

Cerinte website specifice E-Commerce

1 Date de contact

La sectiunea Contact sau la Termeni si Conditii, trebuie sa apara:

- A. Sediul social al firmei (nume, adresa, date de inregistrare la registrul comertului)
- B. In functie de modalitatea de contact, trebuie specificate:
 - Intervalul orar disponibil (pentru telefon si mesagerie instantana - livechat)
 - Timpul mediu de raspuns la un email (pentru email sau formular de solicitare online)

*Exemplu
orientativ de
formular de
contact*

Contact	
Nume firma :	S.C. [redacted] Technology S.R.L.
Date fiscale :	RO2372[redacted], J40/[redacted] 2008
Adresa :	Str. [redacted] nr.31, Sector 3, Bucuresti, Romania
Telefon:	074833[redacted], 075399[redacted] (Orange); 073645[redacted] (Vodafone); Luni-Vineri 09-16 ;
E-mail :	comenzi@[redacted].ro (timp raspuns max. 1 zi lucratoare) office@[redacted].ro (pentru distribuitori si reclamatii)

2 Informatii despre plata prin card

A. Descrierea metodei de plata

- In functie de logica website-ului dvs., trebuie descrisa, fie la o sectiune de “Intrebari frecvente”, fie la o sectiune separata de “Modalitati de plata” metoda de plata cu cardul prin PlatiOnline

*Text
recomandat
de descriere
metoda de
plata*

Se poate efectua plata online cu cardul personal sau al firmei dumneavoastra, in conditii de siguranta deplina. Cardurile acceptate la plata sunt cele emise sub siglele VISA (Classic si Electron) si MASTERCARD (inclusiv Maestro, daca au cod CVV2/CVC2).

Nu este perceput niciun comision suplimentar pentru tranzactii.

Procesarea datelor de card se face in mod exclusiv pe serverele PlatiOnline.

Siguranta informatiilor dvs. este garantata de faptul ca PlatiOnline nu stocheaza datele confidentiale ale cardului dvs, ci le trimite criptat pe o conexiune securizata catre banca procesatoare. In acest fel informatiile dvs. sunt in siguranta.

Indiferent de valuta pe care o aveti in cont, tranzactiile se fac in lei, la cursul de schimb al bancii dumneavoastra.

B. Descriptorul tranzactiei

- In functie de logica website-ului dvs., trebuie specificat, fie la o sectiune de “Intrebari frecvente”, fie la o sectiune separata de “Modalitati de plata” cum va aparea tranzactia pe extrasul de cont al clientului :
 - a. Pentru **conturi PlatiOnline cu un singur site** descriptorul tranzactiei este : Pentru plata cu cardul, tranzactia va aparea pe extrasul de cont cu numele [introduceti numele site-ului sub forma *nume site*, fara sufix sau prefix]
 - b. Pentru **conturi PlatiOnline cu cel putin 2 site-uri** pe cont descriptorul tranzactiei este : Pentru plata cu cardul, tranzactia va aparea pe extrasul de cont cu numele [introduceti numele firmei sub forma *NUME FIRMA*, fara sufix sau prefix]

C. Logo-uri

- Logo-urile Visa (Verified by Visa) si MasterCard (MasterCard SecureCode) precum si logo-ul PlatiOnline trebuie sa fie afisate pe site, pe prima pagina sau cel putin in pagina unde se alege metoda de plata. Logo-urile sunt furnizate de PlatiOnline in interfata PlatiOnline, sectiunea Download.

In cazul in care se va lucra doar cu **link de plata**, pot fi afisate logo-urile disponibile pe https://secure2.plationline.ro/iframe_plati_online_banner/?fa=qpovmc3dl&fb=1 sau se poate folosi urmatorul cod html `<iframe src="https://secure2.plationline.ro/iframe_plati_online_banner/?fa=qpovmc3dl&fb=1" width="280" height="50" frameborder="0" scrolling="no"></iframe>`

3 Plachetele SOL si SAL

Conform ordinului ANPC 449/2003 intrat in vigoare la data de 18 august 2022, **pe prima pagina a site-ului (home page, pe bara de meniu a paginii)**, va rugam sa afisati cele doua plachete/pictograme de mai jos:

- pictograma pentru Platforma SOL cu link catre <https://ec.europa.eu/consumers/odr>



- pictograma pentru Solutionarea alternativa a litigiilor cu link catre <https://anpc.ro/ce-este-sal/>



4 Informatii despre livrare

- A. In functie de logica website-ului dvs., trebuie specificat, fie la o sectiune de “Intrebari frecvente”, fie la o sectiune separata de “Modalitati de livrare” cat dureaza, cat costa si prin ce companie se va efectua livrarea produsului. Daca taxa de transport depinde de volumul/greutatea coletului sau distanta, se poate specifica suma minima de la care porneste.

