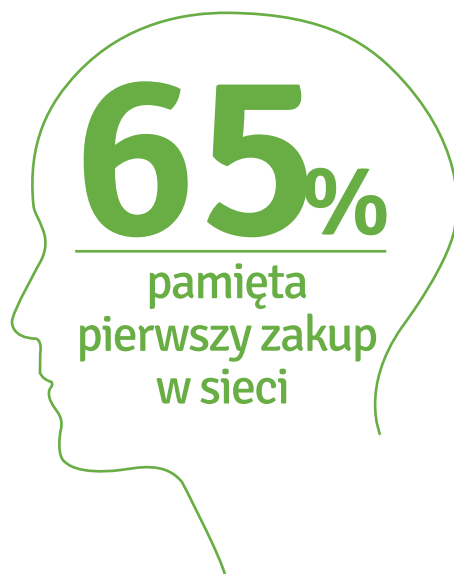
Zakupy internetowe są tak samo (a nawet bardziej) bezpieczne jak tradycyjne:





“Widać, że klienci przekonują się i przyzwyczajają do zakupów w sieci – coraz częściej dokonują tego typu transakcji, a dzięki pozytywnym doświadczeniom ich zaufanie zwiększa się. Rośnie też świadomość oraz wymagania wobec sklepów i dostawców. Na pewno wpływ na to miała wdrożona rok temu „Ustawa o prawach konsumenta”. Ułatwiła procedury związane ze zwrotem zakupionego towaru, co spowodowało, że Polacy śmielej kupowali w sieci produkty, które do tej pory nabywali głównie w tradycyjny sposób w galeriach i pasażach handlowych – tłumaczy Marcin Łachajczyk.

PIERWSZE ZAKUPY W SIECI

Czy Polacy pamiętają swoje zakupowe debiuty w sieci? Okazuje się, że aż 65% doskonale wie, co było pierwszą rzeczą samodzielnie kupioną w internecie. Najczęściej były to ubrania (13%), buty (7%), książki (7%), telefony (5%), gry, komputery i sprzęt RTV/AGD (po 2%).



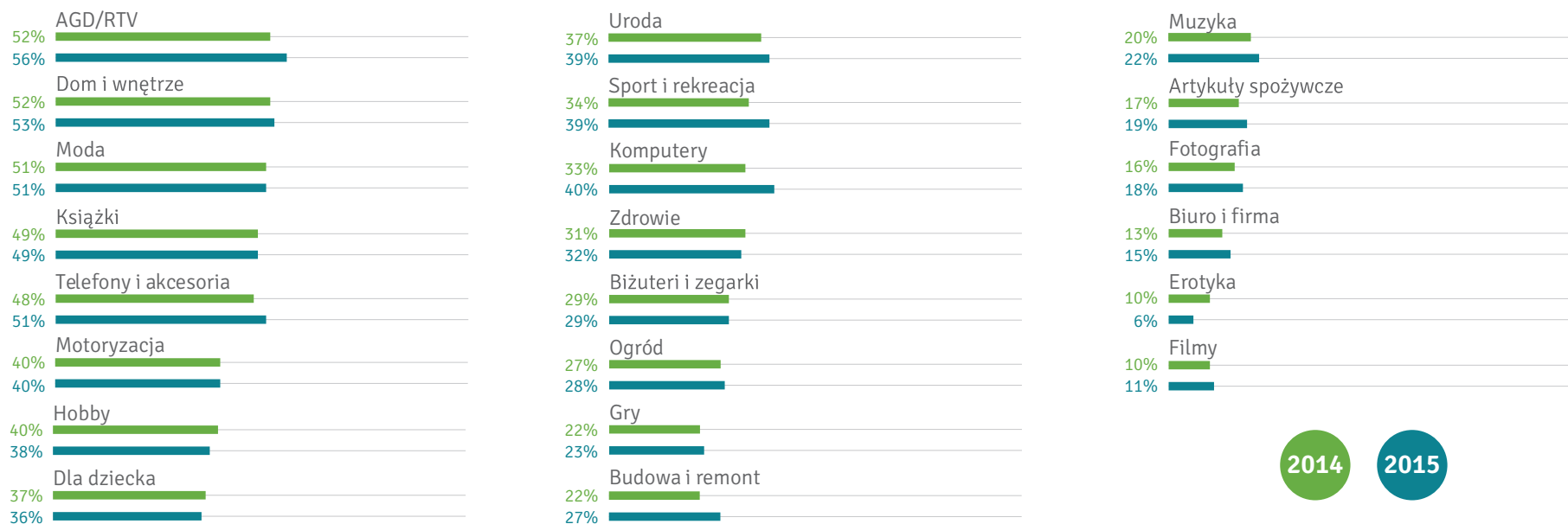
“ W sumie nie jestem zdzwiony tak wysoką pozycją kategorii modowych. Choć Ceneo.pl często kojarzy się z kategoriami technicznymi, to jedną z najczęściej wyszukiwanych fraz jest „sukienka” – mówi Marcin Łachajczyk. – Ja doskonale pamiętam swój pierwszy zakup – była to oczywiście gra - dodaje.

