

Regulamin sklepu internetowego – sprawdź, co musi zawierać!

Środa, 9 listopad 2022, 11:08, autor: Fakturowo.pl

Chcesz prowadzić sprzedaż internetową? Dowiedz się, co powinien zawierać regulamin twojego sklepu!

Handel online podlega wielu regulacjom, a przedsiębiorcy z branży e-commerce muszą spełniać wiele wymogów formalnych prowadząc swoją działalność. Chcesz założyć własny sklep? Bardzo ważnym zagadnieniem jest regulamin – w tym artykule dowiedz się, jakie zapisy powinny się w nim znaleźć i na co powinieneś szczególnie zwrócić uwagę.

Klienci kupujący w Sieci są chronieni przez m.in. Kodeks Cywilny, Ustawę o prawach konsumenta, Ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeks spółek handlowych, RODO, a także Ustawę o ochronie danych osobowych. Istotnym dokumentem jest też Regulamin Sklepu, bez którego nie można nawet uruchomić swojej działalności. Powinien opisywać m.in. prawa i obowiązki klienta oraz sprzedającego, a także objaśniać zasady zakupu, zwrotu, reklamacji itp. Przy tym musi być zgodny z przepisami, dlatego nie może zawierać zabronionych lub niejasnych zapisów, a także trzeba go na bieżąco aktualizować.

Co musi znaleźć się w regulaminie sklepu internetowego?

Regulamin sklepu internetowego najrozsądniej jest przygotować na podstawie szablonu, najlepiej we współpracy z prawnikiem specjalizującym się w e-commerce i tego typu dokumentach. Wiele osób wzoruje się na gotowych już zapisach (np. od konkurencji), ale trzeba pamiętać, że również podlegają one prawu autorskiemu. Najbezpieczniej jest więc stworzyć własny regulamin. Przede wszystkim muszą w nim znaleźć się:

- pełna nazwa firmy, wraz z adresem siedziby, adresem rejestrowym oraz adresem e-mail i numerem telefonu;
- szczegółowo opisane prawa i obowiązki klienta i sprzedawcy;
- informacje dotyczące zwrotu towaru, mianowicie zapisy o tym, że:
 - klient ma 14 dni na podjęcie decyzji o zwrocie i zgłoszeniu sprawy do sprzedawcy;
 - po podjęciu decyzji, klient ma kolejne 14 dni na to, by odesłać produkt do sklepu;
 - w sprzedawca oczekując na odesłanie towaru jest zobowiązany do zwrotu pieniędzy;
 - koszt odesłania towaru zostaje pokryty przez klienta (lub nie, jeśli sklep chce wprowadzić takie udogodnienie). Zgodnie z prawem sprzedawca musi zwrócić koszt zakupu oraz wysyłki produktów do klienta;
- zapis informujący o tym, że według przepisów sprzedawca udziela 2 lata rękojmi na sprzedane towary;
- opis procesu reklamacji z zaznaczeniem, że sprzedawca pokrywa koszty wysyłki reklamowanego produktu;
- informacja, że klient może rozpakować produkt by sprawdzić jego stan / poprawność działania;
- w przypadku towarów, których nie obowiązuje prawo zwrotu, konieczny jest stosowny podpunkt wymieniający konkretne produkty (są to np. żywność z krótkim terminem ważności, płyty CD i inne nośniki, produkty wykonane na zamówienie czy towary, których nie można zwrócić ze względów higienicznych);
- klauzula RODO.

Dlaczego regulamin sklepu internetowego jest tak istotny?

Błędy w regulaminach sklepów internetowych są powszechne – szacuje się, że nieprawidłowości można znaleźć aż w 30% przypadków. W zależności od rodzaju pomyłki, mogą narazić sprzedawcę na postępowanie UOKiK i wysokie kary, sięgające nawet 10% przychodów sklepu za ubiegły rok. Przedsiębiorcy z branży e-commerce muszą pamiętać nie tylko o poprawności zapisów, ale też o tym, by przedstawić regulamin klientom najpóźniej w chwili dostawy towaru. Można wysłać go w wiadomości e-mail (np. potwierdzającym zamówienie) albo fizycznie dołączyć do opakowania.