

Утверждены

Общим собранием членом

Ассоциации компаний интернет-торговли

Протокол №12-21 от «3» декабря 2021 г.

Президент Ассоциации



А.В.Соколов



СТАНДАРТЫ
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЧЛЕНАМИ
АССОЦИАЦИИ КОМПАНИЙ ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛИ
(АКИТ)

Москва, 3 декабря 2021 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие стандарты обслуживания потребителей (далее - Стандарты) применяются к компаниям, осуществляющим предпринимательскую деятельность в сети интернет (далее - интернет-торговля).

1.2. Стандарты устанавливают базовые требования по взаимодействию с потребителями.

1.3. Стандарты разработаны в целях саморегулирования интернет-торговли и предупреждения проявлений недобросовестной конкуренции и обмана потребителей.

1.4. Стандарты являются обязательными для исполнения членами АКИТ¹.

1.5. Стандарты вступают в силу с момента утверждения президентом АКИТ.

1.6. Стандарты доводятся до сведения потребителей и членов ассоциации, а также других заинтересованных лиц путём публикации на интернет-сайте АКИТ, а также другими способами, обеспечивающими возможность ознакомления с документом.

1.7. Члены АКИТ обязуются распространить соблюдение Стандартов на своих подрядчиков, если таковые привлекаются к обслуживанию потребителей.

1.8. Интернет-магазин члена ассоциации должен соответствовать **условиям соответствия, предъявляемым к качеству обслуживания потребителей**, являющимся Приложением №1 к Стандартам (далее — Условия соответствия);

1.9. Стандарты разработаны в соответствии с законами Российской Федерации, регулирующими торговлю товарами и услугами, но не являются документом, заменяющим нормы российского законодательства.

1.10. Утверждение или изменение Стандартов возможно путём очного / очно-заочного или заочного голосования членов АКИТ (более 50% голосов при участии более 50% членов).

2. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ СТАНДАРТАМ

2.1. Подтверждение соответствия требованиям настоящих Стандартов осуществляется в форме сертификации качества предоставляемых услуг.

2.2. По результатам проведения проверки интернет-магазина на предмет соответствия Стандартам выдаётся сертификат в электронной форме, интегрируемый на сайт с помощью html-кода (далее — Сертификат). По запросу члена АКИТ Сертификат может быть выдан на бумажном носителе.

2.3. Ассоциация оставляет за собой право осуществлять внеплановые проверки исполнения Стандартов, и выносить решение об отзыве Сертификата и запрете использования символики и товарных знаков АКИТ в случае несоответствия деятельности члена АКИТ Стандартам.

2.4. Период проведения проверки определяется приказом Президента АКИТ.

2.5. Основанием для проведения внеплановой проверки являются:

- обращения потребителей;
- обращение любого из членов АКИТ.

2.6. Плановая и внеплановая проверки проводятся в соответствии с формой оценки, являющейся Приложением №2 к Стандартам.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ

3.1. Проверка соответствия Стандартам осуществляется в форме «контрольной закупки» - имитации процесса покупки в целях определения характера и качества услуг, предоставляемых интернет-магазином с последующим возвратом в течение 14 дней с даты покупки.

3.2. Контрольная закупка может осуществляться штатным сотрудником АКИТ или третьими лицами, привлечёнными для проверки, с которыми АКИТ заключает соглашение о неразглашении данных.

¹ Член АКИТ - компания, присоединившаяся к Ассоциации компаний Интернет-торговли, в соответствии с Положением о членстве в АКИТ и принявшая Стандарты.

3.3. Данные, накапливаемые в результате проверки, не могут быть раскрыты (полностью или частично) третьим лицам. При этом лицо, в отношении которого ведется проверка, вправе знакомиться с такими данными в любой момент после осуществления контрольной закупки.

3.4. Нижеуказанные параметры могут быть получены дистанционно (с помощью методов телефонного опроса, e-mail и иных способов сбора и обработки данных).

3.5. В процессе контрольной закупки осуществляется также проверка соответствия информации (её полноты и достоверности), представленной на сайте, фактическому предложению.

3.6. Параметры, связанные с определением своевременности взятых интернет-магазинами обязательств, проверяются в процессе контрольной закупки в виде приобретения услуг по доставке с последующим отказом от покупки товаров в процессе контакта с курьером, представителем пункта выдачи заказов или иным сотрудником интернет-магазина.

3.7. Данные, собранные в результате проверки, передаются в АКИТ.

3.8. Интернет-магазин считается соответствующим Стандартам при получении отметки «1» по всем пунктам формы оценки (Приложение №2) соответствия интернет-магазинов.

