

Утверждены
Общим собранием членом
Ассоциации компаний Интернет-торговли
Протокол № 01-13 от 05.02.2013 года

Президент Ассоциации



Румянцев С.В.



СТАНДАРТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АССОЦИАЦИИ КОМПАНИЙ ИНТЕРНЕТ ТОРГОВЛИ (АКИТ)

МОСКВА, 5 февраля 2013 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие стандарты обслуживания потребителей (далее – Стандарты) применяются к компаниям, осуществляющим предпринимательскую деятельность в сети интернет (далее – интернет-торговля).

1.2. Стандарты устанавливают базовые требования по взаимодействию с потребителями.

1.2. Стандарты разработаны в целях саморегулирования интернет-торговли и предупреждения проявлений недобросовестной конкуренции и обмана покупателей.

1.3. Настоящие Стандарты являются обязательными для исполнения Участниками и Членами Ассоциации¹.

1.4. Стандарты вступают в силу с момента утверждения президентом АКИТ.

1.5. Стандарты доводятся до сведения потребителей, членов и участников ассоциации, а так же других заинтересованных лиц путем публикации на интернет-сайте АКИТ, а также другими способами, обеспечивающими возможность ознакомления с документом.

1.6. Участники и члены ассоциации несут ответственность за соблюдение настоящих Стандартов своими подрядчиками и партнерами, если таковые привлекаются к обслуживанию потребителей.

1.7. Стандарты разработаны в соответствии с законами Российской Федерации, регулирующими торговлю товарами и услугами, но не является документом, заменяющим нормы российского законодательства.

1.8. Стандарты могут быть изменены решением общего собрания членов АКИТ.

2. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ СТАНДАРТАМ

2.1. Подтверждение соответствия требованиям настоящих Стандартов осуществляется в форме сертификации качества предоставляемых услуг и подтверждения соответствия условиям договора о присоединении (в отношении компаний – участников ассоциации, не являющихся членами АКИТ, заключивших договор о присоединении).

2.2. По результатам проведения проверки соответствия комитетом по стандартизации АКИТ продавцу в электронной форме выдается сертификат, интегрируемый на сайт с помощью html кода. По запросу участника или члена АКИТ, сертификат может быть выдан на бумажном носителе.

2.3. Ассоциация оставляет за собой право осуществлять внеплановые проверки исполнения стандартов и выносить решение об отзыве сертификата и запрете использования символики и товарных знаков АКИТ в случае несоответствия деятельности участника или члена АКИТ стандартам ассоциации.

2.4. Плановый аудит проводится в соответствии с утвержденным президентом АКИТ планом-графиком проведения проверок.

2.5. Основанием для проведения внепланового аудита (проверки) являются:

- обращения потребителей;

- обращение любого из членов АКИТ с требованием о проведении проверки.

¹ **Участник Ассоциации** – компания, заключившая Договор присоединения, оплатившая взносы в Компенсационный фонд АКИТ и принявшая Стандарты АКИТ.

Член Ассоциации – компания, присоединившаяся к АКИТ, оплатившая членские взносы, взносы в Компенсационный фонд и принявшая Стандарты АКИТ.

Внеплановый аудит осуществляется в соответствии с решением председателя Комитета по стандартизации АКИТ.

2.6. Плановый и внеплановый аудит проводятся в соответствии с формой оценки, являющейся приложением к настоящим стандартам (см. приложение).

3. ПОРЯДОК ИЗМЕРЕНИЯ

3.1. Измерение соответствия стандартам осуществляется в форме «контрольной закупки» - имитации процесса покупки в целях определения характера и качества услуг, предоставляемых интернет-магазином с последующим возвратом товара в интернет-магазин в течение 7 дней с даты покупки.

3.2. Контрольная закупка может осуществляться штатным сотрудником АКИТ или третьими лицами, привлеченными для измерения, с которыми АКИТ заключает соглашение о неразглашении данных.

3.3. Данные, накапливаемые в результате измерения, не могут быть раскрыты (полностью или частично) третьим лицам.

3.4. Нижеуказанные параметры могут измеряться дистанционно (с помощью методов телефонного опроса, e-mail и иных способов сбора и обработки данных).

3.5. В процессе контрольной закупки осуществляется также измерение соответствия информации (ее полноты и достоверности), представленной на сайте, реальному предложению.

3.6. Параметры, связанные с определением своевременности взятых интернет-магазинами обязательств, измеряются в процессе контрольной закупки в виде приобретения услуг по доставке с последующим отказом от покупки товаров в процессе контакта с курьером или иным сотрудником интернет-магазина.

3.7. Данные, собранные в результате измерения, передаются в Комитет по стандартизации.

3.7. Комитет по стандартизации принимает решение о соответствии интернет-магазина «Стандартам обслуживания потребителей Ассоциации компаний интернет-торговли».

4. СТАНДАРТЫ АССОЦИАЦИИ АКИТ

4.1. Интернет-магазин считается соответствующим стандартам при получении положительного утверждения по каждому пункту в блоках 1-6 и отметки «1» по каждому пункту блока 7 формы оценки соответствия интернет-магазинов «Стандартам обслуживания потребителей АКИТ».

5. ФОРМА ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ «СТАНДАРТАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АКИТ»

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПРОВЕРЯЮЩЕГО

Перед началом проверки проверяющий обязан внести всю необходимую информацию в блок исходных данных.

Для заполнения данных по основному блоку вопросов проверяющий должен выбрать на сайте проверяемого интернет-магазина товар, информация о котором будет вноситься в чек-лист.