13%		Ubrania
7%		Buty
7%		Książki
5%		Telefon
3%		Kosmetyki
3%		Akcesoria motoryzacyjne
2%		Komputer
2%		RTV
2%		Zabawki
2%		Gry
2%		AGD
2%		Sprzęt sportowy
1%		Płyty
1%		Sprzęt fotograficzny
0,5%		Bilety
25,5%		Inne

ZAKUPOWE TRENDY INTERNAUTÓW

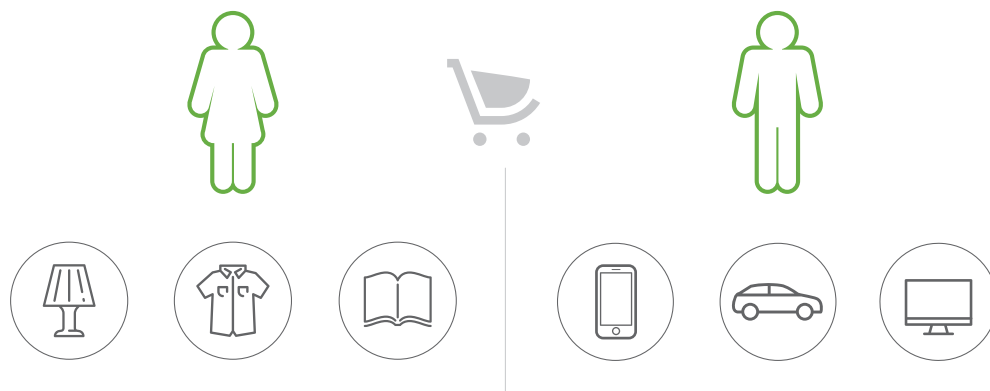
A co najczęściej kupujemy w sieci dziś? Podobnie jak w ubiegłym roku i dwa lata temu, internauci kupują przede wszystkim sprzęt AGD/RTV (56%) i produkty wyposażenia wnętrz (53%). Popularne są również ubrania (51%), książki (49%) i telefony (51%). Częściej niż w roku 2014 sięgamy na wirtualne półki sklepowe po akcesoria sportowe, komputery i produkty remontowe.

Co kupują Polacy online?



„Prawdziwy przełom nastąpił dwa lata temu, kiedy zainteresowanie kategoriami sprzedażowymi „Dom i wnętrze” oraz „Budowa i remont” wzrosło o 40 proc. – mówi Marcin Łachajczyk. - Kupujący dostrzegli, że zamówienie w Internecie wanny czy lampy nie różni się niczym od kupna innych towarów, a pozwala na oszczędność pieniędzy i czasu. Nie musimy odwiedzać kilkunastu sklepów i pożyczać minivana – wszystko co nam potrzebne wyszukamy w jednym miejscu, z dostawą prosto do domu – dodaje.

Internetowy koszyk zakupowy Polki i Polaka ma różną zawartość. Kobiety częściej niż mężczyźni kupują artykuły wyposażenia wnętrza, ubrania i dodatki oraz książki. Domeną mężczyzn są zakupy sprzętu AGD/RTV, telefonów, a także motoryzacja i komputery.



PRZEZ INTERNET SIĘ OPŁACA!

Robiąc zakupy polscy internauci wciąż największą uwagę zwracają na cenę. Nie jest więc zaskoczeniem, że nie tylko często kupują w sieci sprzęt RTV/AGD, ale też najwięcej z nich (46%) uważa, że jego ceny są okazyjne. Za najbardziej opłacalne kategorie produktowe uważane są również telefony, (36%), książki (31%), czy komputery (29%).

