

Co musi zawierać regulamin sklepu internetowego?

Spis treści

JAK MOŻNA SPRZEDAWAĆ W INTERNECIE? SPOSOBY.	1
CZYM JEST REGULAMIN?	2
ELEMENTY REGULAMINU	2
OBOWIAZKI SPRZEDAWCY W SKLEPIE ONLINE.....	3

Zacznijmy od tego, że regulamin jest OBOWIAZKOWY. Musisz posiadać go w swoim sklepie internetowym i zawsze wtedy, gdy sprzedajesz coś w Internecie. Musi on też być udostępniony klientom nieodpłatnie zanim kupi coś od Ciebie.

Teoria

JAK MOŻNA SPRZEDAWAĆ W INTERNECIE? SPOSOBY.

- Sklep internetowy na własnej dedykowanej platformie.
- Sklep internetowy na własnej platformie, ale z licencją określonego dostawcy np. WP Idea.
- Sprzedaż przez Facebooka lub inne social media.
- Sprzedaż poprzez swojego bloga – informacja o konieczności przelania środków i po ich zaksięgowaniu wysyłasz produkt.
- Sprzedaż poprzez allegro.
- Sprzedaż na Etsy, eBay, Udemy, itp.

Zastanów się teraz, w jakiś sposób Ty chcesz prowadzić swoją sprzedaż. Wybór rozwiązania pociąga za sobą różne, czasami dodatkowe, obowiązki. Może to być związane ze specjalnymi wymaganiami narzuconymi przez daną platformę.

Niemniej jednak, w każdym przypadku regulamin sprzedaży to podstawa.

CZYM JEST REGULAMIN?

Regulamin to po prostu umowa zawierana z klientem.

Jest to jednak specyficzna umowa, bo tak naprawdę wzorzec umowy, ustalony

jednostronnie, z pominięciem jakichkolwiek negocjacji z klientem.

Regulamin określa **prawa i obowiązki, zarówno klienta, jak i samego sprzedawcy**. Klient dostaje gwarancję, że jego prawa będą przestrzegane w sposób opisany w regulaminie. Sprzedawca ma pewność, że nie zostanie posądzony o działania niezgodne z prawem, że jego interes jest chroniony regulaminem.

Mając regulamin działasz prokonsumencko, pokazujesz się jako profesjonalista, jak sprzedawca, który dba o swoją opinię, swoich klientów i jakość produktów i całej sprzedaży.

ELEMENTY REGULAMINU

Treść regulaminu wynika z kilku ustaw i przepisów prawa, m.in.

- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- Kodeks cywilny,
- Prawo autorskie,
- Ustawy szczególne, jeśli sprzedajesz np. produkty żywnościowe lub inne specyficzne,
- RODO,
- Ustawa o ochronie danych osobowych,
- Prawo własności intelektualnej,
- I inne, w zależności od Twoich potrzeb i indywidualnej sytuacji,
- Ustawa o prawach konsumenta,
- Ustawa Prawo przedsiębiorców.

Regulamin powinien być jasny, czytelny, zrozumiały, przejrzysty, precyzyjny i co najważniejsze, nie posiadający klauzul niedozwolonych!

Klauzule niedozwolone to postanowienia, które są sprzeczne z przepisami, ale nie tylko! Kodeks cywilny wskazuje wprost niektóre klauzule niedozwolone. Są one także wskazywane przez UOKIK. Oznacza to, że Twój regulamin może trafić przed UOKIK (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów) a następnie pewne jego postanowienia mogą zostać uznane za niedozwolone. Wówczas, takie decyzje są wiążące dla wszystkich pozostałych.

Jeśli jesteś sprzedawcą powinieneś więc śledzić rejestr klauzul niedozwolonych i bazę decyzji Prezesa UOKIK i unikać tych klauzul, które się w nim znajdują.

Proste? Tylko pozornie, bo jaki sprzedawca jest w stanie śledzić te wszystkie przepisy...?

Dlatego właśnie, w kursie online #LegalnaWWW otrzymujesz regulamin sklepu internetowego do samodzielnego dostosowania. Pozwoli Ci to uniknąć kupowania wątpliwych wzorów z Internetu albo co gorsze, ściągania ich z wyszukiwarki.

Jaka jest kara za klauzule niedozwolone w regulaminie?