Для обеспечения процедуры случайного отбора, проверяющий должен зайти на сайт интернет-магазина, активировать товарную группу, которая будет находиться на сайте 1) ближе к левому верхнему углу и далее выбрать товар, который будет размещаться на сайте 2) ближе к правому верхнему углу сайта (см. ниже).

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

Дата проверки	« _____ » _____ 2012 г.
Время начала проверки	
ФИО проверяющего	
Номер мобильного телефона проверяющего	+7-

ОСНОВНОЙ БЛОК ВОПРОСОВ

Каждый сайт должен быть проверен двумя способами:

А. ЗАКАЗ ОФОРМЛЯЕТСЯ ЧЕРЕЗ САЙТ

Процедура проверки:

Оформление заказа через сайт → оплата on-line (картой на сайте или картой через терминал в пункте самовывоза) → подтверждение заказа, письмом на email или звонок оператора из кол центра или смс сообщение на мобильный телефон → самовывоз в магазине (при оплате в пункте самовывоза, оплата должна пройти через банковскую карту) → оформление возврата товара → оформление возврата денежных средств (заявление на возврат денежных средств в магазине).

В. ЗАКАЗ ОФОРМЛЯЕТСЯ ЧЕРЕЗ CALL-ЦЕНТР.

Процедура проверки:

Оформление заказа через call-центр → доставка курьером → оплата наличными (банковской картой) курьеру → оформление возврата товара → оформление возврата денежных средств (заявление на возврат денежных средств в магазине).

1. ХАРАКТЕРИСТИКИ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА И ТОВАРА		
1.1	Название интернет-магазина	
1.2	URL интернет-магазина	www.
1.3	Название и модель заказанного товара	

2. НА САЙТЕ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА РАЗМЕЩЕНА ИНФОРМАЦИЯ:			
2.1	о стоимости товара	1 – да, 0 – нет	стоимость товара руб. _____ коп.
2.2	о правилах возврата товара	1 – да, 0 – нет	
2.3	о правилах обмена товара	1 – да, 0 – нет	
2.4	об адресе, по которому можно вернуть или обменять товар	1 – да, 0 – нет	адрес:
2.5	о способах оплаты покупки	1 – да, 0 – нет	
2.6	о способах доставки товара	1 – да, 0 – нет	
2.7	о стоимости доставки товара	1 – да, 0 – нет	стоимость доставки руб. _____ коп.
2.8	о сроках доставки товара	1 – да, 0 – нет	

3. ДОСТОВЕРНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ			
3.1	заявленная на сайте стоимость товара является неизменной для клиента в момент покупки	1 – да, 0 – нет	Если нет, то по какой цене предлагался товар? _____ руб. _____ коп.
3.2	Доступная для заказа модель товара может быть доставлена в срок, который указан на сайте	1 – да, 0 – нет	

4. КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ			
4.1	существует возможность заказа товара через сайт	1 – да, 0 – нет	
4.2.	на стартовой странице интернет-магазина размещен контактный телефон call-центра	1 – да, 0 – нет	Номер телефона +7-
4.3	call-центр работает 7 дней в неделю	1 – да, 0 – нет	пн – 1 – да, 0 – нет вт – 1 – да, 0 – нет

			ср – 1 – да, 0 – нет чт – 1 – да, 0 – нет пт – 1 – да, 0 – нет сб – 1 – да, 0 – нет вс – 1 – да, 0 – нет
4.4	клиент информируется о факте приема заказа в работу и его номере (и возможных изменениях в заказе)	1 – да, 0 – нет	Заказ № _____ дата информирования заказа
4.5	клиент информируется о периоде доставки	1 – да, 0 – нет	заявленная дата доставки « ____ » _____ 2012 г. заявленное время доставки

5. СЕРВИС		
5.1	интернет-магазин предлагает возможность оплаты покупок с помощью банковской карты на сайте или в местах получения товара	1 – да, 0 – нет
5.2	стоимость покупки в интернет-магазине с помощью банковской карты не превышает стоимость покупки наличными деньгами	1 – да, 0 – нет

6. ДОСТАВКА ТОВАРА			
6.1	товар получен в пункте самовывоза	1 – да, 0 – нет	
6.2	товар доставлен своевременно	1 – да, 0 – нет	Дата доставки: « ____ » _____ 2012 г. Время доставки:
6.3	модель доставленного (полученного) товара соответствует заказанной модели	1 – да, 0 – нет	если нет, то в чем именно?
6.4	Кассовый чек выдан во время расчета с клиентом в месте доставки (пункте самовывоза)	1 – да, 0 – нет	

7. ВОЗВРАТНО-ОБМЕННЫЕ ОПЕРАЦИИ		
7.1	срок предъявления требования об обмене товара на другой аналогичный товар или возврат денежных средств	1 - 14 дней и более 2 - менее 14 дней
7.2	срок возврата денежных средств при осуществлении возврата	1 - от 5 до 10 рабочих дней 2 – более 10 рабо-

	товара	числ дней	
7.3	товар принят к возврату (обмену)	1 – да, 0 – нет	Если нет, по какой причине?
7.4	Денежные средства (бонусные баллы) возвращены в обозначенный срок	1 – да, 0 – нет	Если нет, по какой причине?

МЕСТО ДЛЯ ПРИКРЕПЛЕНИЯ КОПИИ ЧЕКА И ПЕРЕПИСКИ С ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОМ

КОММЕНТАРИИ