

CHECKLIST

Confirme que faculta todas estas informações e documentação aos seus clientes.

INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE A EMPRESA OU PROFISSIONAL POR TRÁS DA LOJA ONLINE

- Nome, firma ou denominação social
- Endereço geográfico no qual está estabelecido
- Número de telefone
- Registo comercial
- NIPC
- Endereço de email
- Autoridade que autorizou o início de atividade e/ou número de inscrição junto da autoridade fiscalizado (caso a sua atividade esteja sujeita a aprovação prévia)

PÁGINAS FACILMENTE CONSULTÁVEIS

- Política de cookies (definição de cookies, finalidades do seu uso no site) e consentimento do utilizador para a sua utilização
- Termos e Condições (direitos, deveres e compromissos da loja online e do utilizador/cliente)
- Política de Privacidade (que dados são recolhidos através do seu site e como são tratados)

DADOS PESSOAIS

- Declaração explícita da finalidade para a qual são recolhidos os dados e por quanto tempo serão conservados
- Declaração das políticas de privacidade do site em todos os formulários de inscrição
- informação sobre a obrigatoriedade (caso exista) de fornecimento dos dados pessoais e das consequências do não fornecimento
- Declaração de consentimento através do método de double opt-in
- Informação sobre os meios e procedimentos ao dispor para alterar, migrar ou apagar dados

- Notificação do cliente em caso de violação dos dados pessoais armazenados (numa situação de ataque informático, por exemplo)
- Atividades diferentes de marketing com consentimentos diferenciados

SOBRE O PRODUTO, SERVIÇO E/OU CONTRATO

- Características essenciais do produto ou serviço
- Preço total do produto (com taxas, impostos, encargos com transportes ou de qualquer outro tipo; quando o total de encargos não pode ser imediatamente previsto, é obrigatória essa indicação de forma clara e, na medida do possível, a indicação da fórmula de cálculo desses mesmos encargos)
- Duração do contrato, se aplicável
- Indicação do preço global para o período de duração do contrato
- Condições para rescisão ou renovação do contrato, se aplicável
- Contrapartidas em caso de rescisão antecipada do contrato, se aplicável

REDUÇÕES DE PREÇOS

- Modalidade (saldos, promoção ou liquidação)
- Tipo de produtos
- Percentagem de redução
- Data de início e período de duração

ENVIOS E PAGAMENTOS

- Modalidades de pagamento
- Modalidades de entrega
- Notificação por email de confirmação de encomenda e de recebimento do pagamento
- Quais as possibilidades de alteração dos dados introduzidos pelo utilizador na ordem de encomenda
- Data-limite para entrega do bem ou serviço
- Consequências do não pagamento do bem ou serviço
- Eventual existência de restrições geográficas ou outras à entrega e aos meios de pagamento aceites

FATURAÇÃO E GUIAS DE TRANSPORTE

- Fornecimento imediato da fatura na confirmação da encomenda ou, no máximo, aquando do pagamento
- Emissão de guias de transporte, sempre que necessário

DEVOLUÇÕES E REEMBOLSOS

- Disponibilização de informação sobre o direito de livre resolução
- Disponibilização do formulário de livre resolução
- Indicação de que o consumidor suporta os custos diretos da devolução e o montante dos mesmos, se aplicável

GARANTIAS E ASSISTÊNCIA PÓS-VENTA

- Qual o sistema de tratamento de reclamações, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo (ver RAL)
- Indicação da existência de garantia e do prazo da mesma
- Referência à existência e às condições de assistência e serviços pós -venda

RAL

- Referência na homepage à entidade ou entidades de RAL a que a loja se encontra vinculada
- Referência na fatura à entidade ou entidades de RAL a que a loja se encontra vinculada

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

- Link direto para livrodereclamacoes.pt (não se esqueça que tem que a sua loja / empresa tem que estar inscrita na plataforma, não bata disponibilizar o link)

Para saber mais, listamos aqui alguma da legislação aplicável.

- Decreto-Lei nº 24/2014: Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial
- Decreto-Lei nº 70/2007: Práticas comerciais com redução de preço
- Decreto-Lei 10/2015: Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio
- Regulamento (UE) 2016/679: Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)
- Lei n.º 47/2014: Lei de Defesa do Consumidor
- Lei nº 46/2012: Tratamento de dados pessoais nas comunicações electrónicas
- Decreto-Lei nº 198/2012: Emissão de faturas e outros documentos com relevância fiscal
- Lei 144/2015: Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Lembre-se que a listagem que fazemos não é exaustiva e, principalmente, não contempla legislação específica a algumas áreas de negócio.

Se precisar de ajuda, peça um orçamento ao nosso consultor jurídico através do email info@inoveonline.com