Intern

Pentru livrarea comenzilor [redacted] utilizeaza serviciile Postei Romane, precum rapid. In functie de zona de livrare, durata medie si costurile transportului pentru toat intermediul site-ului nostru sunt:

*Exemplu
orientativ de
descriere a
modalitatilor
de livrare*

Zona	Companie	Cost	Durata
Bucuresti	Curier Bucuresti (servicii de curierat profesionale oferite de [redacted])	14 RON	Timpul de procesare +48 ore
Tara	Posta Romana	7 RON	Timpul de procesare + 4-5 zile

- B. In cazul produselor digitale**, sa apara modalitatea / termenul in care clientul va avea acces la produsul digital cumparat
- C. In cazul rezervarilor turistice, cursurilor online sau offline**, sa fie specificat cand si cum clientul va intra in posesia detaliilor rezervarii sau cursului, dupa confirmarea platii

5 Informatii despre politica de anulare si rambursare

A. Anularea tranzactiei

- Daca este posibila, in cat timp si in ce conditii se poate efectua o anulare a tranzactiei. Trebuie mentionat ca dupa anularea unei tranzactii prin card, banca emitenta va debloca suma blocata in contul clientului in termen de 1-30 de zile, in functie de politica acesteia.

B. Rambursarea / restituirea tranzactiei

- In cazul comenzilor livrate / serviciilor onorate, trebuie specificat daca rambursarea comenzii este posibila, in cat timp, in ce conditii. De asemenea, trebuie specificat si daca suma rambursata in urma returului va fi cea originala achitata de client la plasarea initiala a comenzii (suma ce include si taxa de transport pentru livrarea initiala a comenzii catre client daca transportul nu a fost gratuit) sau daca se va restitui doar suma produselor returnate.

*Exemplu
orientativ de
descriere
politicii de
rambursare*

*Fraza
recomandata
pentru
descrierea
returnarii
sumei pe card*

CONDITII DE RETURNARE

Produsele pot fi returnate intr-un interval de 5 zile de la data intrarii in posesie numai daca:

- au fost deteriorate in timpul transportului
- exista lipsa de satisfactie fata de produs (in caz ca aveti indoiala in privinta originalitatii produselor)

Produsul returnat trebuie sa contina ambalajele originale si sa nu aiba semne vizibile de folosinta. Rambursarea fondurilor se face in 10 zile de la primirea returului, prin aceeaasi metoda folosita la plata (mandat postal pentru plata la livrare sau rambursare pe card pentru plata prin card). Se ramburseaza doar valoarea produsului, fara taxele de transport.

Pentru comenzile platite cu cardul suma va fi returnata pe acelasi card utilizat la tranzactionare, in decurs de maxim 14 zile de la acceptarea returului.

- In cazul in care nu exista politica de refund (nu se returneaza sumele platite in nicio situatie) trebuie specificat clar pe site acest lucru si clientul trebuie sa bifeze specific ca a inteles acest aspect inainte de continuarea platii. **Daca procesarea se face exclusiv prin link de plata**, bifa nu este necesara. Este de ajuns doar sa se specifice pe site ca nu exista posibilitate de retur.

*Exemplu
orientativ de
alertat
clientul ca nu
exista politica
de refund*

	Laptop Lenovo ThinkPad T520, Intel Core i5 2520M 2.5 GHz, 2 GB DDR3, 250 GB HDD SATA, DVDRW, Wi-Fi, Display 15.6inch 1366 by 768, Windows 7 Home Premium, 3 ANI GARANTIE	- 2 +	1.570,67 Lei	3.141,33 Lei
---	--	-------	--------------	--------------

Sub-Total	2.533,33 Lei
Ridicați din reprezentanță	0,00 Lei
TVA (24%)	608,00 Lei
Total	3.141,33 Lei

☒ Am citit și sunt de acord cu **Termeni și Condiții** și am înțeles că platile sunt finale, sumele platite nefiind rambursate în nicio situație, indiferent de metoda de plată

6 Continut site

- A. Site-ul trebuie verificat sa fie populat cu produse si descriere completa a produselor si sa fie eliminat continutul implicit al platformelor e-commerce gen Lorem Ipsum.
- B. Site-ul trebuie sa aiba o sectiune de **termeni si conditii**, cu recomandarea ca clientul sa bifeze ca este de acord cu acestea inaintea de efectuarea platii.
- C. Site-ul trebuie verificat sa nu contina link-uri gresite ce duc catre pagini inexistente.
- D. In cazul site-urilor ce vand **produse alimentare, suplimente alimentare sau farmaceutice si parafarmaceutice, sau dispozitive medicale** :
 - fiecare produs trebuie insotit de o descriere a principalelor ingrediente.
 - Livrarea trebuie efectuata exclusiv pe teritoriul Romaniei
 - Sa nu se comercializeze produse interzise de Visa / Mastercard, cum ar fi : **salvia divinorum, ciuperci si spori halucinogeni, K2, inhalanti cu nitriti, melatonina, kava kava, ulei de cannabis**
- E. In cazul site-urilor ce vand **produse alcoolice** :
 - sa existe popup de varsta care sa nu permita accesarea site-ului daca clientul nu are 18 ani.
 - Livrarea trebuie efectuata exclusiv pe teritoriul Romaniei