



*Vis at du
handler
seriøst!*



Norsk Netthandlerorganisasjons sertifiseringssystem • v1.03

Sertifiseringsprogram for norske nettbutikker

Etter at Norsk Netthandlerorganisasjon ble stiftet i 2007, har ett av de viktigste målene våre vært å utvikle et sertifiseringsprogram for norske nettbutikker.

Lignende tiltak har vært forsøkt startet av andre tidligere, men har ikke vært suksessfulle. E-handelmarkedet har derfor vært uten noe norsk sertifiseringssystem i noe tid, men nå har NNO utviklet et nytt system, som er klart til å implementeres hos nettbutikker som får godkjent sine søknader om sertifisering.

Kort beskrivelse

NNO innvilger etter søknad sertifisering til norske nettbutikker som oppfyller visse spesifikasjoner som garanterer forbrukerne en trygg og forutsigbar handel.

En nettbutikk som bærer NNO's sertifiserings-logo vil derfor oppleve en økende goodwill - særlig fra den del av forbrukermassen som er mest skeptisk til sikkerhetsspørsmålene rundt e-handel.

Sikkerheten kunden vil kunne sette sin lit til, er basert på at nettbutikken oppfyller vilkårene i det vi kaller «NNO-standarden», og som er beskrevet i sin helhet på de to neste sidene.

Kvalitetssikret gjennom NNO-standard

En nettbutikk som oppfyller kravene i NNO-standarden, tillates å bruke NNO's sertifiserings-logo etter at en egenerklæring er signert. Butikken blir dermed innlemmet i NNO's sikkerhetsnettverk.

Fra hvert NNO-sertifiserte nettsted blir det mulig å åpne et unikt sertifikat ved å klikke på sertifiserings-logoen. Sertifikatet åpnes i et modalt vindu som ligger under NNO's nett-adresse, og kan dermed ikke forfalskes.

Sertifikatet har den respektive nettbutikkens organisasjonsnummer som filnavn, noe som vil kunne benyttes som kontrollpunkt av forbrukeren for å verifisere at sertifikatet tilhører nettstedet det blir åpnet fra. Fra sertifikatet kan brukeren videre åpne det gjeldende organisasjonsnummerets nøkkelopplysninger i Enhetsregisteret, samt en beskrivelse av NNO's sertifiseringskrav.

En liste over alle sertifiserte nettbutikker vil også være tilgjengelig på NNO's nettsted.

Sertifiseringssystemet gir det enkelte medlem del i den goodwill fra forbrukermassen som vil være knyttet til NNO's logo. Etter hvert som medlemsmassen øker, vil gjenkjennbarheten og merkevareeffekten øke ytterligere i styrke.

Et slikt system virker som et skjold for forbrukerne mot useriøse aktører i markedet. For seriøse nettbutikker virker systemet som et vindu mot de forbrukerne som ønsker en forsikring om at leverandøren fortjener deres tillit. Sertifisering fra NNO er et kvalitetsstempel for din nettbutikk.

Hvordan bli sertifisert

Nettbutikker kan søke NNO om sertifisering ved å fylle ut og undertegne egenerklæringen på siste side. Vilkårene for sertifiseringen og betingelser for bruk av sertifiseringslogoen er beskrevet på de tre neste sidene.



Vilkår for NNO-sertifisering

1 Forretningsstiftelse

Registreringsbevis i Foretaksregisteret er første forutsetning for et medlemskap i NNO. Som norsk-registrert foretak, må stiftelsesgrunnlaget være i overensstemmelse med norske lover. Ut fra dette kreves det eksempelvis:

- 1) Selskapet skal være MVA-registrert, hvis produktene er mva belagt.
- 2) Produktene skal være lovlige og ikke ha farlige eller skadelige egenskaper.

2 Forretningspraksis

Fordi forretninger som innvilges NNO-sertifisering er norske foretak, er de videre forpliktet til å følge norsk lovgivning angående forretningsdrift og markedsføring. De mest sentrale lovene som berører nettbutikker er:

- Markedsføringsloven
- Kjøpsloven
- Ehandelsloven
- Angrerettloven («Angrefristloven»)

Forbrukerombudet påpeker:

Kravene til markedsføring ved handel på Internett følger av bl.a. ehandelsloven og angrerettloven, i tillegg til de generelle kravene som kan utledes av markedsføringsloven. Ehandelsloven og angrerettloven fastsetter mange av de kravene som allerede følger av markedsføringsloven. Derfor er tidligere praksis etter markedsføringsloven fortsatt relevant.

Kilde: <http://www.forbrukerombudet.no/index.gan?id=958>

For å vite at norsk lov blir overholdt i ens forretningsdrift og markedsføring, er det derfor nødvendig å sette seg inn i de delene av overnevnte lover som er relevant for den enkelte type forretningsdrift.

Nøkkeleksempler på hva en forbruker skal være sikret er:

- 1) At nettbutikken er sikret etter SSL-standarden, som er påkrevet etter norsk lov.
- 2) Markedsføringen og produktbeskrivelsene skal gi et sant bilde av varen, og ikke være villedende.
- 3) Angrerettloven blir overholdt og korrekt utfylte angrefristskjemaer medfølger varen.

