



# Krav för certifieringen Trygg E-handel

Nedan följer de krav som e-handlaren har att följa för att erhålla och bibehålla certifieringen.

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 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 göra ett informerat val gällande sin beställning. Det kan t ex röra information om produkten eller tjänstens egenskaper eller förutsättningar som krävs för att kunna använda produkten eller nyttja tjänsten. Funktionen hos digitalt innehåll, inklusive tekniska skyddsåtgärder och vilken maskin- eller programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.



### 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 inkluderar moms, skatter, eventuella andra avgifter och skatter. Konsumenten ska i kassan även kunna se tillkommande avgifter, totala leveranskostnader, fakturaavgifter samt eventuell avdragen rabatt. Momsen behöver inte vara specificerad i kassan, däremot på orderbekräftelsen eller på kvittot.

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 skickar alltid 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 vara på annat språk beroende på vilken information konsumenten har fått innan avtalets ingående.

## 7. Information om ångerrätt

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. Det är också viktigt att ni lämnar information om möjligheten att använda Konsumentverkets standardformulär för utövande av ångerrätten med giltig länk till formuläret.

Information som ska finnas med är:

- Tidsfrister
- Hur konsumenten utövar sin ångerrätt
- Värdeminskningsavdrag
- Eventuella undantag
- Vem som står kostnaden av returen
- Kontaktuppgifter och adress för att hantera returen

## 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 information om att konsumenten har 3 års reklimationsrätt men att konsumenten måste anmäla felet inom skälig tid (normalt sett 2 månader) så snart felet upptäcktes eller borde ha upptäckts och att konsumenten har vissa rättigheter vid fel eller försenade leveranser.

### 8.3 Garantier och serviceåtaganden

Om Trygg E-handlare lämnar garantier eller serviceåtaganden i förhållande till sina produkter eller tjänster så ska konsumenten få tydlig information om garantin eller serviceåtagandets omfattning och om ev. begränsningar. Garantin sak vara utformad på ett sätt som är mer fördelaktigt för konsumenten än den lagstadgade ångerrätten, exv förlängd tidsfrist.



## 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 meddelandet. I detta fall ska hela beloppet betalas tillbaka, minus ev. fraktkostnader (beroende på vilken information som lämnats).

Om konsumenten däremot reklamerar produkten ska hela beloppet 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 följer ni Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer. Eventuell tvist ska lösas av antingen Allmänna reklamationsnämnden (ARN) i Sverige eller European Commission Online Dispute Resolution (EU ODR).

Ni 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

En Trygg E-handlare är medveten om att det finns vissa begränsningar för minderåriga att ingå avtal. Om en Trygg E-handlare säljer produkter eller tjänster till minderåriga finns det rutiner för att hantera avtal med minderåriga.

Trygg E-handlare har också särskilda rutiner för att se till att all marknadsföring riktad mot minderåriga är ansvarsfull och följer god sed.

## 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 är detta något som konsumenten ska särskilt uppmärksammas på.



Trygg E-handlare (eller dess samarbetspartner) måste också uppfylla vissa säkerhetskrav vid kortbetalning, t.ex. PCI DSS-kraven för korthantering eller 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 hur denna sägs upp. 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 på ett öppet och ansvarsfullt sätt. 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: 200303*