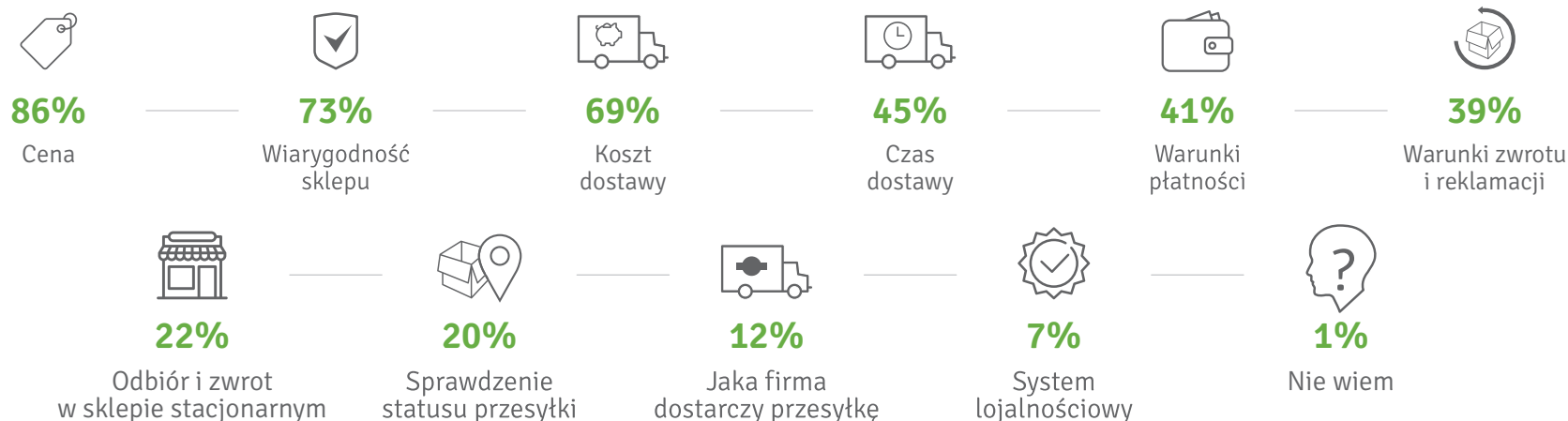
Najbardziej opłacalne zakupy w sieci

AGD/TRV	46%
Telefony	36%
Książki	31%
Komputery	29%
Moda	28%
Dom i wnętrze	24%
Motoryzacja	24%
Dla dziecka	22%
Uroda	17%
Sport i rekreacja	15%
Gry	13%
Budowa i remont	13%
Ogród	12%
Zdrowie	12%
Hobby	11%
Biżuteria i zegarki	11%
Muzyka	8%
Fotografia	8%
Artykuły spożywcze	6%
Filmy	5%
Biuro	4%
Erotyka	4%
Nie wiem	9%

CENA TO NIE WSZYSTKO

Polscy internauci podczas zakupów w sieci zwracają uwagę przede wszystkim na cenę produktu (86%), ale również wiarygodność sklepu lub sprzedawcy (73%) i koszt dostawy (69%). Wciąż ważnymi kwestiami są także czas dostawy (45%), warunki płatności (41%), bądź zwrotu towaru/reklamacji (39%). Do mniej ważnych czynników można zaliczyć możliwość odbioru/zwrotu zakupu w sklepie stacjonarnym (22%) czy możliwość sprawdzenia statusu przesyłki (20%). Najmniej ważne są dla polskich internautów: kwestia wyboru dostawcy (12%), możliwość korzystania z systemu lojalnościowego (7%).

Co jest ważne podczas e-zakupów?



„Wyraźnie widać, że co prawda Polacy nie zwracają uwagi na nazwę dostawcy, ale już wszystkie składowe szybkiej, taniej i wygodnej dostawy są dla nich niezwykle istotne. Myślę, że powiązanie jakości usług dostawczych z konkretną marką przyjdzie już całkiem niedługo – podsumowuje Marcin Łachajczyk. - Polacy przekonali się najpierw do ogólnej idei zakupów internetowych, a teraz zaczynają dokonywać coraz bardziej świadomych decyzji przy wyborze konkretnych ofert, i są wobec rynku coraz bardziej wymagający – podkreśla.

STAWIAMY NA JAKOŚĆ DOSTAWY

Opinie o dostawach 2015

Wygląda na to, że rynek usług w tym obszarze zmienia się na lepsze, a dostawcy starają się wyjść na przeciw oczekiwaniom e-klientów. W ciągu ostatniego roku spadł odsetek osób, które uważają, że koszty dostawy są zbyt wysokie (z 65% do 52%). Już jedna trzecia klientów (64%) twierdzi, że dostawcy starają się elastycznie dopasować do preferencji i możliwości klientów – na przykład przyjeżdżając z przesyłką we wskazane miejsce w wybranym przedziale czasowym.