Forbrukerombudet påpeker:

Særlig markedsføringsloven §§ 1, 2 og 3 setter rammer for næringsdrivendes markedsføring når denne er rettet mot forbrukere.

I bestemmelsene brukes skjønnsmessige uttrykk som "urimelig" og "villedende". Hvorvidt ett eller begge kriteriene er oppfylt, og en reklame er lovstridig, vil bero på en tolkning av bestemmelsene. Forbrukerombudet har omfattende praksis som fastlegger hva som er lovstridig markedsføring.

Kilde: <http://www.forbrukerombudet.no/index.gan?id=958>

Et foretak som har blitt innvilget NNO-sertifisering forplikter seg til aktivt å tilrettelegge sin forretningsdrift slik at forbrukerne på en åpenbar måte opplever at de ovenfornevnte vilkår for forretningsdrift blir ivaretatt.

NNO vil kunne foreta kontroller på at sertifiserte butikker overholder en etisk forretningsstandard.

3 NNO-spesifikasjoner

For å innvilge sertifisering krever NNO dessuten at følgende vilkår er oppfylt:

- 1) Eier, daglig leder eller styreformann skal være norsk statsborger.
- 2) Før et foretak kan innvilges NNO-sertifisering må det ha vært registrert i foretaksregisteret i minimum 12 mndr.
- 3) Kontaktinformasjon skal være lett tilgjengelig på nettbutikkens internettside, og skal omfatte:
 - Organisasjonsnummer
 - Kontaktperson
 - E-post adresse
 - Telefon
 - Besøks- og/eller postadresse
- 4) Svar på forbrukernes e-post innen 48 timer på ukedager. Svar første virkedag etter dag med påfølgende fridag.
- 5) Svar på forbrukernes tlf innen 30 minutter innenfor åpningstider eller angitt åpningstid for support eller administrasjon.

For å oppnå sertifisering må nettbutikken undertegne en egenerklæring, der den godkjenner NNO's kontrollorgan og derigjennom NNO's kontroll av at de beskrevne kriteriene til en hver tid oppfylles.

4 Klageadgang

Forbrukere vil kunne benytte seg av NNO's klageinstans dersom de opplever forhold som oppfattes urimelige. I eventuelle tilfeller der NNO's sekretariat finner at netthandleren ikke oppfylder fastsatte krav for etisk forretningsdrift og markedsføring, skal butikken løse tvisten på en måte som godtas av forbrukeren, samt samarbeide med NNO om en revidering av den forretningspraksis som er funnet urimelig.

NNO's sekretariat kan, dersom det finner at netthandleren etter å ha samarbeidet med NNO om revidering av sin forretningspraksis fortsatt ikke oppfylder vilkårene for sertifiseringen, tilbakekalle sertifikatet inntil NNO finner at problemet er løst.

Om å søke sertifisering

Nettbutikker som oppfyller de krav som kan sammenfattes i begrepet «NNO-standard», tillates å bære NNO's sertifiserings-logo på sin internettside etter at egenerklæringen er utfylt og signert. Butikken får et unikt sertifikat som ligger under NNO's nett-adresse, - men åpnes fra sertifiserings-logoen på butikkens web-side - og kan dermed ikke forfalskes.

Nettbutikker som ønsker sertifisering kan returnere egenerklæringen på siste side i utfylt stand til:

NNO - Norsk Netthandlerorganisasjon
Ulvenveien 75
0581 Oslo

Hvis du ønsker mer informasjon om NNO, kan du besøke vår web-side der du vil finne informasjon om arbeidet vårt. Du kan også ta kontakt over telefon.

Internett: **www.nnho.no**
Telefon: **24 20 00 66**

Betingelser for bruk av NNO's sertifiseringslogo

Nettbutikker som oppfyller NNO-standarden - som er beskrevet i «Vilkår for NNO-sertifisering» - og etter søknad blir sertifisert av NNO, tillates og fordres å bruke NNO's sertifiseringslogo på sine websider. Betingelsene for bruk av sertifiseringslogoen er som følger:

- 1) NNO's sertifiseringslogo kan kun brukes på websider tilhørende det ansvarlige selskapet som sertifiseringen gjelder for, og kun på websider under det topdomene som sertifiseringen er godkjent for. Logoen kan imidlertid benyttes på så mange undersider under det godkjente topdomene som den sertifiserte nettbutikken selv ønsker.
- 2) NNO's sertifiseringslogo skal være godt synlig på nettbutikkens webside for at sertifiseringen skal være gyldig. Logoen må fremstilles originalt slik den leveres fra NNO, og må ikke utsettes for endringer i form eller farge.
- 3) HTML-koden som legges inn i nettbutikkens webside for å installere NNO's sertifiseringslogo samt funksjonene knyttet til denne, må implementeres slik den leveres fra NNO og må ikke forandres.
- 4) Ved eventuelle revisjoner i NNO's sertifiseringsvilkår, gis nettbutikken en måneds frist fra kunngjøringsdato til å tilpasse seg forandringene.
- 5) Hvis det oppdages at sertifiseringsvilkårene blir brutt, plikter den sertifiserte nettbutikken å tilpasse forretningspraksisen slik at vilkårene blir oppfylt. Hvis så ikke skjer, vil NNO kunne vedta en karantenetid på fra 1 til 3 måneder hvor sertifiseringen inndras.

