

Kryteria Jakości

1. Identyfikacja dostawcy

- 1.1 Na stronach sklepu internetowego niezbędne jest podanie informacji pozwalających zidentyfikować dostawcę, w miejscu łatwo dostępnym. Informacje te powinny być sformułowane jednoznacznie, w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania.
- 1.2 Informacje pozwalające zidentyfikować dostawcę muszą obejmować następujące szczegóły:
- 1.2.1 Nazwa lub imię i nazwisko oraz forma prawna (jeśli dotyczy) dostawcy
- 1.2.2 Możliwy do zidentyfikowania adres dostawcy (ulica, kod pocztowy, miejscowość)
- 1.2.3 Numer telefonu oraz adres e-mail, pod które można kierować zapytania oraz reklamacje (informacje dotyczące obsługi klienta)
- 1.2.4 W sytuacji, gdy dostawca został zarejestrowany w publicznym rejestrze przedsiębiorców: organ, który zarejestrował działalność gospodarczą dostawcy oraz numer, pod którym dostawca został zarejestrowany
- 1.2.5 Numer identyfikacji podatkowej (NIP) oraz jeśli dotyczy wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego
- 1.2.6 Jeśli jest to niezbędne: właściwy organ nadzorczy; samorząd zawodowy; używany tytuł zawodowy oraz państwo, w którym został on przyznany; odniesienie do wiążących zasad zawodowych.
- 1.3 W zakresie, w jakim przedsiębiorca prowadzący sklep internetowy nie jest kontrahentem konsumenta w zakresie dostaw towarów lub usług, a jedynie pośrednikiem, który umożliwia konsumentom zawieranie umów z dostawcami (podmiotami świadczącymi usługi), zobowiązany jest on zapewnić, aby każdy z dostawców (podmiotów świadczących usługi) spełniał określone tu wymogi.
- ### 2. Prywatność i bezpieczeństwo danych
- 2.1 Sklep internetowy musi, w ramach Polityki Prywatności, poinformować o zasadach ochrony danych osobowych, jakimi się kieruje.
- 2.2 Polityka Prywatności musi być dostępna za pośrednictwem linku z poziomu każdej strony internetowej, lub przynajmniej z poziomu tych stron, za pomocą których zbierane są dane. Link ten musi w sposób jednoznaczny odnosić się do Polityki Prywatności.
- 2.3 Polityka Prywatności musi zawierać co najmniej następujące informacje:
- 2.3.1 Podmiot odpowiedzialny za przetwarzanie danych (łącznie z adresem jego siedziby i pełnej nazwie / nazwisku)
- 2.3.2 Informacje na temat korzystania z danych o klientach, w szczególności na temat korzystania z danych w zakresie wykraczającym poza cel związany z realizacją umowy (np. cele reklamowe)
- 2.3.3 W sytuacji, gdy sklep internetowy przeprowadza ocenę kredytową lub stosuje procedurę scoringową należy wskazać właściwą instytucję kredytową
- 2.3.4 W sytuacji, gdy dane są przekazywane do podmiotów trzecich, należy wskazać: odbiorcę(ów) danych (lub kategorie odbiorców) oraz cel(e) przekazania danych
- 2.3.5 Informacje na temat plików 'cookies' lub innych podobnych technologii, jeśli są wykorzystywane, wraz z funkcjami jakie spełniają i celem ich wykorzystywania
- 2.3.6 Informacje na temat sposobu postępowania z zapytaniami w zakresie ochrony danych
- 2.3.7 W sytuacji, gdy sklep internetowy jest zobowiązany do zgłoszenia zbioru do rejestracji Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych (GIODO) należy wskazać numer księgi i numer zgłoszenia.
- 2.4 Sklep internetowy może zbierać, przetwarzać i korzystać z danych osobowych klientów wyłącznie, gdy jest to niezbędne dla nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku umownego łączącego go z klientami.
- 2.5 Ilość (zakres) zbieranych, przetwarzanych i wykorzystywanych danych osobowych musi być ograniczony do możliwego minimum. Niezbędne jest wprowadzenie łatwo zrozumiałego dla klienta rozróżnienia pomiędzy danymi, których przetwarzanie jest obowiązkowe a danymi, których przetwarzanie jest dobrowolne, a w sytuacji istnienia obowiązku - o jego podstawie prawnej.
