Az eQ Ajánlás

1. Tájékoztatás
2. Vásárlókezelés
3. Biztonság
4. Logisztika
5. További jogszabályi kötelezettségek

1. Tájékoztatás

1. A szolgáltató legalább az alábbi információkat tegye közzé a vásárlók számára elektronikus úton közvetlenül, folyamatosan és magyar nyelven úgy, hogy a tájékoztatás tartalma egyértelmű és közérthető valamint a kezdő oldalról elérhető legyen:
   1.1. a bolt esetén a szolgáltató nevét, lakcímét, székhelyét, telephelyét, cégjegyzék számát
   1.2. áruház és market place esetén az áruházat üzemeltető felelős szolgáltató nevét, lakcímét, székhelyét és telephelyét
   1.3. a felelős szolgáltató elérhetőségeit, különösen az igénybevevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét és telefonszámát
   1.4. a felelős szolgáltató adószámát, illetve természetes személy esetén adóazonosító jelét az adott szolgáltatáshoz kapcsolódóan a fogyasztók jogairól szóló tájékoztatást
   1.5. A használható fizetési módok és a hozzájuk kapcsolódó költségek
   1.6. A vásárolt termékek átvételének, vagy szolgáltatások igénybevételének módja
   1.7. Az árusított termékek és szolgáltatások pontos neve
   1.8. A termék vagy szolgáltatás gyártója és az a név, ahogy a terméket a gyártó azonosítja
   1.9. szolgáltatás ellenértékhez kötését és ellenértékét, azaz a termék vagy szolgáltatás egységára, és/vagy egységnyi mennyiségre vetített ára
   1.10. A szolgáltató nyugtaadási kötelezettsége illetve számlaadás lehetősége és módja
   1.11. A vásárlástól való elállás lehetősége: a megrendelés lemondhatóságának lehetősége és annak határideje
2. Különösen tájékoztassuk a vevőt arról, hogy az ellenérték tartalmazza-e a szolgáltatást terhelő közterheket, illetve az vevőhöz történő eljuttatás minden költségét**.**
3. A megjelenő képekről egyértelműen lehessen megállapítani, hogy csak illusztrációk, vagy a tényleges terméket ábrázolják
4. A website üzemeltetője gondoskodjon a feltüntetett adatok frissességéről

5. Vásárlókezelés

5.1. A vásárlónak a személyes kapcsolattartás érdekében legalább a következő információkat szolgáltassuk:

   5.1.1. A szolgáltató/üzemeltető cég neve, címe
   5.1.2. Offline ügyfélszolgálat: kapcsolattartó neve, telefonszáma, ill hogy mikor hívható a szám
   5.1.3. online ügyfélszolgálat: kapcsolattartó e-mail elérhetősége

5.2. E-mail-ben küldött kérdésre, reklamációra válaszoljunk két munkanapon belül

5.3. A vásárlás végső jóváhagyása előtt a vevő számára legalább a következő információkat szolgáltassuk:

5.3.1. a fizetendő végösszeg (a felszámított Áfa-val)
5.3.2. a fizetendő végösszeg termékekre, szolgáltatásokra és járulékos költségekre bontott listája

5.4. Tegyük nyilvánossá, hogy a regisztrált vevők milyen szolgáltatatásra jogosultak, milyen információkat kapnak automatikusan

5.5. Lehetőség szerint adjunk választási lehetőséget a fizetési módokban

5.6. A vevőt tájékoztassuk arról, hogy rendeléskövetési szolgáltatás kérhető-e, illetve ha választható, akkor hogyan teheti ezt meg?

5.7. A termékajánlat, mint egyoldalú jognyilatkozat kötelező érvényű

5.8. A kereskedelmi levelezések, hirdetések vagy reklámtevékenységek során a site üzemeltetője vegye figyelembe a célszemélyek korát, tudását, a mentális érettség fokát és külön jelölje meg a csak felnőtteknek szánt anyagokat, ne bátorítsa a gyermekeket a nem nekik való website-ok megnyitására.

5.9. A gyermekeknek szánt website-ok:
5.9.1. ne okozzanak zavarokat a gyermekeknél erkölcsileg, szellemileg vagy fizikailag,
5.9.2. vegyék rá a gyermekeket, hogy kérjenek szülői beleegyezést az on-line vásárlást megelőzően,
5.9.3. ne engedjék meg a gyermekeknek, hogy hitelszerződést kössenek, vagy hosszúlejáratú szerződésekben elkötelezzék magukat,
5.9.4. ne engedjék meg a gyermekeknek, hogy olyan terméket vagy szolgáltatást vásároljanak, amely kihasználja tapasztalatlanságukat, hűségüket, hiszékenységüket vagy bizalmukat,
5.9.5. ne késztessék a gyermekeket arra, hogy rábeszéljék szüleiket vagy másokat az ajánlott áru vagy szolgáltatás megvásárlására,
5.9.6. készítsenek a gyermekek számára hozzáférhető útmutatót a biztonságos vásárláshoz

6. Biztonság

6.1. A Kiváló Internet Áruház informatikai védelmének megvalósításának mikéntjét a Biztonságpolitikai elvekben írásban legyenek meghatározva, mely Biztonságpolitikának minden lehetséges esetben a pro-aktív, azaz megelőzésre törekvő magatartást kell előnyben részesítenie a reaktív, azaz követő magatartással szemben.

