



Criterii (standarde) de atestare TRUSTED pentru site-uri profesionale

- Programul “Site de Încredere” -

Notă:

Un “**magazin online**” este un site care are un proces de comandă la distanță (de tip “Adaugă în coș și “Finalizează comanda”), indiferent dacă vinde persoanelor fizice sau juridice. Pentru acest tip de magazine online, Trusted.ro derulează [programul “Marca de Încredere pentru magazine online”](#).

Un “**site profesional**” este orice site administrat de o persoană juridică, în care aceasta își prezintă oferta de produse și servicii, dar unde nu există un proces complet de comandă la distanță (nu există un contract online). Un site profesional poate vinde persoanelor fizice sau juridice.

Un site B2B poate să aibă componente B2C și invers. De aceea, criteriile de mai jos se aplică în funcție de specificul site-ului care dorește atestarea TRUSTED.ro, dar se referă în principal la un site B2B care nu are un proces de comandă online (adică un traseu coerent ce pornește de la alegerea produselor și se termină prin checkout - plasarea comenzii).

În textul de mai jos, “**firma**” poate însemna compania care administrează site-ul, dar și o organizație ne-comercială, de tip firmă de avocatură sau de notariat, executor judecătoresc, traducător autorizat, expert contabil, alte profesii libere autorizate specific, organizație neguvernamentală etc.

1. Firma care administrează site-ul

1.1. Site-ul funcțional de cel puțin 1 an (sau activitate comercială dovedită de minimum 1 an)

Firma solicitantă trebuie să aibă o vechime de minimum 1 an și să aibă cel puțin o declarație la stat pe cifra de afaceri egală sau mai mare cu 40.000 de lei. Firma care administrează site-ul trebuie să fie aceeași cu cea care este înregistrată la RC și care emite/plătește facturile. De asemenea, firma trebuie să poată fi găsită pe un site specializat pe date oficiale despre firmele înregistrate în România, iar acolo cifra de afaceri trebuie să fie cea declarată.

1.2. Denumirea firmei care deține magazinul

Trebuie să existe denumirea firmei pe site-ul comercial care dorește atestarea. Firma care administrează site-ul trebuie să fie aceeași cu cea care este înregistrată la RC și care emite/plătește facturile.

1.3. Număr de înregistrare la Registrul Comerțului

Trebuie să existe numărul de înregistrare la Registrul Comerțului pe site-ul comercial care dorește atestarea. Firma care administrează site-ul trebuie să fie aceeași cu cea care este înregistrată la RC și care emite/plătește facturile. În cazul în care firma sau organizația nu are un număr de înregistrare la registrul comerțului, atunci se va verifica un număr de înregistrare similar (e.g. decizie barou, decizie camera notari, etc.).

1.4. Cod de identificare fiscală (CIF)

Trebuie să existe CIF pe site-ul comercial care dorește atestarea. Firma care administrează site-ul trebuie să fie aceeași cu cea care este înregistrată la RC și care emite/plătește facturile.

1.5. Capitalul social

Trebuie să existe capitalul social pe site-ul comercial care dorește atestarea. Firma care administrează site-ul trebuie să fie aceeași cu cea care este înregistrată la RC și care emite/plătește facturile. Excepție fac firmele/organizațiile care nu intră în mod clar în categoria de firme comerciale, despre care există explicații în nota de mai sus.

1.6. Adresa poștală a sediului social și/sau a punctelor de lucru

Trebuie să existe adresa fizică a sediului social și a punctelor de lucru (daca există) pe site-ul comercial care dorește atestarea.

1.7. Telefon / e-mail de contact (sau formular de contact)

Trebuie să existe detaliile de contact pe site-ul comercial care dorește atestarea. Considerăm că cel puțin un număr de telefon și un e-mail generic sunt necesare pentru ca un client să poată contacta site-ul.

1.8. Programul de lucru

Trebuie să existe programul de lucru pe site-ul comercial care dorește atestarea (dacă are un program de lucru cu publicul). Acest criteriu este important mai ales pentru a-i informa pe clienți în ce interval orar pot suna la numărul de telefon afișat.

