



Krav för certifieringen – Trygg E-handel

Nedan följer de krav som e-handlaren har att följa för att erhålla och bibehålla Certifieringen Trygg E-handel.

Nedanstående Certifieringskrav är inte uttömmande och med fokus på konsumenträtt. Utöver dessa krav har e-handlaren ytterligare att följa; tvingande lagstiftning, all för dess verksamhet tillämplig lagstiftning och i övrigt agera i enlighet med god sed för tillämplig bransch.

1. Information om företagsuppgifter

För att uppnå trygga köp på nätet måste det alltid finnas vissa grunduppgifter om företaget så att konsumenten vet vilket företag som avtalet ingås med. Trygg E-handlare lämnar därför tydlig och lättillgänglig information om bl.a. företagets fullständiga namn, organisationsnummer och kontaktuppgifter varigenom konsumenten på ett enkelt och effektivt sätt kan ta kontakt med Trygg E-handlaren och/eller framställa eventuella klagomål.

2. Kundservice och tillgänglighet

För att konsumenten ska uppleva ett köp som tryggt måste konsumenten alltid ha möjlighet att vända sig till en Trygg E-handlare vid frågor. Det måste därför finnas en väl fungerande organisation kring e-handlarens kundservice. Som utgångspunkt ska ni besvara konsumentens frågor gällande t.ex. beställningar eller köp, reklamationer ångerrätt eller förfrågningar relaterade till konsumentens personuppgifter via e-post eller annat liknande sätt inom 48 timmar.

3. Produkten/Tjänsten och totalkostnader

3.1 Information om produkten/tjänsten

Det är viktigt att konsumenten får tydlig information om produkten/tjänsten som en Trygg E-handlare tillhandahåller så att konsumenten har möjlighet att ta ställning till om produkten/tjänsten motsvarar konsumentens behov.

Det kan t ex röra information om produkten eller tjänstens egenskaper eller förutsättningar som krävs för att kunna använda produkten eller nyttja tjänsten. Det kan också röra funktionen hos t.ex. en vara med digitala delar, inklusive tekniska skyddsåtgärder och vilken maskin- eller programvara som krävs för att använda t.ex. en vara med digitala delar.

3.2 Pris och betalning

Trygg E-handlare ser också till att konsumenten har fått möjlighet att ta ställning till det totala priset för produkten/tjänsten innan avtalet ingås. Det totala priset som visas ska inkludera moms, skatter, eventuella andra avgifter. Konsumenten ska i kassan även kunna se tillkommande avgifter, totala leveranskostnader, fakturaavgifter samt eventuell avdragen rabatt.

Som Trygg E-handlare går det naturligtvis bra att ha krav på minsta ordervärde för leverans eller krav på handpenning – förutsatt att konsumenten har fått information om detta tidigt i beställningsprocessen.

3.3 Orderbekräftelse

Trygg E-handlare ska alltid skicka ut en bekräftelse på konsumentens beställning eller köp via e-post eller brev inom rimlig tid från köptillfället.

4. Erbjudanden

Trygg E-handel verkar för en ansvarsfull marknadsföring mot konsumenter. Det finns därför särskilda krav för erbjudanden som Trygg E-handlare lämnar vid reor. Det måste exempelvis vara tydligt hur länge ett erbjudande gäller och om det finns begränsningar för erbjudandet (t.ex. om vissa varumärken eller produkter är undantagna från erbjudandet). En Trygg E-handlare har endast rea under en begränsad tid. Maximalt får en rea pågå under en sammanhängande period om ca tre veckor och totalt två månader under ett år.

5. Krav på allmänna villkor och köpknappen

Om beställningen eller köpet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten ska detta framgå av köpknappen i beställningsprocessen. Trygg E-handlare inkluderar därför något av följande ord eller uttryck på köpknappen: "Köp", "Slutför köp", "Betala nu" eller annat liknande uttryck.

I samband med beställningen kan konsumenten, på ett enkelt sätt, ta del av en Trygg E-handlares allmänna villkor som gäller för köpet, t.ex. genom att det finns en kryssruta som konsumenten måste klicka i för att slutföra köpet med en länk till de allmänna villkoren.