3.9. В случае, если интернет-магазин по некоторым пунктам получил отметку «0», то Президент АКИТ направляет руководителю интернет-магазина перечень замечаний и согласовывает срок их устранения.

3.10. После устранения всех замечаний АКИТ принимает решение о соответствии интернет-магазина Стандартам, и выпускает электронный сертификат согласно п. 2.2.

УСЛОВИЯ СООТВЕТСТВИЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА СТАНДАРТАМ АКИТ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ К КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

1. Юридическая и контактная информация о владельце интернет-магазина

На сайте интернет-магазина должна быть размещена следующая информация

- а) наименование юридического лица, ИНН, ОГРН и юридический адрес;
- б) контактный номер телефона, адрес электронной почты или форма обратной связи;
- в) фактический адрес-(а) владельца интернет-магазина, по которому-(ым) может обратиться потребитель;
- г) условия оферты по приобретению товаров.

2. Необходимая информация на сайте интернет-магазина

На сайте интернет-магазина размещается информация:

- а) об основных потребительских свойствах товара;
- б) о стоимости товара и способе его оплаты;
- в) о способах, сроках и стоимости доставки;
- г) о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора;
- д) о правилах обмена и возврата товара, а также об адресах возврата и обмена;
- е) о гарантийном сроке и сроке службы товара, если это применимо;
- ж) о месте изготовления товара;
- з) о порядке накопления, расходования и возврата бонусных баллов (при наличии бонусной программы).

3. Достоверность информации

Интернет-магазин содержит достоверную информацию о товаре:

- а) заявленная на сайте стоимость товара является неизменной для клиента в момент оформления заказа;
- б) доступные для заказа товары могут быть доставлены в срок (временной период), который указан на сайте;
- в) у товара отсутствуют признаки контрафактного («серого»):
 - отсутствие сертификата/декларации соответствия, если данное требование установлено законодательством;
 - отсутствие на упаковке или товаре знака ЕАС, если данное требование установлено законодательством);

- отсутствие в меню управления русского языка (для электробытовых товаров, если данное требование установлено законодательством);
- отсутствие инструкции на русском языке, если данное требование установлено законодательством;
- отсутствие информации на русском языке об авторизованных сервисных центрах на территории РФ (в случаях, когда такая информация требуется в соответствии с п. 4 ст. 5 ТР ТС 020/2011 и п. 4 ст. 5 ТР ТС 004/2011);
- отсутствие на упаковке товара информации на русском языке об изготовителе (адрес и наименование), месте производства товара, а также информации об импортёре (адрес и наименование), если данное требование установлено законодательством;
- комплектное зарядное устройство или сетевой кабель, не совместимые с российским стандартом розеток;
- отсутствие маркировки на товарных группах, подлежащих обязательному маркированию.

г) срок гарантийных обязательств соответствует сроку, заявленному продавцом.

4. Коммуникация с клиентом

- а) потребитель имеет возможность сделать заказ товара через интернет-сайт;
- б) доступность контактов и графика работы клиентской службы интернет-магазина с главной страницы;
- в) потребитель информируется о приёме заказа, его номере и возможных изменениях;
- г) потребитель информируется о сроке доставки.

5. Способ оплаты

- а) потребитель выбирает способ оплаты в момент оформления заказа из указанных продавцом способов оплаты, которые должны предусматривать возможность использования национальных платежных инструментов;
- б) при оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.;
- в) продавец предоставляет потребителю кассовый чек в момент оплаты или электронный чек в порядке и сроки согласно действующему законодательству.

6. Доставка товара

Интернет-магазин обеспечивает потребителю:

- а) доставку товара в указанный срок;
- б) доставка осуществляется курьером и/или через пункт выдачи заказов (ПВЗ), почтовые отделения, постаматы;
- в) товар соответствует описанию на странице интернет-магазина в момент оформления заказа;
- г) потребителю выдаётся кассовый чек в момент оплаты (кроме случаев оплаты дистанционным способом);
- д) кассовый чек содержит обязательные данные об организации (соответствуют информации на сайте интернет-магазина), заводской номер контрольно-кассового терминала (ККТ), номер чека,

дату, время, цену, количество и наименование товара и сопутствующих услуг (при наличии), признак расчёта, сумму и форму расчёта, QR-код;

с) потребитель может получить информацию о режиме работы продавца, а также о порядке и сроке возврата товаров в любой момент, но не позднее момента доставки.

7. Возвратно-обменные операции

а) срок предъявления требования об обмене товара на другой аналогичный товар, если обмен предусмотрен в оферте, или возврат денежных средств — не менее 14 дней;

б) срок возврата денежных средств – не более 10 дней после фактического возврата товара.