1.9. Înregistrare la ANSPDCP (dacă site-ul intră la excepții)

Notificarea la ANSPDCP se face acum numai în cazuri deosebite. Acest lucru înseamnă că site-ul prelucrează date din categoriile speciale: date legate de originea rasială sau etnică, date despre convingerile politice, religioase, filozofice ori de natură similară, date despre apartenența sindicală, date despre starea de sănătate și viața sexuală sau dacă site-ul colectează date care: permit, direct sau indirect, localizarea geografică a persoanelor fizice prin mijloace de comunicații electronice (de ex. GPS); au ca scop monitorizarea și/sau evaluarea unor aspecte de personalitate, precum comportamentul sau alte asemenea aspecte (de ex., sistemele de profilare) sunt despre minori. Detalii:

<https://www.trusted.ro/blog/2016/01/14/notificare-prelucrarea-datelor-personale-actualizare/>.

1.10 Numărul mărcii înregistrate (dacă este cazul)

Dacă numele firmei sau site-ul este o marcă ori au mărci înregistrate pentru produse sau servicii, trebuie să se menționeze pe site numărul mărcilor înregistrate.

1.11. Datorii la ANAF

Dacă firma care deține site-ul solicitant are înregistrate datorii la Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF). În cazul în care firma figurează cu datorii vechi, vom încerca să aflăm mai multe detalii de la administratorii ei.

1.12. Prezent în BPI

Dacă firma care deține site-ul solicitant apare ca debitor în Buletinul Procedurilor de Insolvență (BPI), vom încerca să aflăm mai multe detalii de la administratorii ei.

1.13. Activă fiscal

Dacă firma care deține site-ul solicitant este activă fiscal: care este statutul fiscal din momentul verificării, dacă are statut de plătitor TVA și dacă este înregistrat ca plătitor de TVA la încasare.

1.14. Risc de insolvență

Dacă firma are un risc de insolvență mare în următorii doi ani de la data solicitării, conform unei formule derivate din [modelul Altman Z](#).

2. Site-ul comercial

2.1. Numele de domeniu este deținut sau poate fi folosit de firmă

Numele de domeniu de Internet folosit trebuie să fie înregistrat pe firmă, nu pe persoană fizică. Dacă este înregistrat pe persoană fizică, trebuie să existe un document/contract între persoana fizică și firmă, din care rezultă ca poate folosi domeniul, document care poate fi prezentat la cerere.

2.2. Site-ul este indexat de motoarele de căutare

Criteriile Trusted.ro se referă la site-uri publice și care sunt indexate în mod deschis, deci cerem ca informația publicată să nu fie restricționată de motoarele de căutare. Acest lucru nu înseamnă că anumite părți ale site-ului nu pot fi private.

2.3. Probleme de securitate (de ex. malware)

Este obligația legală a firmei solicitante să asigure securitatea site-ului; modul de securizare a site-ului poate afecta în mod direct utilizatorii. Vom verifica prin servicii publice online dacă site-ul pare să fie sau să fi fost infectat. De asemenea, pe parcursul atestării Trusted.ro, se va verifica în mod regulat dacă site-ul este listat ca infectat. Administratorii firmei vor fi anunțați de fiecare dată, mai ales pentru a evita alertele de tip “false positive”.

2.4. Pop-ups

Faptul că site-ul are ferestre pop-up ce se activează în momentul accesării sau pe parcursul navigării arată nerespectarea bunelor practici.

Recomandări:

Conexiune securizată la site (HTTPS)

Site-ul are o conexiune securizată prin HTTPS propagat în toate paginile sau cel puțin în paginile în care se colectează date personale.

Informare despre cookie-uri pe prima pagină (dacă are cookie-uri 3rd parties)

Vizitatorul este informat despre faptul că site-ul instalează cookie-uri și folosește informațiile colectate cu ajutorul lor. Obligație legală conform legii 506/2004 - art 5.

Redirect [www](#) ← → [non-www](#)

Site-ul poate fi accesat atât cu [www](#), cât și fără.

Bară de căutare vizibilă

Există o bară de căutare, preferabil pe prima pagină, într-un loc vizibil.

Pagină de tip "Despre noi"

Site-ul are o pagină în care sunt detaliile de contact și câteva informații despre ce reprezintă site-ul, cine-l administrează, misiunea și valorile etc. Pagina poate avea câteva detalii minimale, necesare pentru client să înțeleagă cine este în spatele serviciului oferit.

Site mobil / responsive

Site-ul se afișează corect în toate browserele de desktop și pe dispozitive mobile.