- 2.6 Przetwarzanie danych o konsumentach w celach nie związanych z realizacją umowy jest możliwe wyłącznie, gdy jest to dopuszczalne na podstawie prawa lub w oparciu o zgodę konsumenta. Poniższe warunki znajdują zastosowanie w odniesieniu do zgody konsumenta:
- 2.6.1 Zgoda musi zostać wyrażona w sposób jednoznaczny i poprzez świadome działanie konsumenta (opt-in); zgoda nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści
- 2.6.2 Klient musi być poinformowany o przysługującym mu prawie cofnięcia zgody w każdym czasie (np. poprzez rezygnację z subskrypcji newslettera).
- 2.7 Sklep internetowy może rozysłać informację reklamową przy użyciu środków komunikacji elektronicznej (np. poczty elektronicznej) wyłącznie w oparciu o aktualną zgodę konsumenta (opt-in).
- 2.8 Sklep internetowy musi poinformować konsumenta, na jego żądanie, o dotyczących go danych (w tym o ich zakresie, celach przetwarzania, odbiorcach danych oraz innych szczegółach wymaganych prawem). W sytuacji zgłoszenia przez konsumenta żądania usunięcia, sprostowania lub zaprzestania przetwarzania jego danych, sklep internetowy jest zobowiązany do spełnienia takiego żądania.
- 2.9 Sklep internetowy zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich zabezpieczeń informatycznych, obejmujących w szczególności technologie szyfrujące, środki zabezpieczające przed dostępem nieupoważnionych osób trzecich oraz bezpieczne serwery, w celu zapewnienia ochrony prywatności klientów oraz ich danych osobowych. Przesyłanie informacji dotyczących płatności elektronicznych może odbywać się wyłącznie w ramach szyfrowanego połączenia.
- ### 3. Opis produktu, ograniczenia w zakresie sprzedaży i marketingu
- 3.1 Przed zaakceptowaniem zamówienia sklep internetowy musi poinformować konsumenta, w sposób jednoznaczny, zrozumiały i łatwy do odczytania, o istotnych właściwościach zamawianych produktów lub usług (opis produktu).
- 3.2 Sprzedaż produktów (świadczenie usług) musi być w pełni zgodne z prawem, tzn.
- 3.2.1 Sklep internetowy może oferować jedynie te towary i usługi, które zostały dopuszczone do sprzedaży poprzez Internet, zgodnie z samodzielną decyzją Trusted Shops
- 3.2.2 Wszelkie prezentacje tekstu oraz grafiki muszą w sposób ścisły być zgodne z prawem. Zgodność ta oceniana jest samodzielnie przez Trusted Shops
- 3.2.3 Sklep internetowy, poprzez zastosowanie uznanego mechanizmu kontroli wieku, jest zobowiązany zapewnić w szczególności, że przestrzegane są ograniczenia w zakresie sprzedaży określonych towarów osobom, które nie ukończyły określonego wieku, że towary takie są dostarczane jedynie uprawnionym osobom, a także że treści zagrażające młodym nie są dla nich dostępne.
- ### 4. Informacje o cenie, kosztach dostawy i innych kosztach
- 4.1 Sklep internetowy musi zapewnić konsumentom informację o cenach lub wynagrodzeniu, obejmującą
- wszystkie ich składniki, w tym podatki (cena końcowa). Informacja ta musi być udzielona w sposób jednoznaczny, zrozumiały, łatwy do odczytania i powiązana z określonymi produktami lub usługami. W sytuacji, gdy nie jest możliwe wskazanie dokładnej ceny (wysokości wynagrodzenia), sklep internetowy jest zobowiązany do określenia podstaw umożliwiających konsumentom samodzielną jej kalkulację. W sytuacji, gdy możliwe jest zamówienie więcej niż jednego produktu, system informatyczny obsługujący sklep internetowy musi zapewnić konsumentom możliwość kontrolowania rodzaju oraz ilości zamawianych produktów.
- 4.2 Sklep internetowy musi poinformować konsumenta, że ceny (wynagrodzenie) zawierają podatki oraz wszelkie inne ich składniki; musi również poinformować o ewentualnych dodatkowych kosztach dostawy.
