



Standarde Trusted.ro – versiunea 1.2

Versiune valabilă de la data 7 oct. 2014

Un site de comerț electronic trebuie să îndeplinească următoarele criterii pentru a putea obține **Marca de Încredere Trusted.ro**:

1. Magazinele vor afișa pe o singură pagină (de obicei Contact sau alta similară), accesibilă printr-un link vizibil și direct de pe prima pagină cel puțin următoarele informații:
 - **denumirea** și, în cazul societăților comerciale, **forma juridică** (de ex.: SRL, SA) a furnizorului de servicii;
 - **sediul** și/sau punctul de lucru al furnizorului de servicii;
 - **numerele de telefon, fax, adresa de poștă electronică** și orice alte date necesare contactării furnizorului de servicii în mod direct și efectiv;
 - **numărul de înmatriculare** sau alte mijloace similare de identificare, în cazul în care furnizorul de servicii este înscris în registrul comerțului sau în alt registru public similar;
 - **codul de înregistrare fiscală**;
 - **capitalul social** (în cazul societăților comerciale pe acțiuni se va menționa atât capitalul subscris, cât și cel vărsat)
 - numărul înregistrării la **ANSPDCP** (dacă este cazul)
2. Magazinul prezintă principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor comercializate.
3. Magazinul prezintă prețul total al produselor și serviciilor cu toate taxele incluse (sau modalitatea de calcul a prețului total) înainte de acceptarea contractului de către utilizator.
4. Întreg conținutul de pe site este original, obținut printr-un acord cu privire la dreptul de a reproduce conținutul respectiv pe site-ul său ori se află în domeniul public. Aceasta se realizează printr-o precizare pe site.
5. Produsele comercializate nu sunt contrafăcute. Aceasta se realizează printr-o declarație pe propria răspundere, la completarea formularului de înscriere la TRUSTED.ro.
6. Proprietarul site-ului va pune la dispoziție o adresă de e-mail specifică pentru a fi raportate cazurile în care:
 - pe site-ul său au fost publicate, direct sau indirect, opere protejate de dreptul de autor fără să existe un acord din partea titularului drepturilor de autor în acest sens; sau
 - au fost comercializate produse contrafăcute ori care încalcă drepturi la marcă; sau
 - există date cu privire la realizarea unor infracțiuni pe site de către unul dintre utilizatori alte cazuri cu privire la încălcarea legii pe acest site sau în legătura cu acesta.Proprietarul site-ului va trebui să răspundă la orice sesizare de acest gen în termen de **maximum 2 zile lucrătoare**. În cazul în care aceasta se impune, ea va trebui trimisă mai departe și autorităților competente.



7. Nu trimite și nu va trimite mesaje comerciale în masă pentru promovarea site-ului sau serviciilor și produselor disponibile pe site către persoane care nu au confirmat subscrierea la aceste mesaje (opt-in).
8. Orice newsletter sau mesaj periodic trimis de către site are datele de identificare ale transmițătorului, precum și o procedură validă de renunțare la subscriere.
9. În cazul în care site-ul colectează date cu caracter personal¹, proprietarul site-ului este obligat să se înregistreze la autoritatea prevăzută de Legea nr. 677/2001, în condițiile legii, și să prezinte pe site, accesibil direct de pe prima pagină, un document care să precizeze tipurile de date cu caracter personal care sunt înregistrate, scopurile prelucrării și drepturile utilizatorilor.
10. În cazul site-urilor adresate publicului general acestea nu trebuie să conțină materiale cu caracter obscen² fără o avertizare prealabilă explicită (sonoră și vizuală) de tipul *“Site web destinat persoanelor de peste 18 ani. Dacă nu aveți peste 18 ani, vă rugăm să nu intrați în acest site. (Opțiune – Intru sau les) “*
11. Existența unei adrese de contact speciale și a unei persoane care are în atribuții concilierea amiabilă în cazul clienților nemulțumiți **sau** existența unei proceduri de rezolvare a reclamațiilor/conciliere internă oferită clienților. Acest mecanism de conciliere internă trebuie să fie funcțional și clientul trebuie să primească un răspuns la problema ridicată în maximum 14 zile calendaristice.
12. Informarea consumatorilor cu privire la condițiile de exercitare a dreptului de retragere și punerea la dispoziție, conform legii, a modelului de formular de retragere. TRUSTED.ro pune la dispoziție un model de retragere și informațiile esențiale pentru consumatori.
13. Existența unui contract de cumpărare între vânzător și cumpărător și acceptarea sa validă (expresă) de către cumpărător, înainte de lansarea comenzii pe site.
14. Verificarea procedurii de comandă (dacă este funcțională, disponibilitate produse, posibilitatea de corectare a erorilor, mesaj explicit de trimitere a comenzii, confirmarea comenzii).
15. Să se menționeze existența unei garanții legale privind conformitatea produselor și, dacă este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale.
16. Dacă au marcă înregistrată, să se menționeze numărul acesteia.

¹ Prin *Date cu caracter personal* înțelegem cele definite la art. 3 alin a) din Legea nr. 677/2001 - orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în mod particular prin referire la un număr de identificare ori la unul sau la mai mulți factori specifici identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.

² Conform definiției din Legea nr. 196/2003, prin materiale cu caracter obscen se înțeleg obiecte, gravuri, fotografii, holograme, desene, scrieri, imprimări, embleme, publicații, filme, înregistrări video și audio, spoturi publicitare, programe și aplicații informatice, piese muzicale, precum și orice alte forme de exprimare care prezintă explicit o activitate sexuală.



TRUSTED.ro
Programul Național pentru
Certificarea Magazinelor Online

17. Să se menționeze dacă există restricții în ceea ce privește livrarea pe teritoriul României sau către alte țări.
18. Să se menționeze tipurile de plăți acceptate și procesatorul de plăți online (cu link către acesta).
19. Să se menționeze termenele de livrare a produselor și/sau prestare a serviciilor.
20. Link către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor conform Ordinului ANPC, pe prima pagină a site-ului.
21. Site-ul să fi desfășurat activități comerciale de cel puțin 6 luni.
22. În maximum două săptămâni de la primirea scriptului, magazinele va trebui să afișeze scriptul și sigla TRUSTED.ro pe prima pagină a site-ului lor. Sigla poate fi scalată în mod rezonabil, pentru a se integra cu design-ul site-ului, astfel încât textul "Click pentru verificare" să fie lizibil, dar linkul trebuie să fie funcțional.
23. Informațiile contractuale se prezintă în limba română, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.
24. Respectarea regulilor obligatorii impuse de legislația din domeniul în care își desfășoară magazinul activitatea.