Design minimalist (la prima impresie)

Site-ul respectă unele principii de design moderne, adaptate la tehnologiile din prezent: nu are frame-uri, meniul este bine structurat, imaginile și conținutul sunt aliniate uniform ș.a.m.d. Aprecierea se face pe baza experienței auditorului.

"Sigilii" social media

Pe site există logo-urile și link-uri spre principalele rețele sociale, dacă site-ul are conturi de brand: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn etc.

Newsletter

Site-ul colectează adresele vizitatorilor și trimite un newsletter periodic. În acest caz, se folosește double opt-in și single opt-out, iar fiecare newsletter conține datele de identificare ale site-ului și procedura validă de dezabonare. Se verifică ulterior, după trimiterea primului număr al newsletter-ului.

Timp de încărcare

Site-ul se încarcă relativ rapid.

Reclame/link-uri irelevante la site-uri externe

Este bine ca site-ul să nu conțină link-uri spre site-uri externe irelevante sau spre servicii care nu țin de domeniul de activitate al firmei, în mod direct (cum ar fi cursul valutar, starea vremii, horoscopul etc.).

Imagini calitative ale produselor pe prima pagină

Imaginile din homepage sunt optimizate (sunt stocate pe serve în versiunile cât mai apropiate de cele în care sunt plasate în pagină), au descriere ALT și TITLE adecvat.

3. Produse și comandă

3.1. Principalele caracteristici ale produselor (doar în cazul B2C; pentru B2B, criteriul este la nivel de recomandare)

În pagina de produs, sunt detalii suficiente, imagini sugestive, toate informațiile despre preț și alte taxe.

3.2. Prețul final afișat (doar în cazul B2C; pentru B2B, criteriul este la nivel de recomandare)

În pagina de produs este afișat prețul final pe care-l va plăti clientul sau există un link spre o altă pagină în care se poate calcula cu ușurință prețul final (inclusiv prețul transportului).

3.3. Informațiile contractuale sunt în limba română (doar B2C)

Dacă site-ul este administrat de o firmă din România, site-ul trebuie să aibă cel puțin o pagină cu termeni și condiții în limba română. Opțional, poate avea acest conținut și în alte limbi.

3.4. Livrare

3.4.1. Magazinul va preciza:

- Modalitatea de livrare: poștă, curieri proprii sau externi etc.
- Termenele de livrare aproximative (doar în cazul B2C; *pentru B2B, criteriul este la nivel de recomandare*)

3.4.2. Menționare dacă magazinul vinde în străinătate

Doar în cazul în care există livrare (pentru servicii, nu este cazul; *criteriul este la nivel de recomandare*).

4. Precizări legale

4.1. Declarație că magazinul deține dreptul de autor sau de folosință asupra conținutului - text și imagini

Undeva pe site se precizează că firma care administrează site-ul deține copyright-ul asupra textelor și elementelor grafice; dacă nu le deține ea, va preciza cine sunt deținătorii și dacă site-ul are dreptul de reproducere.

4.2. Adresă de e-mail la care oricine poate raporta eventuala încălcare a dreptului de autor sesizată pe site

Legat de criteriul anterior, este bine să existe o adresă de email (existentă sau special creată) la care orice vizitator poate sesiza că a observat pe site texte și/sau imagini al căror drept de autor este deținut de el sau de altcineva.

4.3. Magazinul nu este raportat că face spam

Persoana care înscrie site-ul pentru auditare va bifa condiția "Declar că nu trimit și nu voi trimite mesaje comerciale în masă pentru promovarea site-ului sau serviciilor și produselor

disponibile pe site către persoane care nu au confirmat subscrierea la aceste mesaje (opt-in)" (<https://www.trusted.ro/inscriere/>).

4.4. Garanție legală (și comercială, dacă e cazul) și service post-vânzare (doar B2C)

Pentru produsele vândute către consumatorii finali, garanția legală de conformitate tipică este de 2 ani de la data achiziției. Suplimentar, site-ul (sau producătorul) poate oferi o garanție comercială.

4.5. Condiții suplimentare (vârsta minimă, cantitate minimă etc.; doar B2C)

Dacă într-o anumită fază se precizează una dintre aceste condiții, informațiile trebuie să existe și la Termeni și Condiții sau în alte pagini din site. Vârsta minimă trebuie precizată în principal la site-urile cu produse de tip adult (jucării erotice) sau alcool.

