

Dobre zasady E-commerce

Stworzone przez Grupę Roboczą E-commerce, działającą w ramach IAB Polska

Poniższe zasady będą promowane na polskim rynku przez IAB Polska oraz członków Grupy Roboczej ds. E-commerce. Firmy, które są zainteresowane współpracą przy promowaniu dobrych zasad e-commerce mogą przystąpić do projektu.

1. Dla potrzeb niniejszych Zasad przyjmuje się, że sprzedawcą internetowym jest przedsiębiorca, prowadzący sprzedaż za pomocą Internetu.
2. Sprzedawca internetowy działa zgodnie z obowiązującymi przepisami Sprzedawcy internetowego. W przypadku zmian obowiązujących przepisów, Sprzedawca Internetowy będzie podejmować wszelkie niezbędne czynności w celu dostosowania swojej działalności do zmienionych przepisów.
3. Sprzedawca internetowy podaje na swojej stronie informacje umożliwiające jego jednoznaczną identyfikację, co najmniej w zakresie wymaganym przez właściwe przepisy – w szczególności aktualne dane teleadresowe. Informacja powinna zostać podana w sposób czytelny i łatwo dostępny z każdego miejsca serwisu internetowego.
4. Sprzedawca internetowy na swojej stronie ma zamieszczony regulamin działania.
5. Sprzedawca internetowy informuje w sposób wyraźny o celu i zakresie gromadzenia informacji o kliencie, w szczególności zgodnie z obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych. Zapewnia także zabezpieczenie gromadzonych danych, jak również realizację praw podmiotu, którego gromadzone dane dotyczą, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Sprzedawca internetowy informuje o cenie brutto oraz całkowitej cenie oraz warunkach dostawy (cena oraz termin). Informacja ta w całości jest podana najpóźniej przed momentem złożenia zamówienia. Niedopuszczalne jest ukrywanie dodatkowych opłat i podwyższanie ceny po złożeniu zamówienia o ile dokonujący zakupu nie zmieni warunków zamówienia.

7. Sprzedawca internetowy informuje dokonującego zakupu o dostępnych sposobach płatności oraz ich ew. kosztach oraz o momencie pobierania opłaty. Najpóźniej informacje te podawane są przed złożeniem zamówienia.

8. Zgodnie z prawem w przypadku zakupów przez Internet, kupującemu przysługuje prawo zwrotu towaru w określonym terminie. Ponadto nie może być on obarczany dodatkowymi kosztami za rezygnację z umowy kupna-sprzedaży. Skorzystanie z tego przywileju możliwe jest w ciągu 10 dni od zakupu, jeśli złożymy oświadczenie o odstąpieniu od umowy i odeślemy towar. Przedsiębiorca w ciągu 14 dni powinien zwrócić nam całą wpłaconą kwotę.

9. Sprzedawca internetowy informuje w sposób jednoznaczny o cechach prezentowanych produktów. Dane techniczne produktów są zgodne z danymi udostępnianymi przez producenta. Opis produktu zawiera między innymi: nazwę produktu i producenta lub importera, znak zgodności i ewentualne inne dane wymagane przez odrębne przepisy, dobrej jakości zdjęcie produktu – tam gdzie to możliwe i uzasadnione.

10. Sprzedawca internetowy jak najszybciej informuje dokonującego zakupu o sposobach i czasach dostaw oraz opłatach z nimi związanych. Sprzedawca internetowy informuje także jednoznacznie o maksymalnym czasie od złożenia zamówienia do dostarczenia towaru (biorąc pod uwagę dostępność produktów i ew. czas kompletacji zamówienia). Jeśli czas realizacji zamówienia ulega zmianie a Sprzedawca ma taką wiedzę, powinien on jednocześnie przekazać ją dokonującemu zakupu i poinformować o prawie do odstąpienia od umowy.

11. Sprzedawca internetowy informuje dokonującego zakupu o jego prawie do odstąpienia od umowy, zgodnie z prawem.

12. Sprzedawca internetowy zapewni bezpieczeństwo przekazywania informacji.

13. Sprzedawca internetowy w sposób łatwy do archiwizacji i wydruku potwierdzi przyjęcie zamówienia.

14. Sprzedawca internetowy umożliwi dokonującemu zakupu kontakt w formie telefonicznej, e-mailowej oraz przez formularz kontaktowy, wskazując jednocześnie godziny pracy, w jakich kontakt telefoniczny ze Sprzedawcą internetowym jest możliwy.

15. Sprzedawca internetowy wskaże także terminy udzielania przez niego odpowiedzi na zapytania, przesyłania potwierdzeń zamówień. W przypadku niemożliwości zrealizowania złożonego zamówienia lub braku dostawy Sprzedawca internetowy zapewni zwrot wpłaconej kwoty powinien nastąpić maksymalnie w 10 dni.

16. Sprzedawca internetowy wskaże jednoznacznie procedurę, precyzującą warunki, sposoby i terminy realizowania przez niego reklamacji i zwrotów, w tym także procedury odwoławcze w wypadku nieuwzględnienia reklamacji lub zwrotu.

17. Sprzedawca internetowy przeszkoli wszystkich pracowników, obsługujących dokonujących zakupu, na temat zobowiązań związanych z powyższymi praktykami.