



e-COMMERCE POLSKA
IZBA GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ

KUPUJĘ W INTERNECIE



Akcja „**KUPUJĘ W INTERNECIE**” ma charakter edukacyjny. Jej celem jest pokazanie Konsumentom, że zakupy w Internecie są łatwe, szybkie i wygodne. Za pomocą obrazów, dźwięków i słów przeprowadzamy Użytkowników przez kolejne etapy procesu zakupowego. Pokazujemy jak zapewnić sobie najwyższy stopień bezpieczeństwa podczas zakupów w Internecie. Kampania ma charakter cykliczny. Co roku, w listopadzie są realizowane jej kolejne edycje. Edukacja Konsumentów trwa przez cały rok.

Osią akcji jest poradnik „Jak kupować w Internecie?”. Znajdują się w nim infografiki, które pokazują, że zakupy w Internecie są proste, szybkie i bezpieczne. Nad treściami poradnika pracowali eksperci Izby Gospodarki Elektronicznej, którzy podjęli tematykę praw e-konsumenta, scharakteryzowali różne aspekty kupowania w Internecie, pokazali dane z europejskich raportów i przeglądów rynkowych. Dodatkowo w poradniku znalazł się „Dekalog Bezpiecznych zakupów online e-Commerce Polska”, który cieszy się dużym zainteresowaniem wśród konsumentów, jak i e-przedsiębiorców.

Dlaczego warto kupować w internecie?

Populacja internautów w Polsce liczy już



24 639 434 osób

dane MillwardBrown, dane za II kwartał 2015, internauci w wieku 7-75 lat



55%

internautów dokonało kiedyś zakupów online

dane raport „E-commerce w Polsce 2015. Geniusz dla e-Commerce Polska”

84%

internautów odwiedza serwisy e-commerce

Megapanel, 7 2015

68%

internautów odwiedza e-sklepy

Megapanel, 7 2015

Dlaczego wybierają zakupy w internecie?

Czynniki motywujące do robienia zakupów online:

88%

dostępność całej dóbr

83%

brak konieczności jechania do sklepu

77%

łatwość porównywania ofert

76%

atrakcyjniejsze ceny niż w sklepach tradycyjnych

64%

łatwość znalezienia rzadkich/specjalistycznych produktów

Czynniki motywujące do częstszego robienia zakupów online:

67%

niższe koszty dostawy

61%

niższe ceny niż w sklepach tradycyjnych

55%

zniżka dla osób kupujących przez internet

42%

szybsza dostawa

41%

lepsze zdjęcia produktów (wyższa rozdzielczość, dokładniejsze)

Jak kupować w internecie?

Dołącz do grona **14 milionów** zadowolonych klientów internetowych



Podejmij 5 prostych kroków zakupowych

Krok 1 WYSZUKAJ INTERESUJĄCE CIĘ PRODUKTY

Krok 2 DODAJ PRODUKTY DO KOSZYKA

Krok 3 PODAJ DANE DO WYSŁŁKI TOWARU

Krok 4 WYBIERZ OPCJĘ DOSTAWY I SPOSÓB PŁATNOŚCI

Krok 5 ZWERYFIKUJ I POTWIERDŹ ZŁOŻONE ZAMÓWIENIE

ODBIERZ ZAMÓWIONY TOWAR I CIESZ SIĘ DOKONANYM ZAKUPEM



Proces w e-commerce od A do Z

W POLSCE ISTNIEJE JUŻ **PONAD 12 TYSIĘCY SKLEPÓW** INTERNETOWYCH

(źródło RAPORT E-HANDEL POLSKA 2012)



Co robi e-sprzedawca, żebyś mógł cieszyć się zrealizowanym zamówieniem?

1 Otrzymuje zamówienie i wysyła **POTWIERDZENIE** jego przyjęcia
• telefon • e-mail • gadu-gadu



2 Kompletuje towar w swoim magazynie
91% sklepów internetowych posiada magazyn. W co drugim sklepie jest on większy niż 50 m² (źródło: Raport Internet Standard)



3 Przygotowuje towar do wysyłki
• zabezpiecza • pakuje • adresuje



4 Nadaje paczkę zgodnie z wybranym przez Ciebie sposobem dostawy
• Kurier • Poczta Polska • Odbiór osobisty



5 Przekazuje informację, że towar został wysłany

- ZMIENIŁEŚ ZDANIE?
- CHCESZ WYMIENIĆ OTRZYMANY TOWAR NA INNY?
- TOWAR NIE SPEŁNIA TWOICH OCZEKIWAŃ?