- 4.3 Zbiorcze zestawienie kosztów dostawy musi zawierać koszty dostawy dla wszystkich państw, do których sklep internetowy prowadzi wysyłkę, lub szczegóły (podstawy) umożliwiające konsumentom samodzielną kalkulację tych kosztów.
- 4.4 Przed rozpoczęciem procesu składania zamówienia, sklep internetowy musi poinformować konsumenta o dodatkowych kosztach związanych z płatnością przy odbiorze (C.O.D.) lub o jakichkolwiek innych tego rodzaju kosztach (np. kosztach związanych z metodą płatności), jakie mogą zostać poniesione na rzecz sklepu lub podmiotów trzecich (np. pobranie kosztów związanych z płatnością przy odbiorze - C.O.D.).
- 4.5 W ramach procesu składania zamówienia (np. w ramach systemu „koszyka za zakupy”), sklep internetowy jest zobowiązany wyraźnie określić wszelkie koszty dostawy oraz inne dodatkowe koszty lub też odesłać w sposób widoczny do miejsca, gdzie zamieszczone są te informacje. Informacje, o których tu mowa muszą być zamieszczone najpóźniej, na ostatniej stronie wyświetlanej w procesie składania zamówienia.
- 4.6 Sklep internetowy musi zapewnić konsumentom, zgodnie z powyższymi wymogami, informację na temat mających zastosowanie cel.
- 4.7 Sklep internetowy musi w sposób wyraźny poinformować o wszelkich dodatkowych kosztach połączenia, jeżeli odbiegają one od podstawowych taryf. Sklep internetowy jest również zobowiązany do ostrzeżenia o możliwych wyższych kosztach połączenia z sieci komórkowych.
- ### 5. Informacje o dostawie, dostępności towarów i obsłudze klienta
- 5.1 Sklep internetowy musi poinformować konsumentów o sposobie dostawy, w tym o jakichkolwiek regionalnych ograniczeniach dotyczących obsługiwanego obszaru dostawy.
- 5.2 Sklep internetowy musi wskazywać na dostępność oraz spodziewany czas dostawy produktów.
- 5.3 Sklep internetowy musi w sposób wyraźny przedstawić wszelkie zastrzeżenia, zgodnie z którymi możliwe będzie niedostarczenie towaru w sytuacji jego niezawinionej niedostępności, jak również niezwłocznie poinformować konsumenta o możliwym niedotrzymaniu terminu dostawy oraz o niedostępności produktów z uwagi na wyczerpanie zapasów.
- 5.4 Sklep internetowy zobowiązany jest odpowiadać na zapytania oraz reklamacje klientów w odpowiednim czasie.
- ### 6. Płatność
- 6.1 Przed rozpoczęciem procesu składania zamówienia, sklep internetowy musi poinformować konsumenta o:
- 6.1.1 dostępnych metodach płatności
- 6.1.2 momencie pobrania zapłaty
- 6.2 Sklep internetowy jest zobowiązany do zaoferowania swym klientom Gwarancji Trusted Shops, w celu umożliwienia objęcia ubezpieczeniem wszelkich płatności dokonywanych przez klientów.

- 7. Prawo do odstąpienia od umowy oraz zwrot ceny zakupu**
- 7.1 Sklep internetowy zobowiązany jest do pełnego poszanowania przysługującego konsumentom prawa do odstąpienia od umowy, zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa oraz poniższymi zasadami.
- 7.2 Konsument musi zostać poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, w trakcie składania zamówienia (informacja taka może zostać zamieszczona np. nad przyciskiem „Zamów”). Ponadto, należy odesłać do szczegółowych informacji na temat prawa odstąpienia od umowy, za pośrednictwem bezpośredniego linku.
- 7.3 Przed złożeniem zamówienia, konsument musi zostać odpowiednio poinformowany o przysługującym sprzedawcy prawie powołania się na wyłączenie spod prawa odstąpienia od umowy.