Hvis karantene blir vedtatt, plikter nettbutikken og fjerne NNO's sertifiseringslogo fra sin webside i karantenetiden. En eventuell karantene blir forkynt skriftlig inkludert en startdato. Sertifiseringslogoen må fjernes fra nettbutikkens webside innen startdatoen. Hvis dette ikke blir gjort, gir NNO dagsbøter på kr. 350,- pr døgn fra og med startdatoen for karantenetiden og til og med den datoen logoen blir fjernet fra nettbutikkens webside. Bøtene kan imidlertid reduseres eller bortfalle dersom NNO etter henvendelse fra nettbutikken finner at dette er et uforholdsmessig virkemiddel.

Rutinene er som følger:

- a) Hvis brudd på sertifiseringsvilkårene blir påpekt av NNO etter NNO's egne rutinekontroller eller etter henvendelse fra forbruker til NNO's klagenemd, blir den sertifiserte nettbutikk gjort oppmerksomme på problemet ved henvendelse fra NNO.
 - b) Hvis problemet ikke er tilfredsstillende løst etter 14 dager, vil nettbutikken bli gjort oppmerksomme på situasjonen gjennom en ny henvendelse fra NNO.
 - c) Dersom de påpekte forhold ikke er løst etter de to første henvendelsene, vil NNO sende et skriftlig krav om at problemet må bli løst inne 14 dager og en advarsel om at sertifiseringen ellers deretter vil bli inndratt.
 - d) Hvis situasjonen fortsatt er uløst 14 dager etter den skriftlige advarselen, vil sertifiseringen bli inndratt. Det gis en karantenetid på fra 1 til 3 måneder, avhengig av overtredelsens art. Under alle omstendigheter må problemet løses før sertifiseringen blir aktivert på nytt.
- 6) En sertifisert nettbutikk tillates videre å benytte NNO's sertifiseringslogo i trykte medier, som brosjyrer, annonser, etc. I slik sammenheng må det fremgå tydelig at sertifiseringen er knyttet til den nettbutikken som NNO har godkjent, samt det topdomene som sertifiseringen er gitt for. Det vil fra NNO bli levert en egen bilde-fil som må benyttes til slik bruk.

Egenerklæring

Ansvarlig selskap: _____

Organisasjonsnummer: _____

Nettbutikkens navn: _____

Topdomene som sertifikatet skal gjelde for: _____

Hvis det søkes om sertifisering for flere domener under samme organisasjonsnummer, leveres en egenerklæring for hvert domene

Nettbutikkens lanseringsdato:

D	D

M	M

Å	Å	Å	Å

Dato for SSL-sertifisering:

--	--

--	--

--	--	--	--

Ansvarlig for SSL-sertifisering: _____

Nettbutikkens tjenester:

- Import/distribusjon
- Detaljhandel
- Intern servicehåndtering
- Ekstern servicehåndtering
- Delelager i Norge
- Delelager i utlandet

Undertegnede erklærer:

- 1) At dokumentene *Vilkår for NNO-sertifisering* samt *Betingelser for bruk av NNO's sertifiseringslogo* er lest og forstått.
- 2) At driftsselskapet forplikter seg til å informere NNO ved vesentlige endringer i forretningsstiftelsen som skifte av eierskap og ledelse, samt forandring av topdomene.
- 2) At nettbutikken som sertifiseringsgjelder for forplikter seg til å overholde NNO's vilkår for sertifisering samt betingelsene for bruk av NNO's sertifiseringslogo.

Undertegnede er også inneforstått med:

- 1) Sertifiseringen gjelder for den perioden medlemsskapet er tegnet for.
- 2) Den sertifiserte nettbutikken forplikter seg til å ha NNO's sertifiseringslogo tydelig til syne på sine nettsider. Logoen skal fremstilles i originalt format hvis ikke annen avtale er inngått med NNO.
- 3) Ved brudd på sertifiserings-vilkårene vil sertifiseringen inndras hvis:
 - a) Offentlig organ påviser brudd på norske lover om forretningsdrift.
 - b) Bruddet blir oppdaget av NNO's kontrollorgan, eller etter henvendelse fra forbruker, og innehaveren av sertifikatet ikke etterkommer NNO's påtale om korreksjon av problemet.

Undertegnede er norsk statsborger og:

- Eier av selskapet
- Daglig leder ansatt i selskapet
- Styreformann ansatt i selskapet

Viktig!

Kopi av gyldig legitimasjon for verifisering av undertegnedes identitet må innsendes sammen med egenerklæringen.
Sertifisering vil kun bli innvilget dersom dette kravet er oppfylt.

Utfylles av NNO Verifisert av: _____ Dato: _____

Sted

Dato

Signatur