Prezes UOKIK może nałożyć karę finansową do 10% przychodów za ubiegły rok. Zapłacisz wówczas też koszty sądowe i koszty pełnomocnika strony, która Cię pozwie.

OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY W SKLEPIE ONLINE

Sprzedawca ma wiele obowiązków wobec swoich klientów, którzy mogą być też konsumentami. Jeśli klient jest konsumentem, a nie przedsiębiorcą to niestety „normy” są bardziej wyśrubowane. Trzeba wówczas zajrzeć dodatkowo do ustawy o prawach konsumenta.

Poniżej wymieniam kilka rzeczy, o których sprzedawca musi poinformować kupującego, najlepiej właśnie w regulaminie.

Pamiętaj, że zakres ten może się różnić w zależności od produktów jakie sprzedajesz. Może być też konieczność odniesienia się do przepisów branżowych.

Przepisy, do których możesz zajrzeć to m.in.:

- Art. 12 i następne ustawy o prawach konsumenta (obowiązki sprzedawcy względem konsumenta przy umowach na odległość),

- Art. 546¹ Kodeksu cywilnego (obowiązki sprzedawcy wobec konsumenta),
- Art. 5,6 i 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (regulamin),
- Art. 172 i 173 ustawy Prawo telekomunikacyjne (polityka cookies),
- Art. 13 RODO (polityka prywatności – obowiązek informacyjny),
- Ustawa o ochronie danych osobowych,
- Art. 20 ustawy Prawo przedsiębiorców,
- Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

OBOWIĄZKI:

1. Udzielenie konsumentowi przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej.
2. Udzielanie tych informacji w języku polskim.
3. Poinformowanie w szczególności o: rodzaju rzeczy, producencie lub importerze, znaku bezpieczeństwa i znaku zgodności wymaganych przez odrębne przepisy, o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej, inne dane wskazane w odrębnych przepisach.
4. Informacje te powinny znajdować się na rzeczy sprzedanej (na opakowaniu) lub być z nią trwale połączone, ewentualnie w miejscu sprzedaży.
5. Zapewnienie w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków techniczno-organizacyjnych umożliwiających dokonanie wyboru rzeczy sprzedanej i sprawdzenie jej jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.
6. Wyjaśnienie znaczenia poszczególnych postanowień umowy na żądanie kupującego.
7. Wydanie kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną wszystkich elementów jej wyposażenia.
8. Sporządzenie w języku polskim instrukcji obsługi, konserwacji i innych dokumentów wymaganych przez odrębne przepisy.

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o:

1. Głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem.
2. Swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany.

3. Adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu, jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą.
4. Adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres siedziby.
5. Łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia.
6. W razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę – także łącznych miesięcznych płatności.
7. Kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku, gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się.
8. Sposobie i terminie zapłaty.
9. Sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji.
10. Sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta, a także wzór formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy.
11. Kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą.
12. Obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów.
13. Braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy.
14. Obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad.
15. Istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji.
16. Kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim.
17. Czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu.
18. Minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy.

19. Wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy.
20. Funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środków ich ochrony.
21. Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.
22. Podanie danych identyfikujących innego przedsiębiorcę, jeżeli umowa jest zawierana w jego imieniu.

Z kolei, treść **obowiązku informacyjnego RODO**, o której mowa w art. 13 RODO już znasz.

Ale dla przypomnienia, obowiązek informacyjny mówi o:

1. Danych sprzedawcy jako administratora,
2. Danych inspektora ochrony danych, jeśli występuje,
3. Celach przetwarzania,
4. Podstawach prawnych przetwarzania,
5. Prawnie uzasadnionym interesie administratora, jeśli występuje,
6. Odbiorcach,
7. Zamiarze przekazania danych do państw trzecich,
8. Okresie przechowywania danych,
9. Profilowaniu i zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji,
10. Prawach osoby,
11. Możliwości cofnięcia zgody, wyrażenia sprzeciwu, złożenia skargi,
12. Czy podanie danych jest wymogiem ustawowym oraz co się stanie, gdy dane nie zostaną podane.

Wiem, że ta lista może Cię przerażać i co gorsze – nie jest jeszcze skończona. Tego może być znacznie więcej. Ale spokojnie. Po to właśnie w tym kursie znajdziesz regulamin do samodzielnego wdrożenia.