4.6. Opt-in pentru site-urile cu caracter adult

Înainte de a vizita un site de acest tip, vizitatorul este rugat să confirme vârsta printr-un pop-up și/sau o altă avertizare grafică și/sau sonoră.

4.7. Numele și adresa de e-mail a unei persoane care se ocupă de conciliere SAU o procedură de rezolvare a reclamațiilor (doar B2C)

Criteriile TRUSTED.ro menționează: "Existența unei adrese de e-mail speciale ȘI a unei persoane care are în atribuții concilierea amiabilă în cazul clienților nemulțumiți SAU Existența unei proceduri de conciliere internă oferită pentru clienți." Vă rugăm să precizați în site adresa de contact și persoana SAU procedura). De ex. poate să fie o notă de genul: "Dacă aveți probleme legate de o comandă, care nu par a putea fi rezolvate prin e-mail sau cu persoana cu care discutați, puteți lua legătura pentru o conciliere internă gratuită cu John Doe, conciliere@magazin.ro" SAU o procedură specifică de conciliere care se desfășoară cu un superior al personalului de vânzări.

4.8. Produsele comercializate nu sunt contrafăcute

Se pot face unele verificări prin sondaj, în cazul în care produsele de pe site au prețuri suspect de mici; de asemenea, persoana care înscrie site-ul pentru auditare va bifa condiția "Declar că produsele comercializate nu sunt contrafăcute" (<https://www.trusted.ro/inscriere/>).

4.9. Autorizări specifice în funcție de tipul de produse sau servicii comercializate

Alte cerințe sunt obligatorii conform Legii 365/2002 art 5. alin. 1 pct. f și g. (dacă este cazul).

De exemplu:

4.9.1. Bijuterii din aur sau argint

Este nevoie de o autorizație din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase. Detalii:

<http://www.anpc.gov.ro/articol/568/autorizarea-activitatii-cu-metale-pretioase>.

4.9.2. Servicii turistice (bilete de avion, sejururi etc.)

Site-ul deține o licență valabilă emisă de Autoritatea Națională pentru Turism (ANAT) și o asigurare obligatorie și le afișează pe site (sau precizează pe site numerele acestora).

4.9.3. Medicamente

Prezentarea medicamentelor pe un site poate să fie considerată reclamă sau promovare, deci acestea trebuie să respecte prevederile legale specifice (detalii:

http://www.anm.ro/anmdm/med_legislatie_legi.html).

4.9.4. Alimente

Site-ul este obligat să aibă link spre Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor (ANSVSA).

5. Politica de confidențialitate (doar dacă are newsletter)

Site-ul trebuie să aibă pe site o politică de confidențialitate care să precizeze cel puțin:

- cine face prelucrarea datelor (denumirea firmei);
- cine sunt terții care au acces la aceste date (de obicei companiile de livrare, procesatorii de plăți, serviciile de e-mail marketing);
- scopul prelucrării datelor respective (de obicei efectuarea comenzii și livrarea, dar și marketing);
- ce date de trafic colectează - adrese IP etc. și ce cookie-uri folosiți (de la ce companii);
- modalitatea de exercitare a drepturilor utilizatorilor (recomandăm e-mail-ul);
- drepturile utilizatorilor:
 - dreptul la informare (operatorul este obligat să informeze persoana vizată cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal);
 - dreptul de acces la date (inclusiv procedura exactă de urmat, adresa de e-mail folosită);
 - dreptul de intervenție asupra datelor (inclusiv procedura sau posibilitatea de remediere prevăzută în site); orice persoană vizată are dreptul de a obține de la operator, în mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;
 - dreptul de opoziție (persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment ca datele care o vizează să facă obiectul unei prelucrări);
 - dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale luate în baza unei prelucrări automate;
 - dreptul de a se adresa justiției.

Criterii de verificat după înregistrare

- Newsletter-ul respectă principiile de abonare și dezabonare, dar și de colectare a datelor personale, enunțate în celelalte criterii
- Site-ul nu are un downtime mai mare de 12 ore
- Site-ul nu este listat ca infectat într-una din bazele de date publice
- Site-ul afișează corect sigla Trusted.ro și a implementat codul furnizat