

NACIONALNI KODEKS PONAŠANJA – NACIONALNA MARKICA POVJERENJA E-TRGOVINE

TRGOVAC / POSLOVNA PERSPEKTIVA

OVO ĆE BITI DOSTAVLJENO TRGOVCIMA/PRAVNIM LICIMA:

Kao preduzeće koje traži znak povjerenja za vaše poslovanje e-trgovine, ohrabruje vas da prihvatite i pratite ovaj Nacionalni kodeks ponašanja u dobroj vjeri. Na taj način pokazujete svoju posvećenost obezbjeđivanju sigurnog, transparentnog i etičkog okruženja za e-trgovinu za vaše kupce u Bosni i Hercegovini.

1. CILJEVI I CILJEVI

Prihvatite svrhu i ciljeve markice povjerenja (Trust Mark BA), koji ima za cilj da promoviše povjerenje u poslovanje e-trgovine obezbjeđujući poštovanje visokih standarda sigurnosti, privatnosti i korisničkog iskustva.

2. PRIVATNOST I ZAŠTITA PODATAKA

Pridržavati se važećih zakona i propisa o zaštiti podataka u dobroj namjeri, uključujući Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti i Zakon o trgovini.

Održavajte transparentnu politiku privatnosti koja jasno objašnjava prikupljanje, upotrebu i dijeljenje podataka.

Dobijanje saglasnosti korisnika za prikupljanje i obradu podataka.

Primijeniti mjere za tačnost podataka, ograničenje skladištenja i minimiziranje podataka.

Uspostavite procedure obavještanja o zloupotrebi podataka i informiranje kupaca.

3. MJERE SIGURNOSTI

Implementirati enkripciju za razmjenu podataka (npr. SSL/TLS) u cilju zaštite podataka o kupcima.

Redovno vršite procjenu sigurnosti i ranjivosti.

Uvjerite se da su podaci o kupcima sigurni.

4. TRANSPARENTNE INFORMACIJE

Pružite tačnu i jasnu prezentaciju proizvoda, usluga i cijena.

Učinite uslove lako dostupnim i razumljivim.

Uspostavite jasne politike povrata robe/usluge, povrata novca i otkazivanja.

Prikaži vidljive i tačne kontakt informacije, uključujući fizičku adresu, broj telefona i e-mail.

Pružanje informacija o isporuci, uključujući rokove i troškove dostave.

5. ETIČKE POSLOVNE PRAKSE

Vaše poslovanje treba da bude u skladu sa važećim zakonima, propisima i industrijskim standardima BiH.

Uzdržite se od obmanjujućeg ili lažnog oglašavanja, promocije i obećanja.

Posvećenost društvenoj i ekološkoj odgovornosti.

6. PODRŠKA KORISNICIMA

Nuditi korisničku podršku putem najmanje jednog komunikacionog kanala (npr. e-mail, telefon, live chat), osiguravajući da kupac dobije pomoć kada je to potrebno.

Posvećenost transparentnom rješavanju sporova i u skladu sa zakonskim obavezama BiH, pružajući kvalitetno i pouzdano iskustvo kupovine.

7. PRISTUPAČNOST

Osigurava mobilnu i cross-browser kompatibilnost e-trgovine.

Redovno testiranje i poboljšanja kako bi se poboljšalo korisničko iskustvo kupca.

8. MONITORING I IZVRŠENJE

Učestvovanje u redovnim revizijama kako bi se osiguralo poštivanje Nacionalnog kodeksa ponašanja u dobroj vjeri i sprovođenje unapređenja.

9. ZAHTJEVI ZA PRIKAZ

Prikažite i pozicionirajte markicu povjerenja u vidljivim oblastima e-trgovine, kao što su zaglavlje, podnožje ili namjenska podstranica povjerenja i sigurnosti vaše e-trgovine, stranice proizvoda, korpe za kupovinu i stranice za odjavu.

Markica povjerenja mora da ima link stranice Asocijacije za Internet prodaju „e Comm“ BiH koja potvrđuje vašu certifikaciju i objašnjava značaj i prednosti Nacionalne markice povjerenja kupcima.

Koristite i redovno ažurirajte samo ovlaštene verzije Nacionalne markice povjerenja, bez odlaganja.

Uklonite Nacionalnu markicu povjerenja odmah ako vaša certifikacija istekne, bude suspendovana ili opozvana.

10. SPECIFIČNI KRITERIJI ZA PODOBNOST NACIONALNE MARKICE POVJERENJA

Priznajte da se usklađenost sa navedenim kriterijima ocjenjuje kroz definisanu reviziju i redovan proces revizije i da je prolazak evaluacije neophodan da bi se postalo kvalifikovano za nacionalnu markicu povjerenja.

11.PРАВNA USKLAĐENOST

Izdavanje Nacionalne markice povjerenja (Trust marka BA) i pridržavanje njegovog Nacionalnog kodeksa ponašanja ne garantuju da su korisnici ovog Trust marka BA u potpunosti u skladu sa propisima o prodaji na daljinu ili bilo kojim drugim zakonima i propisima BiH.

PRIHVATANJE NACIONALNOG KODEKSA PONAŠANJA

Prihvatanjem Nacionalnog kodeksa ponašanja u dobroj vjeri, vaše poslovanje pokazuje svoju posvećenost odgovornoj i sigurnoj poslovnoj praksi, izgradnji povjerenja kupaca i njegovanju pozitivne reputacije u Bosni i Hercegovini.

Naziv pravnog lica, adresa i broj registracije preduzeća:

URL Webshopa_

Ime: _____

Naslov / funkcija:

Datum: _____

Potpis: _____

Pečat: _____