- 7.4 Pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy wymaga określenia szczegółów w zakresie prawa odstąpienia od umowy, w szczególności:
- 7.4.1 Warunków rozpoczęcia biegu okresu, w którym możliwe jest odstąpienie od umowy
- 7.4.2 Długości okresu, w którym możliwe jest odstąpienie od umowy
- 7.4.3 Nazwy (firmy przedsiębiorcy) oraz adresu, pod który należy dokonać zwrotu świadczenia
- 7.4.4 tryb postępowania, w przypadku gdy prawo odstąpienia od umowy zostaje wykonywane.
- 7.5 Sklep internetowy musi poinformować konsumentów o tym, kto zostaje obciążony kosztami przesyłki zwrotnej w sytuacji gdy konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy.
- 7.6 Prawo odstąpienia od umowy nie może być ograniczane w sposób sprzeczny z prawem. W szczególności, zabronione są wszelkiego rodzaju ograniczenia i wymogi, takie jak:
- 7.6.1 Wymóg, zgodnie z którym oświadczenie o skorzystaniu z prawa odstąpienia od umowy musi być złożone z wyprzedzeniem
- 7.6.2 Ograniczenie wyłączające możliwość zwrotu rzeczy, które nie są oryginalnie zapakowane lub które były używane; powyższe nie ogranicza możliwości żądania zapłaty wynagrodzenia z tytułu używania rzeczy, pod warunkiem dopuszczalności
- 7.6.3 Zastrzeżenie, zgodnie z którym dopuszczalne jest odstąpienie od umowy za zapłatą przez konsumenta kosztów związanych z obsługą zwrotu lub zapłatą kary.
- 7.7 W sytuacji skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy sklep internetowy jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu zapłaconej ceny (wynagrodzenia); przy czym ostateczny termin dla zwrotu zapłaconej ceny (wynagrodzenia) wynosi 14 dni od dnia dokonania zwrotu przedmiotu zamówienia.
- 7.8 Sklep internetowy jest zobowiązany do zaoferowania swym klientom Gwarancji Trusted Shops, w celu umożliwienia objęcia ubezpieczeniem wszelkich zwrotów dokonywanych na rzecz klientów.
- 8. Ogólne warunki (regulamin sprzedaży)**
- 8.1 W sytuacji korzystania z ogólnych warunków (regulaminu sprzedaży), należy w sposób jednoznaczny odesłać do tych warunków z poziomu strony głównej sklepu internetowego. Dodatkowo, warunki te muszą być powołane w ramach procesu składania zamówienia, w dogodnym czasie przed złożeniem zamówienia (np. przed kliknięciem przez konsumenta przycisku „Zamów”).
- 8.2 Niezbędne jest stałe stosowanie odpowiedniego słownictwa, odpowiednich efektów wizualnych, struktury, kolorystyki oraz odpowiedniego rozmiaru czcionki dla ogólnych warunków, w celu zapewnienia, że są one widoczne, a także że są sformułowane jednoznacznie, w sposób zrozumiały.
- 8.3 Ogólne warunki muszą być sformułowane jednoznacznie, w sposób zrozumiały, w języku osób (konsumentów), do których kierowane są oferty sklepu internetowego.
- 8.4 Ogólne warunki muszą być zapisane w formacie, który umożliwi ich pozyskanie, przechowywanie i odtwarzanie w łatwy sposób (np. format HTML, PDF).
- 8.5 Ogólne warunki nie mogą zawierać postanowień, które obciążałyby konsumenta ryzykiem utraty lub uszkodzenia towaru w czasie transportu.
- 9. Zawarcie umowy**
- 9.1 Sklep internetowy musi poinformować konsumenta, przed złożeniem zamówienia, w sposób jednoznaczny i zrozumiały, o poszczególnych czynnościach technicznych składających się na procedurę zawarcia umowy. W szczególności informacja ta musi wskazywać, która czynność lub oświadczenie konsumenta i sklepu internetowego kończy procedurę zawarcia umowy.
- 9.2 Sklep internetowy musi wskazać, przed złożeniem zamówienia, w sposób jednoznaczny i zrozumiały, na zasady i sposoby utrwalania, zabezpieczania i udostępniania konsumentowi tekstu umowy, a w szczególności, czy tekst umowy będzie przechowywany przez sklep internetowy oraz czy będzie on dostępny dla konsumenta.