Koszty dostawy są zbyt wysokie

52%



Nie przeszkadza mi czekanie na dostawę

76%



Kurierzy są elastyczni

64%



Szybciej czy taniej?

Trzem czwartym ankietowanych nie przeszkadza, że robiąc zakupy przez Internet muszą czekać na dostawę. Z pewnością takie oczekiwanie łatwiej zaakceptować, gdy przesyłka oraz cała transakcja jest tańsza. Okazuje się, że, mając do wyboru: szybką dostawę, ale łączącą się z kosztem lub darmową dostawę, ale dłuższy czas oczekiwania na dostarczenie, polscy internauci wybierają rozwiązanie bezkosztowe. Jest to więc kolejne świadectwo tego, że podstawowym czynnikiem decydującym o zakupie produktu jest cena.



18%

Szybka dostawa za opłatą

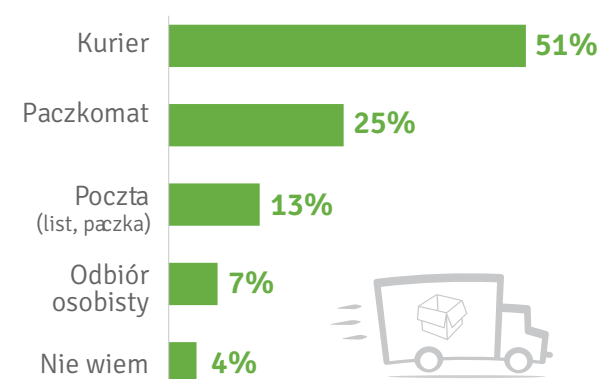


59%

Darmowa dostawa z dłuższym czasem oczekiwania

Sposób dostawy

Jaki jest najpopularniejszy sposób odbioru internetowych zakupów? Polacy preferują usługi kurierskie - wskazuje na nie co 2 badany. Drugimiejsce zajmują dwukrotnie rzadziej wspomniane paczkomaty (25%), które znacząco wyprzedzają jednak pocztę tradycyjną (13%). Choć odbiór osobisty znajduje się na ostatnim miejscu (7% wskazań), to warto jednak podkreślić, że w największych miastach (tj. w tych powyżej 500 tys. mieszkańców) jest to forma usługi preferowana przez 18% osób, co w tej grupie stawia ją wyżej niż pocztę tradycyjną (6%).



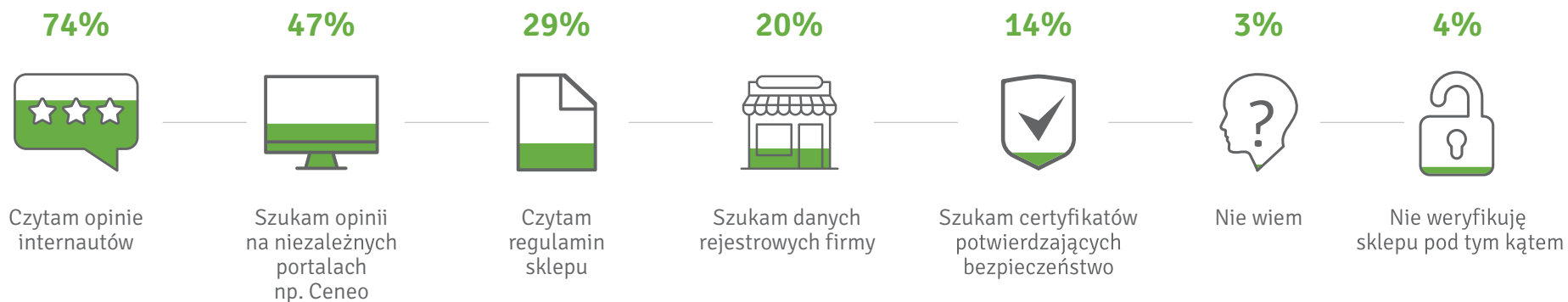
RZETELNY SPRZEDAWCA POSZUKIWANY!

Aż trzy czwarte polskich internautów (73%) podczas robienia zakupów w sieci największą uwagę zwraca na wiarygodność sklepu – jest to drugi najczęściej wymieniany czynnik. Jak Polacy sprawdzają wiarygodność sprzedawców?