6. Leverans

6.1 Information om leveransen

Trygg E-handlare lämnar alltid tydlig information om leveransen. Informationen kan gälla hur lång leveranstiden är eller vilka leveransalternativ som finns. En Trygg E-handlare ska också ha rutiner för att informera konsumenten om leveransförseningar.

6.2 Leveransförseningar

Som Trygg E-handlare kan ni inte friskriva er från leveransförseningar och ni får inte tillämpa rutiner som innebär att konsumentens rättigheter vid leveransförseningar inskränks. Detta gäller oavsett de villkor som ni har med er speditör.

6.3 Produktinformation vid leverans

Vid leverans ska konsumenten få information i fysisk eller digital form som konsumenten behöver för användning av produkten eller tjänsten. Bruksanvisningar ska som utgångspunkt vara på svenska men kan i undantagsfall vara på annat språk.

7. Ångerrätt

7.1 Information om ångerrätten

Trygg E-handlare är skyldiga att hantera ärenden som rör konsumentens lagstadgade ångerrätt i enlighet med tvingande lagstiftning och måste lämna tydlig information om ångerrätten och hur konsumenten går till väga för att utöva denna.

Trygg E-handlare ska lämna följande information om ångerrätten:

- Att det finns en ångerrätt och under vilka förutsättningar denna gäller samt om eventuella undantag från ångerrätten,
- Hur ångerrätten utövas och kontaktuppgifter till Trygg E-handlaren som konsumenten kan använda för att skicka sitt ångermeddelande,
- Tidsfrister och övriga villkor som gäller för utövande av ångerrätten. Det ska framgå hur lång ångerfristen är och från vilken tidpunkt den beräknas. Det bör t.ex. anges att ångerfristen löper ut 14 dagar från den dag då avtalet ingicks för tjänster och 14 dagar från den dag då konsumenten fått varan i sin besittning, t.ex. hämtat ut varan från utlämningsstället.
- Att konsumenten ska skicka tillbaka varan till Trygg E-handlaren inom 14 dagar från konsumentens ångermeddelande, och
- Att konsumenten kan använda Konsumentverkets standardformulär för utövande av ångerrätten. Trygg E-handlare ska ge formuläret till konsumenten, t.ex. genom att ladda upp formuläret på sin webbsida.

Om konsumenten ska stå returfrakten informerar Trygg E-handlare om detta.

7.2 Information om ångerrätten

Trygg E-handlare nekar inte konsumenten att utnyttja ångerrätten även om varan inte är i ursprungligt skick. Trygg E-handlare får dock ta ut ett värdeminskningsavdrag för den minskning av varans värde som uppstått till följd av konsumentens hantering av varan, förutsatt att konsumenten fått information om detta innan köpet.

8. Reklamationer och garantier

8.1 Hantering av reklimationsärenden

Trygg E-handlare ska ha en god organisation för hantering av reklimationsärenden så att konsumentens rättigheter säkerställs.

8.2 Information om reklimationsrätten

Det är inte alla konsumenter som har fullständig koll på sina rättigheter. Som Trygg E-handlare bidrar ni till att upplysa konsumenten om dennes rättigheter genom att lämna information om vad reklimationsrätten innebär. Exempelvis informerar Trygg E-handlare om att:

- Konsumenten kan göra gällande påföljder med anledning av ett fel i tre år och två månader,
- Att konsumenten ska anmäla fel inom skälig tid (normalt sett två månader) från att konsumenten upptäckt felet eller felet borde ha upptäckts, och
- Konsumenten har vissa rättigheter vid fel eller försenade leveranser.

8.3 Garantier och serviceåtaganden

Om Trygg E-handlare eller tillverkaren lämnar garantier eller serviceåtaganden i förhållande till sina produkter eller tjänster så ska konsumenten få tydlig information om vad garantin eller serviceåtagandets omfattar och om ev. begränsningar.