6.2. A Biztonságpolitikai elvekben rögzítsük, hogy kik, mely gépekről, mely protokollal, mely külső gépekkel léphetnek kapcsolatba, illetve hogy a külvilággal cserélt információk milyen szűrők, ellenőrzések után juthatnak a belső hálózatra. Ebben kell meghatározni azt is, hogy belülről illetéktelen személyek ne férhessenek hozzá a nem rájuk vonatkozó információkhoz, és ebben kell megfelelő mentési és archiválási rendszer kialakítását is rögzíteni.

6.3. A IT rendszeren végrehajtott időszakos felülvizsgálatok és változások legyenek dokumentálva.

6.4. A felhasználói adatok sértetlenségét biztosítsuk a bevitelnél, feldolgozásnál, tárolásnál és a módosításnál is.

6.5. Legyen többszintű jogosultsági rendszer kialakítva és felhasználói, üzemeltetői, fejlesztői, hatás- és feladatkör szerint szétválasztva, a jogosultsági rendszer legyen folyamatosan naprakészen tartva

6.6. A felhasználók regisztrációja jelentse a felhasználók szükséges adatainak rögzítését, nyilvántartását, és annak biztosítását, hogy ezen adatokhoz illetéktelenek nem férhetnek hozzá és nem módosíthatják. Ilyen szempontból a felhasználó adatai bizalmasnak minősülnek.

6.7. Legyen biztosítva a felhasználó számára, hogy jelszavát biztonságosan megváltoztathassa.

6.8. A szolgáltató ne kérjen olyan adatokat kötelező jelleggel a vevőktől, amelyek a rendelések kielégítéséhez nem elengedhetetlenül fontosak.

6.9. A szolgáltató tegye lehetővé, hogy a vásárlók a szerződésüket befolyásoló összes dokumentumot a saját számítógépükre tölthessék le.

6.10. A szolgáltató az adatvédelmi és adatkezelési elveit részletesen és elérhető módon ismertesse a vevőivel. (Pl.: mikor, hányszor, milyen adatokat gyűjtenek automatikusan a vevőkről, és ezeket hogyan kezelik)

6.11. A rendszer működjön úgy, hogy a bejelentkezett felhasználók újraautentikációja legyen szükséges a kritikus tranzakciók előtt, illetve bizonyos inaktív idő eltelte után.

6.12. A szoftver szintű biztonságban minimum ajánlott az SSL használata a vevői és a banki kapcsolatban egyaránt.

6.13. A vevőket meg kell győzni arról, hogy számukra a vásárlás veszélytelen. A bizalom megteremtése érdekében legyenek megadva az alkalmazott biztonsági rendszerre és infrastruktúrára vonatkozó szükséges és elégséges információk.

6.14. Aktív kapcsolatok monitorozása és szükség esetén megfelelő beavatkozás.

6.15. Minden beviteli ponton és csillagponton védő, egységes, automatikusan frissülő, központilag menedzselhető, automatikus naplózási és riasztási funkciókat teljesítő vírusvédelmi rendszer kialakítása szükséges

7. Logisztika

7.1. A logisztikai rendszerre vonatkozóan a legalább a következő információkat szolgáltassuk:

- 7.1.1. A szállítási határidő
- 7.1.2. A választható szállítási módok
- 7.1.3. A szállítási költség kalkulációjának módja
- 7.1.4. az áru visszaküldésének rendje, feltételei, az ügyintézés időigénye és a kifizetett ár visszatérítésének módját

7.2. Törekedjünk a szállítás során a pontosságra és megbízhatóságra, tartsuk be a vállalt szállítási határidőt

7.3. Fokozott gondossággal válasszuk ki beszállítóinkat

8. További jogszabályi kötelezettségek

8.1. szolgáltató elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan magyar nyelven tegye közzé az alábbi adatokat:

- 8.1.1. amennyiben a szolgáltató tevékenységének végzéséhez jogszabály nyilvántartásba vételi kötelezettséget ír elő, a szolgáltatót nyilvántartásba vevő hatóság megnevezését és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát
- 8.1.2. amennyiben a szolgáltató tevékenysége jogszabály alapján engedélyköteles, ezt a tényt a jogszabály megjelölésével, a felügyeleti hatóság megnevezésével és elérhetőségével tüntessük fel.
- 8.1.3. mennyiben tevékenységére szakmai vagy etikai előírások irányadóak, az azokra való hivatkozást elérhetőségük megjelölésével
- 8.1.4. amennyiben a szolgáltató valamely szakmai kamara tagja, annak megnevezését
- 8.1.5. amennyiben ilyennel rendelkezik, szakmai fokozatát és megszerzésének helyét, amennyiben a cég minősítését vagy akkreditációját törvény írja elő, a minősítő illetve akkreditáló okirat adatait, elérhetőségét

8.2. A vásárlónak a vásárlás végső jóváhagyása előtt legyen lehetősége az általános szerződési feltételek megismerésére.

8.3. A szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon tegye hozzáférhetővé, hogy a vevő tárolhassa és előhívhassa azokat.

8.4. A szerződés elektronikus úton történő megkötése esetén a szolgáltató egyértelműen tájékoztassa a vevőt a következőkről:

8.4.1. azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni

8.4.2. az adatbeviteli hibák kijavításának lehetőségéről a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően

8.4.3. a szerződés megkötésére felajánlott, és a szerződésre irányadó nyelvről.

8.5. A szolgáltató tegye lehetővé hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel, hogy a vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni.

8.6. A szolgáltató a szerzői jogok megfelelő oltalma érdekében – a jogszabályokban és hatósági közleményekben foglaltaknak megfelelően működjön együtt a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény szerinti közös jogkezelő szervezetekkel, illetve a szerzői jogi igények érvényesítésében közreműködő más szervezetekkel.

Készítette:
Informatikai Vállalkozások Szövetsége
Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület