



# Standardele TRUSTED.ro

Versiunea 1.4

(Versiune valabilă de la data 15.03.2021)

Un site trebuie să îndeplinească următoarele criterii pentru a putea deține Marca de Încredere TRUSTED.ro:

1. Va 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 e-mail (sau un formular de contact) și orice alte date necesare contactării furnizorului de servicii în mod direct și efectiv;
    - programul de lucru (intervalul orar în care se poate suna la magazinul online);
    - 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. Prezintă în paginile de produs principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor comercializate.
  3. 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, de preferat în pagina de produs, într-un spațiu public de pe site (o pagină pentru accesarea căreia nu este obligatorie intrarea în contul de client).
  4. Fluxul de comandă este funcțional, iar confirmarea se face printr-un e-mail sau un ecran de confirmare a comenzii.
  5. Menționează în mod clar condițiile suplimentare de efectuare a comenzii (vârsta minimă, cantitate minimă etc.) dacă există.
  6. Întreg conținutul de pe site-ul magazinului online - texte și imagini - trebuie să fie original, obținut printr-un acord cu privire la dreptul de a reproduce conținutul respectiv pe site-ul său ori se află în domeniul public.
  7. Produsele comercializate în magazinul online nu sunt contrafăcute.
  8. Dacă este cazul, menționează autorizările necesare, în funcție de tipul de produse comercializat sau domenii speciale (ex.: bijuterii, produse alimentare, medicamente, licență de turism ANAT + asigurare anuală etc.).
  9. Proprietarul site-ului va pune la dispoziție o adresă de e-mail pentru a fi raportat cazul în care pe site-ul său au fost publicate, direct sau indirect, opere protejate de dreptul de autor, fără ca să existe un acord din partea titularului drepturilor de autor în acest sens sau există alte activități aparent nelegale.
  10. Proprietarul site-ului va trebui să răspundă în termen de maximum 2 zile lucrătoare la orice sesizare din următoarele categorii:
    - pe site-ul său au fost publicate, direct sau indirect, opere protejate de dreptul de autor, fără ca să existe un acord din partea titularului drepturilor de autor în acest sens;
    - au fost comercializate produse contrafăcute ori care încalcă o marcă înregistrată;
    - 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 legătură cu acesta.
- În cazul în care acest lucru se impune, sesizarea va trebui trimisă mai departe și autorităților competente.
11. Nu trimite și nu va trimite mesaje comerciale în masă pentru promovarea site-ului sau serviciilor și produselor disponibile pe site, fără un temei legal adecvat conform GDPR și legislației de protecție a datelor cu caracter personale
  12. Orice newsletter sau mesaj periodic trimis de către site are datele de identificare ale transmițătorului, precum și o procedură validă de renunțare la aceste mesaje.

13. În cazul în care site-ul colectează date cu caracter personal<sup>1</sup>, proprietarul site-ului este obligat respecta legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal și să prezinte pe site, accesibil direct de pe prima pagină, un document în care să precizeze cel puțin:
  - a. numele operatorului;
  - b. tipurile de date cu caracter personal care sunt prelucrate;
  - c. scopurile prelucrării;
  - d. temeiul legal;
  - e. destinatarii sau categoriile de destinatari;
  - f. perioada de stocare (sau criteriile după care se poate determina);
  - g. drepturile utilizatorilor și modalitatea de exercitare a drepturilor;
14. 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/sau 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 (Opțiuni: Intru / les)".
15. 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 și menționată în site. Acest mecanism de conciliere internă trebuie să fie funcțional și clientul trebuie să primească un răspuns la problema ridicată în maximum 14 zile calendaristice.
16. Informarea consumatorilor cu privire la condițiile de exercitare a dreptului de retragere și punerea la dispoziție, conform legii, a modelului de formular de retragere.
17. Existența unui contract de cumpărare între vânzător și cumpărător și acceptarea sa validă de către cumpărător (bifarea termenilor și condițiilor NU trebuie să fie realizată din oficiu).
18. Verificarea procedurii de comandă (dacă este funcțională, disponibilitate produse, posibilitatea de corectare a erorilor, mesaj explicit de trimitere a comenzii, confirmarea comenzii).
19. Să se menționeze existența unei garanții legale privind conformitatea produselor și, dacă este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordate consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale.
20. Să se menționeze dacă au marcă (mărci) înregistrată(e) și care este numărul de înregistrare al acestora.
21. Să se menționeze zona exactă de livrare (în România și/sau Uniunea Europeană) și, dacă este posibil, costurile estimate pentru aceasta.
22. Să se menționeze tipurile de plăți acceptate și procesatorul de plăți (cu link către acesta).
23. Să se menționeze termenele estimate de livrare a produselor și/sau prestare a serviciilor.
24. Link pe homepage către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, conform legislației în vigoare.
25. Link către platforma SOL - platforma UE de soluționare online a litigiilor.
26. Site-ul să fie funcțional de cel puțin 6 luni sau firma care îl administrează să fie activă de cel puțin 6 luni online - cu un alt site, sau de cel puțin 12 luni - cu o activitate offline (magazin fizic etc.). Ca excepție, se vor accepta și magazinele nou lansate dacă implementează sistemul Feedback.trusted.ro pentru a permite preluarea publică a opiniei clienților despre magazinul online.
27. În maximum 14 zile calendaristice de la primirea script-ului, implementează script-ul TRUSTED.ro și afișează sigla TRUSTED.ro (obligatoriu pe homepage, opțional în alte pagini). 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, iar link-ul trebuie să fie funcțional. Script-ul nu va altera, în așa fel încât imaginea siglei să fie apelată de pe serverul TRUSTED.ro sau server-ul partenerilor acestuia.
28. Informațiile contractuale se prezintă în limba română, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.
29. Respectarea regulilor obligatorii impuse de legislația din domeniul sectorial în care își desfășoară magazinul activitatea și a bunelor practici din domeniu (care pot fi stabilite de către Trusted.ro pentru anumite domenii de activitate).

---

<sup>1</sup> Prin "date cu caracter personal" înțelegem datele definite la Art. 4.1 din Regulamentul EU/679 (GDPR) - orice informație privind o persoană fizică identificată sau identificabilă („persoana vizată”). O persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

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