Garantin ska vara utformad på ett sätt som är mer fördelaktigt för konsumenten än vad som följer av lag, exempelvis mer omfattande än vad som följer av den lagstadgade reklimationsrätten.

9. Återbetalning

Oavsett om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt eller reklamationsrätt ska Trygg E-handlare ha rutiner för att betala tillbaka konsumentens betalning. Om konsumenten utövar sin ångerrätt ska återbetalning normalt sett ske inom 14 dagar från den dag då företaget mottagit konsumentens ångermeddelande. I detta fall ska hela beloppet betalas tillbaka, inklusive kostnader för utfrakt, dock minus ev. returfraktkostnader (beroende på vilken information som lämnats). Om konsumenten däremot reklamerar produkten ska hela beloppet, inklusive ev. fraktkostnader, återbetalas. Trygg E-handlare har också rutiner som säkerställer att annan ersättning som konsumenten har rätt till enligt tvingande lagstiftning utbetalas. Återbetalningen ska ske utan onödigt dröjsmål från beslut om godkänd reklamation.

10. Alternativ tvistlösning

Som Trygg E-handlare har ni åtagit er att följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer. Eventuell tvist ska lösas av antingen Allmänna reklamationsnämnden (ARN) i Sverige eller European Commission Online Dispute Resolution (EU ODR).

Trygg E-handlare upplyser också konsumenten om möjligheten att anmäla sitt ärende till ARN och att det finns en onlineplattform för tvistlösning.

Allmänna Reklamationsnämnden: <https://arn.se/>
Box 174
101 23 Stockholm

EU ODR: <https://www.ec.europa.eu/odr>

11. Minderåriga

Trygg E-handlare är medvetna om att det finns vissa begränsningar för minderåriga att ingå avtal. Om en Trygg E-handlare säljer produkter eller tjänster till minderåriga ska det finnas rutiner för hur ni ska hantera avtal med minderåriga.

Trygg E-handlare har också särskilda rutiner för att se till att all marknadsföring som riktas mot minderåriga är ansvarsfull och följer god sed. Trygg E-handlare riktar aldrig direkta köpuppsmaningar till minderåriga, t.ex. påståenden som "Köp nu", "Beställ nu" eller andra liknande uttryck.

12. Betalningslösningar

För att möta olika konsumenters behov kan Trygg E-handlare ge konsumenten möjlighet att välja mellan olika betalningsalternativ. Om ett betalningsalternativ innebär en extra kostnad för konsumenten eller någon annan form av begränsning uppmärksammas konsumenten särskilt på detta.

Trygg E-handlare (eller dess samarbetspartner) måste också uppfylla vissa säkerhetskrav, t.ex. PCI DSS-kraven för korthantering och se till att ni har ett giltigt SSL-certifikat.

13. Särskilda krav vid prenumerationer

Om Trygg E-handlare erbjuder prenumerationstjänster till konsumenter ska konsumenten få information om hur lång tid som prenumerationen löper och villkoren för att säga upp avtalet. Det måste vara extra tydligt för konsumenten om prenumerationen förnyas per automatik. En Trygg E-handlare tillämpar dock aldrig ett förfarande som innebär att ett prenumerationserbjudande, exempelvis ett gratis Prova på-erbjudande, per automatik förnyas när standardavgiften för prenumerationen är väsentligt mycket högre än avgiften för erbjudandet.

Vid automatisk förlängning ska konsumenten alltid ha rätt att säga upp prenumerationen till omedelbart upphörande inom 30 dagar från förlängningen (förutsatt att konsumenten inte har utnyttjat tjänsten under förlängningsperioden).

14. Dataskydd

Tillgången till data och konsumenters personuppgifter är ofta en viktig tillgång för en Trygg E-handlare. En Trygg E-handlare har rutiner för att se till att konsumenternas personuppgifter hanteras i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. Ni informerar tydligt om hur konsumentens personuppgifter behandlas och ni har rutiner för korrekt hantering av förfrågningar som rör utövande av konsumenternas rättigheter.

Senast uppdaterad: 231219