Sprzedawcy przyjmie zwrot Twojego towaru lub wymieni na inny w ciągu 14 dni

DROGI KONSUMENCIE

Kupując przez Internet:

1. Sprawdź opinie o sprzedawcy. Sprawdź w sieci jak sprzedawca i jego sklep został oceniony i ile jest tych opinii. Zwróć uwagę czy opinie są konkretne, uwiarygadniają że komentujący faktycznie nabył dany towar.
2. Sprawdź dane kontaktowe i identyfikacyjne sprzedawcy. Prawo wymaga od sprzedawców podania pełnych danych rejestrowych przedsiębiorcy. Brak numeru telefonu, adresu e-mail lub adresu firmy powinien być sygnałem ostrzegawczym i wzmóc Twoją czujność. Warto czasem skorzystać z dogodnej formy kontaktu i zapytać o szczegóły kupowanego towaru.
3. Kupuj w znanych i renomowanych sklepach internetowych. W przypadku mniejszych serwisów sprawdzaj bardziej szczegółowo ich wiarygodność, historię i opinię na rynku. Wybieraj sklepy z certyfikatami zaufania. Staraj się kupować u sprzedawców, którzy istnieją co najmniej rok.
4. Sprawdź regulamin i zasady zwrotów konkretnych towarów. Sprzedający ma obowiązek opublikować regulamin określający szczegółowe zasady zawierania umowy przez Internet. Sprawdź czy taki dokument istnieje, jest czytelny i zrozumiały. Prawo daje Ci możliwość zwrotu zakupionych towarów. Masz 14 dni na poinformowanie Sklepu o zwrocie. Od momentu poinformowania o zwrocie masz dwa tygodnie na zwrot towaru do Sklepu. Sprawdź czy sprzedawca nie utrudnia wykonywania Twojego prawa regulaminem lub procedurami dokonywania zwrotów.
5. Sprawdź czy transmisja danych odbywa się w bezpiecznym połączeniu (protokół SSL). Gdy wypełniasz formularze z danymi, sprawdź, czy w przeglądarce na początku adresu witryny widnieje „https” zamiast „http”. Szukaj symbolu kłódki, oznaczającej bezpieczne połączenie, aby osoby trzecie nie mogły uzyskać dostępu do przesyłanych danych.
6. Sprawdź wybór różnych metod płatności. Jeżeli ktoś żąda płatności z góry i podaje dane wyłącznie jednej opcji płatności, skorzystanie z niej może być ryzykowne. Godne zaufania serwisy zazwyczaj oferują różne opcje płatności, z których najpopularniejsze to karta kredytowa oraz szybkie, bezpośrednie płatności za pośrednictwem różnych banków. Operatorzy płatności, którzy obsługują sprzedawców internetowych często oferują dodatkowe programy ochrony kupujących.
7. Czytaj dokładnie ofertę wystawców na serwisach aukcyjnych i ogłoszeniowych. Gdy kupujesz na platformach transakcyjnych lub ogłoszeniowych, zawsze dokładnie czytaj treść oferty oraz stronę „o mnie” danego sprzedawcy. Osoby prywatne często umieszczają w tych opisach swoje własne, szczegółowe zasady sprzedaży, jak np. czas dostawy, który może być liczony dopiero od czasu zaksięgowania wpłaty na koncie sprzedawcy, a nie na koncie systemu płatności.
8. Na zakończenie wyloguj się. Po zakończeniu czynności związanych z obsługą konta koniecznie się wyloguj, aby osoby postronne nie uzyskały do niego dostępu.
9. Napisz swój komentarz po każdej transakcji. Wystawianie komentarza lub opinii po transakcji jest bardzo ważne. Pamiętaj, że pochlebne opinie lub ostrzeżenia są dla innych równie cenne, jak dla Ciebie. Dlatego warto poświęcić dwie minuty.
10. Zachowaj korespondencję ze sprzedawcą. Do czasu zakończenia całości transakcji sukcesem i zadowolenia z otrzymanego towaru, na wszelki wypadek zachowaj całość korespondencji elektronicznej ze sprzedawcą.

TWOJE PRAWA W INTERNECIE

Co powinien zapewnić e-sklep?

1. Każdy Sklep powinien udostępnić na stronie internetowej swoje dane tj. nazwę firmy, dane adresowe, dane rejestrowe firmy oraz co najmniej adres e-mail.
2. Każdy Sklep powinien posiadać regulamin, określający prawa i obowiązki, Twoje jako Klienta oraz Sklepu jako Sprzedawcy.
3. Sklep nie ma prawa dokonywać zmian Twojego zamówienia dotyczących ceny towaru, kosztów dostawy, czy też innych charakterystycznych parametrów zamówienia, np. koloru, modelu itp.
4. Sklep internetowy nie musi udostępnić możliwości płatności przy odbiorze, czyli tzw. za pobraniem.
5. Jeżeli zdarzy się, że przy odbiorze paczki zauważysz, że jest ona uszkodzona, zawsze możesz odmówić jej przyjęcia.
6. Po odbiorze paczki możesz ją otworzyć w obecności kuriera, by upewnić się, że jej zawartość zgadza się z zamówieniem, a sam towar nie jest uszkodzony mechanicznie.
7. Masz 14 dni kalendarzowych na to by poinformować Sklep o tym, że chcesz zwrócić towar. Od momentu poinformowania sklepu, masz kolejne 14 dni na odesłanie towaru do sklepu. Sprzedawca może odmawiać przyjęcia zwrotu jedynie w wyjątkowych sytuacjach przewidzianych w ustawie o prawach konsumenta i powinien o tym poinformować w swoim regulaminie.
8. Koszty odesłania Towaru przy zwrocie niestety musisz ponieść, ale pamiętaj o tym, że sklep ma obowiązek zwrócić Ci całą zapłaconą kwotę, tzn. cenę towaru wraz kosztami wysyłki towaru do Ciebie przy czym, jeżeli podczas składania zamówienia były dostępne różne formy dostawy i wybrałeś droższą opcję, sklep może nie zwrócić Ci różnicy w kwotach między wybraną droższą opcją, a najtańszą dostępną formą dostawy.
9. Możesz odpakować zamówiony towar (z wyjątkiem płyt z muzyką, filmami lub programami komputerowymi), a nawet wyjąć go z oryginalnego opakowania, podłączyć do prądu i sprawdzić, czy działa. Jeżeli zamówisz ubrania możesz je przymierzyć.
10. Podczas sprawdzania towaru pamiętaj, by go nie uszkodzić, ani nie ubrudzić. Nie powinien on nosić śladów normalnego używania.