Okazuje się, że zdecydowana większość respondentów (74%) czyta w tym celu opinie i rekomendacje innych internautów na stronie sklepu. Prawie połowa badanych (47%) sięga po „recenzje” na niezależnych portalach - np. na porównywarkach cenowych lub forach. Częściej robią to osoby lepiej wykształcone (z wykształceniem średnim lub wyższym). Zdecydowanie rzadziej polscy internauci czytają regulamin sklepu (29%) lub sięgają po inne źródła informacji.

Tylko nieliczni respondenci (4%) deklarują, że w ogóle nie sprawdzają wiarygodności sklepów internetowych, w których rozważają dokonanie zakupu. Wyniki uzyskane w tym roku są podobne do ubiegłorocznych statystyk.

Jak sprawdzasz wiarygodność sklepu internetowego?



ZAUFANIE OPINIE CENEO.PL

Najpopularniejszym systemem rekomendacji sklepów internetowych w Polsce jest program „Zaufane Opinie Ceneo.pl”. System opiera się o internetowe ankiety, które są wypełniane przez tych klientów, którzy dokonali realnego zakupu w konkretnym sklepie internetowym. Fakt, że opinie pochodzą bezpośrednio od klientów, stanowi dużą przewagę nad zwykłymi opiniami, które może wystawić każdy. Klienci w „Zaufanych Opiniach” dzielą się zarówno pozytywnymi, jak i negatywnymi uwagami na temat swoich doświadczeń zakupowych – gwarantuje to rzetelny obraz sklepów objętych rankingiem.

W programie „Zaufane Opinie Ceneo.pl” bierze udział 3100 sklepów – 75% z nich od ponad 5 lat. Okazuje się, że już sam fakt uczestnictwa w nim stanowi dla klientów wiarygodny dowód zaufania i rzetelności: oferty sklepów nagradzanych w programie są odwiedzane nawet 23% częściej niż pozostałe, a uzyskane godło „Zaufanych Opinii Ceneo.pl” zwiększa liczbę zamówień nawet o 40%.



Od początku programu – od 2009 roku – zebrano niemal 4,7 mln zaufanych opinii. Klienci chętnie dzielą się swoim zdaniem – dziennie przybywa ok. 4000 nowych opinii.

**RANKING SKLEPÓW
ZAUFAANE OPINIE CENEO.pl
2015**

RANKING SKLEPÓW ZAUFANE OPINIE CENEO.pl 2015



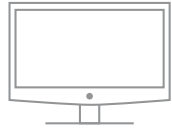
Tegoroczne, szóste już z kolei, zestawienie najlepiej ocenianych przez klientów sklepów internetowych powstało na podstawie niemal 1,2 mln ankiet wypełnionych przez użytkowników serwisu w okresie od września 2014 roku do września 2015 roku. Sklepy zostały ocenione w 7 kategoriach branżowych oraz w debiutującej w tym roku kategorii „koszykowej” – „Najlepszych Sprzedawców na Ceneo.pl”, umożliwiających zakup swoich ofert w ramach opcji „Kup na ceneo”.

W tegorocznej edycji ocenie podlegało 3100 sklepów. W rankingu znalazły się te z nich, które zostały najlepiej ocenione przez kupujących. Wszystkie opinie w Programie pochodzą od realnych klientów, którzy dokonali faktycznych zakupów.

W ocenie brano pod uwagę średnią liczbę opinii, średnią ocen uzyskanych w opiniach oraz liczbę opinii negatywnych. Do finału zakwalifikowano wyłącznie sklepy, które miały zachowaną ciągłość ocen.

“ W naszym rankingu pokazujemy klientom najbardziej zaufane, rzetelne i wiarygodne sklepy tuż przed okresem największego przedświątecznego boomu w e-handlu – mówi Marcin Łachajczyk, dyrektor zarządzający Ceneo.pl. – Zestawienie opieramy na danych z ostatnich 12 miesięcy, pokazujemy więc, jak sklepy poradziły sobie ze znacznie zwiększonym ruchem IV kwartału w ubiegłym roku – dodaje.

Sklepy zostały podzielone na 7 kategorii branżowych oraz 8. kategorię dodatkową powiązaną z bezpośrednią sprzedażą w serwisie w opcji „Kup na Ceneo”:



**1. ELEKTRONIKA
UŻYTKOWA**



2. MOTORYZACJA



3. MULTIMEDIA



4. STYL ŻYCIA



5. DOM I WNĘTRZE



**6. ŚWIAT
KOMPUTERÓW**



7. ZDROWIE I URODA

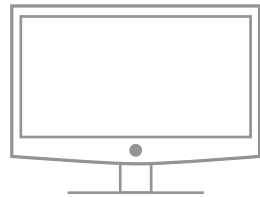


**8. N AJLEPSZY
SPRZEDAWCA NA CENEO**

Ósmą nową kategorię w rankingu Zaufanych Opinii stworzono w odpowiedzi na dynamicznie rosnącą sprzedaż bezpośrednio w serwisie. Dzięki opcji „Kup na Ceneo” użytkownicy mogą dokonywać zakupów bezpośrednio na stronie serwisu, łącząc zakupy z różnych sklepów w jednej transakcji. Cały proces zakupowy - od wyszukania produktów w najlepszej cenie, poprzez sprawdzenie informacji na ich temat, zapoznanie się z opiniami o sklepach aż po wybór towarów, zamówienie i dokonanie płatności - mieści się zaledwie na jednej stronie.

Do bezpośredniej „koszykowej” sprzedaży w serwisie zapraszane są sklepy, które mają bardzo dobre oceny od kupujących w ramach programu „Zaufane Opinie Ceneo”.

ELEKTRONIKA UŻYTKOWA



W tym roku to kategoria, która uległa największym zmianom w stosunku do zeszłorocznego zestawienia. Całe podium zajęły duże sklepy o szerokim asortymencie produktów. Laur zwycięzcy trafił do Neo24.pl, specjalizującego się w sprzedaży sprzętu elektronicznego, RTV i AGD. Drugie miejsce zajął Mall.pl, trzecie przypadło sklepowi Redcoon.pl.

1. **Neo24.pl**

2. **Mall.pl**

3. **Redcoon.pl**

MOTORYZACJA



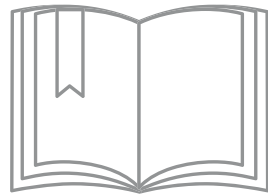
Walka o podium w kategorii motoryzacyjnej rozegrała się między dobrze znanymi nam sklepami, które od lat plasują się w czołówce rankingu. Na podium mamy dwa awanse i jeden spadek. Najlepszym sklepem motoryzacyjnym wg klientów kupujących na Ceneo - awansując z 2. miejsca - została Strefakierowcy.pl. Srebro zdobył Opomarket.pl (w zeszłorocznym rankingu uplasował się tuż za podium, na 4. miejscu). Brązowy laur otrzymał Sklepoapon.pl, oddając zeszłoroczne zwycięstwo w tej kategorii.

1. **Strefakierowcy.pl**

2. **Opomarket.pl**

3. **Sklepoapon.com**

MULTIMEDIA



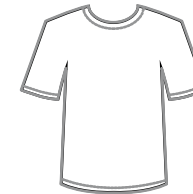
Również w tej kategorii ścisła czołówka sklepów trzyma się mocno – potwierdzając swoją mocną pozycję i dobrą obsługę klientów. Zwycięzcą w tej kategorii został Matras.pl, który w ubiegłym roku zamykał pierwszą trójkę. Drugie miejsce zajął sklep Czytam.pl, awansując z 4. miejsca. Na trzecie miejsce – spadając z drugiego – trafiła internetowa księgarnia Legolas.pl.

1. **Matras.pl**

2. **Czytam.pl**

3. **Legolas.pl**

STYL ŻYCIA



Zooart.pl - zeszłoroczny debiutant - w tym roku potwierdził swoją mocną pozycję w tej najpojemniejszej rankingowej kategorii (moda, zabawki, hobby). Dwa kolejne miejsca należą do nowych w rankingu sklepów: zoologicznego Krakvet.pl oraz z ubraniami męskimi dstreet.pl

1. **Zooart.com.pl**

2. **Krakvet.pl**

3. **Dstreet.pl**

DOM I WNĘTRZE



Na pierwszym miejscu ponownie uplasował się Nexterio.pl oferujący szeroki wachlarz produktów do remontu, urządzania ogrodu i wyposażenia wnętrz. Drugie miejsce zajął Belini.pl sprzedający meble do kuchni, łazienek i salonów – to awans z 5. miejsca. Trzecie miejsce utrzymuje bez zmian Lazienkaplus.pl, specjalizująca się w sprzedaży produktów do aranżacji łazienki i kuchni, mający również w asortymencie bogatą ofertę płytek ceramicznych i urządzeń do ogrzewania, wentylacji i klimatyzacji.

