

Elementy serwisu internetowego oraz procedura dokonywania zamówień przez klientów w serwisie Program EKO

Wszystkie funkcjonalności serwisu, z których korzystać będą konsumenci powinny odpowiadać ustawie o prawach konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

I. Strona główna

Na wstępie wskazuję, że zgodnie z art. 21 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej na Państwa stronie internetowej winny zostać umieszczone następujące informacje:

- 1) firma przedsiębiorcy;
- 2) numeru identyfikacji podatkowej (NIP);
- 3) siedziba i adres przedsiębiorcy.

W związku z tym, że prowadzą Państwo działalność w formie spółki kapitałowej, poza powyższymi informacjami, zgodnie z art. 206 § 1 kodeksu spółek handlowych, w pismach i zamówieniach (powinno to być również na stronie internetowej) powinno znaleźć się także:

- 1) oznaczenie sądu rejestrowego, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki oraz numer pod którym spółka jest wpisana do rejestru;
- 2) wysokość kapitału zakładowego, a w przypadku gdy przy zakładaniu spółki korzystali Państwo ze wzorca umowy, za pośrednictwem Internetu również informacja, czy wkład ten jest w całości pokryty.

Co więcej w serwisie, zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną powinien znajdować się regulamin serwisu. W praktyce najczęściej na samym dole strony głównej znajduje się zakładka „Regulamin” stanowiąca odesłanie do regulaminu serwisu. Na stronie powinien się znajdować regulamin w formie pdf. W aktualnej wersji wygląda to prawidłowo.

II. Rejestracja i zamówienie

Złożenie zamówienia wymaga rejestracji konta przez użytkownika w serwisie. Rejestracja odbywa się drogą elektroniczną. Aby zarejestrować konto elektronicznie konieczne jest podanie następujących danych: imię i nazwisko, adres, adres e-mail (jest loginem do sklepu), hasło.

Następnie klient powinien zaakceptować Regulamin oraz wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany, rozwiązania i prawidłowej realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną oraz do realizacji zamówień Klienta.

W tym celu, przy dokonaniu rejestracji użytkownikowi powinny wyświetlić się oświadczenia klienta przy rejestracji konta, albowiem pobranie informacji o adresie mail wiąże się z przetwarzaniem danych osobowych. Można to rozwiązać w ten sposób, że klientowi wyświetlą się checkboxy, w których klient będzie mógł wybrać następujące oświadczenia:

- Oświadczam, iż zapoznałem się z treścią Regulamin Sklepu Internetowego Program akceptuję postanowienia powyższego regulaminu.
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Sprzedawcę w celu rejestracji konta i korzystania z funkcjonalności Sklepu internetowego
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach informacyjnych o produktach i usługach świadczonych przez podmioty współpracujące ze Sprzedawcą.
- Wyrażam zgodę na otrzymywanie korespondencji o charakterze handlowym, opisanej w wyżej wymienionych punktach, na podany w formularzu rejestracji adres poczty elektronicznej / numer telefonu.
- Wyrażam zgodę na kontakt telefoniczny ze strony Sprzedawcy.

W zakresie zamówień tak jak widnieje na stronie klient może wybrać z katalogu określoną usługę lub produkt poprzez dodanie go do koszyka. Po dodaniu do koszyka klient powinien nacisnąć przycisk – przejdź do zakupu. Następnie powinien on wypełnić formularz zamówienia (dane osobowe, takie jak przy rejestracji – te dane mogą się np. automatycznie ustawiać, tak jak przy rejestracji, a klient będzie mógł to modyfikować). Po wypełnieniu całego formularza zamówień klientowi powinien wyświetlić się checkbox, w którym klient będzie mógł wybrać, czy dokonuje zamówienia w ramach przedsiębiorstwa, czy jako konsument.

W przypadku sprzedaży produktów, gdy klient zaznaczy opcję wskazującą, że zawiera transakcje jako konsument, powinna wyświetlić się jemu informacja konsumentcka (dla umów zawieranych poza lokalem – sprzedaż towarów) np. na dole strony lub poprzez odnośnik odpowiednia dla usługi lub produktu.

Następnie klient wybiera formę płatności (przy odbiorze lub przelew elektroniczny) oraz formę dostawy (poczta lub kurierem).

Co więcej przed dokonaniem zamówienia klientowi powinny wyświetlić się ponownie obowiązkowe oświadczenia klienta przy składaniu zamówień (checkboxy):

- Oświadczam, iż zapoznałem się z treścią Regulamin Sklepu Internetowego Program EKO i informacji konsumentckiej oraz akceptuję postanowienia powyższej dokumentacji .
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Usługodawcę w celu realizacji umowy.

W przypadku braku zaznaczenia, przycisk potwierdzający zamówienie z obowiązkiem zapłaty powinien być nieaktywny. Następnie, po zaznaczeniu oświadczeń klient powinien nacisnąć przycisk zamówienie z obowiązkiem zapłaty.

Po przesłaniu zamówienia, na adres mail klienta powinna zostać przesłana informacja o dokonaniu zamówienia, z zastrzeżeniem, że zamówienie, w przypadku płatności online nie rozpocznie realizacji bez dokonania zapłaty.

Co więcej od razu po przesłaniu zamówienia, w przypadku płatności online (paypal, payu) klient powinien być odesłany do odpowiedniego serwisu internetowego, na którym dokona płatności. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku płatności przy odbiorze.

Po dokonaniu płatności na adres mail klienta powinna zostać przesłana informacja o dokonaniu zapłaty. Brak dokonania zapłaty powinien skutkować automatycznie anulacją zamówienia, o czym klient powinien zostać poinformowany na adres mail wraz z informacją o możliwości ponownego złożenia zamówienia.