Twoje prawa przy zwrotach i reklamacjach

1. Pamiętaj, zwrot towaru to nie to samo co reklamacja.
2. Zakupiony w Internecie towar możesz tak samo reklamować jak ten zakupiony w sklepie tradycyjnym.
3. Reklamując towar możesz żądać wymiany, naprawy towaru albo żądać zwrotu pieniędzy lub obniżenia ceny.
4. Wymiana albo naprawa towaru jest nieodpłatna, a sprzedawca powinien zwrócić koszty przesyłek oraz ewentualnego demontażu i robocizny.
5. Aby zareklamować towaru MUSISZ złożyć reklamację w ciągu 2 lat od daty odebrania towaru- jeżeli wada towaru wystąpiła w pierwszym roku jego użytkowania albo- jeżeli wada wystąpiła w drugim roku użytkowania, musisz złożyć reklamację w ciągu 1 roku od stwierdzenia wady.
6. Jeżeli żądasz zwrotu pieniędzy, musisz zwrócić towar sprzedawcy, a sprzedawca powinien zwrócić Tobie równowartość ceny oraz kosztów przesyłek, o ile reklamacja będzie uzasadniona.
7. Jeżeli żądasz obniżenia ceny zaproponuj sprzedawcy nową. Jeżeli ją zaakceptuje, powinien zwrócić Ci różnicę w cenie.
8. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli wiedziałeś o wadach towaru (np. wynikało to z opisu lub zdjęcia towaru) albo niezgodność z umową wynikała z dostarczonego przez Ciebie materiału.

To powinieneś wiedzieć, kupując w internecie

1. Sklepy internetowe powinny udzielić Tobie szczegółowych informacji na temat wykorzystania Twoich danych osobowych. W tym celu sklepy często udostępniają dokument o nazwie polityka prywatności.
2. Symbol kłódki w przeglądarce lub adres strony zaczynający się od https://: oznacza, że transmisja danych jest zaszyfrowana i bezpieczna. Strony, na których możesz dokonywać płatności za pomocą karty kredytowej powinny być w taki sposób zabezpieczone. Jeśli masz wątpliwości, skorzystaj z innej formy płatności.
3. Nigdy też nie wysyłaj mailem wrażliwych danych, np. danych karty kredytowej, haseł!
4. Pamiętaj, że nie musisz się zgadzać na otrzymywanie informacji handlowych (np. newsletter). Newsletter może być Tobie przesyłany dopiero po wyrażeniu przez Ciebie wyraźnej zgody, udzielonej np. poprzez aktywne zaznaczenie checkboxa znajdującego się na stronie e-sklepu.
5. Pamiętaj też, że zawsze możesz cofnąć zgodę na otrzymywanie newslettera i materiałów reklamowych.
6. Jeśli sklep nie szanuje praw konsumenta i wysyła informacje handlowe bez jego zgody, jest to podstawą do złożenia skargi w GIODO.
7. Korzystaj z aktualnego programu antywirusowego, by chronić swój komputer przed wirusami.
8. Wyłącz opcje zapamiętywania nazwy użytkownika i hasła do konta w sklepie.
9. Traktuj hasła poufnie i zmieniaj je regularnie. Używaj różnych haseł.
10. Hasła powinny zawierać nie tylko litery, lecz także cyfry i znaki specjalne.

ORGANIZATOR:



e-COMMERCE POLSKA
IZBA GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ

PATRONAT HONOROWY:



Ministerstwo
Cyfryzacji



MINISTERSTWO
ROZWOJU

PARTNERZY:



AKADEMIA
LEONA KOŹMIŃSKIEGO



Fundacja
im. Lesława A. Pagi



lubasz&wspólnicy
KANCELARIA RADCÓW PRAWNYCH

NASK

PayU

Performics

Tradedoubler



**TRUSTED
SHOPS**



**Wydawaj
dobrze.com**