

Codul de Bune Practici pentru Comertul Online din Romania, 2010

Principii de baza

Comertul online este segmentul cu cea mai rapida dezvoltare al comertului din Romania, in conditiile in care accesul la Internet si utilizarea serviciilor online sunt in continua crestere. Principalele avantaje ale acestui tip de comert pentru consumatori sunt cele de acces facil la o gama completa de produse, simplitatea compararii si a alegerii ofertelor, siguranta tranzactiilor, economia de timp si de bani.

Tinand cont de conditiile specifice in care se desfasoara activitatea magazinelor online, cum ar fi cele care se leaga de livrarea si/sau plata la distanta a produselor, Asociatia Romana a Magazinelor Online ARMO a considerat necesara elaborarea unui Cod de Bune Practici pentru Comertul Online.

Acest Cod de Bune Practici reprezinta o declaratie de principii a comerciantilor magazine-online membri ai Asociatiei Romane a Magazinelor Online ARMO cu rolul de a respecta interesele tuturor consumatorilor acestor magazine online.

Dupa intrarea in vigoare, acest Cod va fi respectat de toti membri ARMO, ca si de orice alt magazin online care devine membru ARMO sau care adera in mod expres la acest Cod de Bune Practici, prin semnarea unui contract special in acest sens.

Acest Cod este respectat de toti membri ARMO, ca si de orice alt magazin online care devine membru ARMO sau care adera in mod expres la acest Cod de Bune Practici.

Clauze

A. Informatii complete si corecte pentru consumatori

1. Semnatarii Codului se angajeaza ca pe site sa apara datele de contact si feedback in site in conformitate cu legislatia; aceste date de contact trebuie sa contina cel putin numele complet al societatii comerciale, CUI, adresa sediu social si a punctelor de lucru, program de lucru, numar de telefon, o adresa e-mail de contact; societatea comerciala care opereaza magazinul online trebuie sa fie legal constituita si sa fie aceeasi cu cea din datele de contact de pe site; magazinele online vor actualiza aceste date imediat ce apar orice modificari, pentru corecta informare a consumatorilor.

2. Fiecare site trebuie sa contina termeni si conditii de vanzare clare si consistente pentru informarea corecta a consumatorilor; acesti termeni si conditii trebuie sa includa informatii referitoare la:

- documente contractuale
- valabilitate
- obligatiile vanzatorului
- facturare, plata, penalitati
- riscuri si responsabilitati
- acceptare, transferul proprietatii

- garantii

3. Magazinul online trebuie sa ofere informatii corecte si complete despre disponibilitatea produselor sau serviciilor; informatiile de stoc de pe site trebuie sa reflecte stocul real si/sau termenul real la care produsul sau serviciul poate fi livrat.

B. Pretul, plata, vanzarea si livrarea produselor

4. Pretul afisat in site al produselor trebuie sa include toate taxele legale, astfel incat consumatorii sa fie corect si complet informati cu privire la costul produselor si sa nu existe costuri ascunse; in pretul afisat trebuie inclus TVA iar dupa caz, trebuie incluse in pretul afisat al produsului si taxa verde sau orice alte taxe asociate produsului.

5. Pretul cosului, afisat la terminarea comenzii online pe site trebuie sa fie cel final pe care il va plati clientul la livrare, inclusiv taxele de transport, servicii suplimentare sau de orice alta natura sunt livrate in comanda respectiva.

6. Se asigura acceptarea platii online cu cardul fara a solicita plati suplimentare conform legislatiei in vigoare din Romania de la momentul respectiv.

7. Vanzarea produselor refurbished si/sau resigilate se va face in mod corect cu precizarea catre clienti a starii produselor, atat prin marcarea produselor in site cat si prin marcarea lor la livrare, astfel incat sa nu se vanda asemenea produse reparate ca si produse noi in nicio situatie.

8. Termenele de livrare garantate prin conditiile de livrare de pe site trebuie sa fie respectate.

C. Retururi, reclamatii

9. Fiecare magazin online detine un sistem de primire a reclamatilor si sesizarilor clientilor la care ofera un raspuns in maxim 24 ore (considerate in zile lucratoare); raspunsul trebuie sa contina cel putin confirmarea demararii procedurii de rezolvare a reclamatiei.

10. Fiecare magazin online asigura acceptarea returului produselor in 10 zile lucratoare cu asigurarea satisfactiei garantate a clientului (returnarea banilor sau alte solutii in conditiile legislatiei in vigoare la momentul respectiv in Romania pentru comertul online); exceptie produsele perisabile, conform legislatiei in vigoare.

D. Conformarea cu Codul de Bune Practici

11. Din momentul in care un membru ARMO respecta toate aceste reguli, el va putea utiliza in comunicarea sa, respectiv in site si alte tipuri de comunicare de companie, logo-ul de incredere ARMO; daca un membru nu respecta o perioada de trei luni consecutive regulile de bune practici, el va fi exclus din ARMO; logo-ul de incredere ARMO va fi utilizat de membri Asociatiei cu un jpg in site-ul propriu, cu link activ catre site-ul ARMO.

12. Membrii asociatiei doresc construirea unui mediu concurential sanatos si curat bazat pe calitatea serviciilor oferite clientului final; in acest scop, Consiliul Director va decide excluderea oricarui membru care face comunicari defaimatoare pentru

discreditarea altor jucatori din piata.

E. Relatia cu alte site-uri

13. Agregatoarele de preturi pentru magazinele online: ARMO va initia un program de agreare a comparatoarelor de preturi, bazat pe acuratetea informatiilor de pret si stoc afisate pentru produsele magazinelor listate, in scopul informarii corecte a utilizatorilor; daca magazinele online nu furnizeaza informatii de stoc, agregatoarele de preturi vor afisa "magazinul nu furnizeaza informatii de stoc".

*Sursa: **Asociatia Romana a Magazinelor Online (AMRO)***

www.armo.ro