1. **Nexterio.pl**

2. **Belini.pl**

3. **Lazienkaplus.pl**

ŚWIAT KOMPUTERÓW



Ta kategoria uległa znacznemu przetasowaniu: mamy jeden awans w ramach podium, jeden z końca ubiegłorocznej pierwszej dziesiątki oraz jeden debiut. Zwycięzcą został X-kom.pl zamieniając w tym roku brąz na złoto. Z 10. miejsca na drugie awansował sklep Satysfakcja.pl. Najlepszą zaufaną trójkę zamyka Doktortusz.pl z artykułami do drukarek.

1. **X-kom.pl**

2. **Satysfakcja.pl**

3. **Doktortusz.pl**

ZDROWIE I URODA



Podobnie jak w poprzednich edycjach tę kategorię zdominowały perfumy. Najbardziej zaufanym sklepem wg użytkowników Ceneo zostały ponownie Iperfumy.pl. Ten sklep od lat utrzymuje się w czołówce rankingu Zaufanych Opinii. Również drugie miejsce pozostaje bez zmian z rąk perfumesco.pl. Najlepszą trójkę zamyka stały bywalec rankingu, sklep E-glamour.pl.

1. **Iperfumy.pl**
2. **Perfumesco.pl**
3. **E-glamour.pl**

NAJLEPSZY SPRZEDAWCA NA CENEOP.PL



W nowej super-kategorii w rankingu zatriumfowały, potwierdzając swoją mocną pozycję, sklepy, które również w swoich kategoriach branżowych stawały na podium. Najlepszym zaufanym sklepem w Koszyku Ceneo okazał się Neo24.pl, zwycięzca także w kategorii Elektronika użytkowa. Drugie miejsce przypadło sklepowi Redcoon.pl (3. miejsce w kategorii Elektronika użytkowa). Trójkę zamyka Nexterio.pl, zwycięzca kategorii Dom i wnętrze.

1. **Neo24.pl**
2. **Redcoon.pl**
3. **Nexterio.pl**

**RANKING DOSTAWCÓW
ZAUFANE OPINIE CENEO.pl
2015**

RANKING DOSTAWCÓW ZAUFANE OPINIE CENEO.pl



Po raz pierwszy w ramach corocznego podsumowania Zaufanych Opinii serwis Ceneo.pl publikuje także ranking Najlepszych Dostawców działających na polskim rynku. Opinie klientów na temat jakości dostarczenia przesyłek zbierane są od ok. pół roku.

W ramach formularza Zaufanych Opinii, klienci oceniają każdy aspekt dostarczenia przesyłki: szybkość dowozu, dobry stan paczki, elastyczne podejście kuriera do czasu i miejsca odbioru przesyłki, stały kontakt z firmą dostawczą i kurierem, opcję sprawdzenia statusu przesyłki oraz możliwość realizacji różnych form płatności w przypadku odbioru za pobraniem (karta płatnicza, gotówka).

Zestawienie Najlepszych Dostawców oparte jest o dane pochodzące z ok 300 tys. opinii przesłanych przez faktycznych klientów.

Najwięcej pozytywnych opinii zebrała firma DPD – jedna z największych firm kurierskich działających na polskim i europejskim rynku. Drugie miejsce zajęł Inpost ze swoją usługą Paczkomaty – co prawda sieć punktów odbioru znajduje się przede wszystkim w miastach, jednak cały czas się rozwija, a klienci doceniają szybkość dostawy i elastyczność związana z indywidualnie ustalonym terminem odbioru. Trzecie miejsce na podium zajęła Poczta Polska – jej wysoka pozycja jest dowodem na zmiany, jakie wprowadza w swoich strukturach i procedurach, konsekwentnie dostosowując się do rynku i rosnących wymagań e-klientów.



1. **DPD**
2. **Inpost – Paczkomaty**
3. **Poczta Polska**

**RANKING NAJLEPSZYCH
PRODUKTÓW WG
UŻYTKOWNIKÓW CENEO.pl
2015**

RANKING NAJLEPSZYCH PRODUKTÓW WG UŻYTKOWNIKÓW CENEO.pl 2015



Po raz pierwszy przy okazji podsumowania programu Zaufane Opinie Ceneo.pl, serwis prezentuje także zestawienie 40 produktów najczęściej wybieranych przez użytkowników Ceneo w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Każdy z nich otrzymał tytuł PRODUKT ROKU w swojej kategorii.

