

# Standarde Trusted.ro

## 1.0

### Versiune valabila de la data 4.04.2011

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

1. Prezintă pe site-ul său printr-un link de pe prima pagină cel puțin următoarele informații :
  - Denumirea și, în cazul societăților comerciale, forma juridică (de ex.: SRL, SA) a furnizorului de servicii;
  - domiciliul sau sediul 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)
2. 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. Produsele comercializate nu sunt contrafăcute. Aceasta se realizează printr-o declarație pe propria răspundere.
3. 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 dreptului de autor fără ca 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.
4. Nu a trimis și nu va trimite mesaje comerciale în masă pentru promovarea site-ului sau serviciilor și produselor disponibile pe site catre persoane care nu au confirmat subscrierea la aceste mesaje (opt-in)
5. Orice newsletter sau mesaj periodic trimis de către site are datele de identificare ale transmițătorului, precum și o procedură validă de renunțare la subscriere.
6. În cazul în care site-ul colectează date cu caracter personal<sup>1</sup>, 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.

---

<sup>1</sup>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;

7. În cazul site-urilor adresate publicului general acestea nu trebuie să conțină materiale cu caracter obscen<sup>2</sup> 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 Ies)*”
8. Existența unei adrese de email speciale și a unei persoane care are în atribuții concilierea amiabilă în cazul clienților nemulțumiți. Existența unei proceduri de conciliere internă oferită pentru clienți. Dacă site-ul a optat și pentru pachetul de conciliere externă, menționarea acestui lucru.
9. Existența politicii de returnare.
10. Existența contractului de cumpărare între vânzător și cumpărător.
11. Verificarea procedurii de comandă (dacă este funcțională, disponibilitate produse, posibilitatea de corectare a erorilor, confirmarea comenzii).
12. Să se menționeze în clar cine se ocupă de Servicii de garanție/ post vânzare (dacă este cazul).
13. Să se menționeze dacă au marcă înregistrată.
14. Să se menționeze dacă se acceptă și cumpărători din alte țări și/sau livrarea către alte țări.
15. Să se menționeze tipurile de plăți acceptate și a procesatorului de plăți (cu link către acesta).
16. Link către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor conform Ordinului ANPC.
17. Site-ul să fie funcțional de cel puțin 6 luni.

***Nota – chestiunile 1-7, 9, 16: obligații legale; restul: obligații de bună practică***

---

<sup>2</sup> Conform definiției din Legea nr. 196/2003, prin materiale cu caracter obscen se înțeleg obiecte, gravuri, fotografii, holograme, desene, scrieri, imprimare, 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.