- 9.3 Konsument musi mieć zapewnioną techniczną możliwość poprawiania wprowadzanych danych, przed złożeniem wiążącego go zamówienia. Sklep internetowy ma obowiązek wyjaśnienia - przed złożeniem zamówienia, w sposób jednoznaczny i zrozumiały - metod i środków technicznych służących wykrywaniu i poprawianiu błędów w trakcie procesu składania zamówienia.
- 9.4 Sklep internetowy ma obowiązek poinformowania - przed złożeniem zamówienia, w sposób jednoznaczny i zrozumiały - o językach, w których umowa może być zawarta.
- 10. Potwierdzenie zamówienia**
- 10.1 Sklep internetowy jest zobowiązany do natychmiastowego potwierdzenia otrzymania zamówienia, poprzez wysłanie konsumentowi wiadomości e-mail.
- 10.2 Wiadomość e-mail potwierdzająca otrzymanie zamówienia przez sklep internetowy musi zawierać co najmniej następujące informacje:
- 10.2.1 Szczegółową identyfikację dostawcy
- 10.2.2 Opis produktów (usług)
- 10.2.3 Jednostkową oraz łączną cenę zamawianych produktów lub usług, w tym koszty dostawy oraz dodatkowe koszty (jeśli występują)
- 10.2.4 Wybraną metodę płatności
- 10.2.5 Kompletnie pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy
- 10.3 W sytuacji, gdy identyfikacja dostawcy lub pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy zamieszczone są w ogólnych warunkach (regulaminie sprzedaży), oraz gdy warunki te dołączone są do wiadomości e-mail, odpowiednie ich fragmenty, obejmujące powyższe informacje, muszą być wyraźnie wyróżnione.
- 10.4 Wszelkie informacje wymagane na podstawie prawa właściwego dla konsumenta, regulującego sprzedaż na odległość, muszą zostać potwierdzone konsumentowi na piśmie lub – w sytuacjach, gdy nie jest to możliwe – na innym trwałym nośniku informacji (np. w mailu), najpóźniej w momencie rozpoczęcia wykonywania umowy.
- 11. Forma udzielania informacji**
- Wszelkie informacje udzielane przez sklep internetowy muszą być sformułowane jednoznacznie, w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania.
- 12. Specyfika poszczególnych krajów**
- W sytuacji, gdy sklep internetowy aktywnie zawiera umowy z konsumentami z innych krajów, musi przestrzegać przepisów w zakresie prawa odstąpienia od umowy, obowiązujących w kraju miejsca zwykłego pobytu konsumenta.
- Okres, w którym możliwe jest odstąpienie od umowy wynoszący 7 dni roboczych znajduje zastosowanie w odniesieniu do konsumentów przebywających w: Austrii, Bułgarii, Francji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, na Litwie, w Luksemburgu, Słowacji i Wielkiej Brytanii; 8 dni roboczych dla: Węgier; 10 dni dla: Polski; 10 dni roboczych dla: Grecji, Rumunii i Włoch; 14 dni dla: Cypru, Czech, Belgii, Danii, Estonii, Finlandii, Niemiec, Portugalii, Szwecji i Łotwy; 15 dni dla: Malty i Słowenii. Obecnie prawo odstąpienia od umowy sprzedawcy na odległość nie przysługuje obywatelom Szwajcarii.
- Sklep internetowy jest zawsze zobowiązany do ponoszenia kosztów zwrotu, jeżeli konsument, który korzysta z prawa odstąpienia od umowy, przebywa w Finlandii. Do konsumentów z Niemiec zastosowane znajdują następujące zasady: jeżeli prawo do odstąpienia, zgodnie z § 312d ustęp 1 punkt 1 BGB, znajduje zastosowanie, zwykłe wydatki związane ze zwrotem mogą być przeniesione na konsumenta wyłącznie na podstawie umowy, jeżeli cena zwracanego przedmiotu nie przekracza kwoty 40 EUR lub jeżeli, zakładając wyższą cenę takiego przedmiotu, użytkownik nie spełnił świadczenia wzajemnego lub ustalonej w umowie częściowej płatności w momencie odstąpienia, chyba że dostarczone towary nie są tożsame z zamówionymi. Konsumentki przebywający w innych krajach UE mogą być obciążeni kosztami zwrotu.