Ranking Produktów Roku przygotowano analizując popularność produktów, średnią ocenę uzyskiwaną w opiniach i rekomendacjach klientów oraz liczbę uzyskanych opinii.

Komputery i gry

Laptopy	Lenovo G70-70 (80HW0078PB)
Gry PC	Grand Theft Auto V (Gra PC)
Gry PlayStation 4	Wiedźmin 3 Dziki Gon (Gra PS4)
Laptopy 2w1	ASUS Transformer Book T100TA (T100TA-DK005H)
Ultrabooki	Apple MacBook Air 13,3" (MD760PL/B)
Gry PlayStation 3	Grand Theft Auto V (Gra PS3)
Gry Xbox 360	Grand Theft Auto V (Gra Xbox 360)
Konsole do gier	Sony PlayStation 4 500GB
Dyski zewnętrzne	Samsung STSHX-M101TCB 1TB

RANKING NAJLEPSZYCH PRODUKTÓW

Telefony i elektronika

Smartfony	Samsung Galaxy S5 G900 16GB Czarny
Tablety PC	Samsung Galaxy Tab 4 10.1 16GG LTE Biały (SM-T535NZWAXEO)
Słuchawki	Superlux HD 681
Aparaty cyfrowe	Nikon Coolpix P900 czarny
Lustrzanki cyfrowe	Nikon D3200 Czarny + 18-55mm
Smartwatche i smartbandy	Sony Smartwatch Sw2 Czarny

AGD

Lodówki	Samsung RB-31 FERNBSA
Pralki	Samsung Eco Bubble WF70F5E0W2W
Piekarniki	Amica EBI8562AA
Zmywarki	Bosch SPS 53E08EU
Kuchenki gazowo-elektryczne	Amica 614GCE3.43ZPTSKDPAQ(XL)
Płyty elektryczne	Amica PI6509LN



RANKING NAJLEPSZYCH PRODUKTÓW

Małe AGD

Elektryczne szczoteczki do zębów	Oral-B Triumph 5000 Smartguide
Odkurzacze	Zelmer Jupiter ZVC425HT
Roboty kuchenne	Bosch MSM88190 Czarny
Ekspresy do kawy	De'Longhi ECAM 22.110.B
Golarki męskie	Braun Series 3 350cc-4
Żelazka	Philips Azur GC 4410/02

Telewizory

Telewizory 3D	Samsung UE48H6400
Telewizory LED	Samsung UE32J5100
Telewizory 4K	Samsung UE55HU6900

RANKING NAJLEPSZYCH PRODUKTÓW

Uroda

Perfumy i wody damskie	Calvin Klein Euphoria Woman Woda perfumowana 100ml
Perfumy i wody męskie	Paco Rabanne 1 Million woda toaletowa 100ml
Dermokosmetyki	Emolium emulsja do kąpieli 400 ml

Dzieci

Wózki wielofunkcyjne	Baby Design Lupo Comfort Głęboko Spacerowy
Foteliki samochodowe	Recaro Young Sport Pink 9-36Kg
Wózki spacerowe	Espiro Magic Wózek Spacerowy

Multimedia

Filmy	Gwiezdne Wojny: Kompletna Saga (Star Wars: Complete Saga) (Blu-ray)
Książka	Zniszcz ten dziennik. Kreatywna destrukcja
Gry planszowe	Rebel - Dobble
Muzyka	Stanisława Celińska - Atramentowa (CD)



RANKING NAJLEPSZYCH PRODUKTÓW

Zwierzęta

Karmy dla psów	Royal Canin Maxi Adult 15kg
Karmy dla kotów	Royal Canin Sterilised 37 10kg

Zegarki

Zegarki męskie	Casio GA-100-1A1
Zegarki damskie	Michael Kors MK5055



Więcej informacji o raporcie i rankingu udziela:

Marta Pietranik – Pacuła

Tel. 603 643 630

e-mail: marta.pacula@ceneo.pl

Badanie wykonała firma TNS Polska na zlecenie serwisu Ceneo.pl. Badanie zostało wykonane w dniach 24 września – 2 października 2015 roku, na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie 1000 internautów w wieku 15 i więcej lat. Grupa osób badanych jest zróżnicowana pod względem płci, wieku, wykształcenia i wielkości miejsca zamieszkania. Raport został uzupełniony o dane serwisu Ceneo.pl zebrane z 1,2 mln ankiet przekazanych po dokonaniu zakupu w sklepach internetowych w okresie od września 2014 do września 2015.