





انواع نماد اعتماد الکترونیکی صادره

| | | |
|---|---|---|
|  <p>مرکز توسعه تجارت الکترونیکی</p> | <p>موضوع سند انواع نماد اعتماد الکترونیکی صادره</p> |  <p>e-Trust logo for e-shop www.eNAMAD.ir</p> |
|---|---|---|

۱ انواع نماد اعتماد الکترونیکی

فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی به کسب و کارهای اینترنتی بر اساس ۵ ستاره پیش‌بینی گردیده است. لیکن در حال حاضر، نماد اعتماد با حداکثر دو ستاره اعطا می‌شود. با تکمیل مدل رتبه بندی کسب و کارهای اینترنتی و پیاده سازی آن، نماد اعتماد الکترونیکی با بیش از دو ستاره نیز به کسب و کارهای اینترنتی اعطا خواهد گردید. پس از ثبت درخواست کسب و کارهای اینترنتی در پرتال نماد، ارزیابی صلاحیت ایشان برای اخذ نماد اعتماد الکترونیکی آغاز می‌شود:

۲ ثبت درخواست نماد اعتماد الکترونیکی

- مراجعه به پرتال نماد
- ثبت آدرس دامنه وب سایت کسب و کار اینترنتی
- ✓ وب سایت کسب و کار اینترنتی در هنگام درخواست نماد اعتماد الکترونیکی می باید فعال و در حال بهره برداری باشد.
- تکمیل فرم ثبت نام و بارگذاری تصویر مدارک مورد نیاز



۲.۱ اطلاعات و مدارک مرتبط با هویت مالک کسب و کار اینترنتی

۱. اشخاص حقیقی متقاضی نماد اعتماد

- نام و نام خانوادگی
- نام پدر
- کد ملی
- شماره شناسنامه
- محل صدور شناسنامه
- آدرس و شماره تماس ثابت / همراه محل سکونت

۲. اشخاص حقوقی متقاضی نماد اعتماد

- نوع شخصیت حقوقی
- نام ثبتی
- شناسه ملی
- آدرس و شماره تماس ثابت / همراه محل فعالیت شرکت

| | | |
|---|---|--|
|  <p>مرکز توسعه تجارت الکترونیکی</p> | <p>موضوع سند انواع نماد اعتماد الکترونیکی صادره</p> |  |
|---|---|--|

- تصویر روزنامه رسمی
- تصویر اساسنامه/ پروانه فعالیت
- آگهی تغییرات آدرس (در صورت وجود)
- آگهی آخرین تغییرات اسامی اعضای هیات مدیره (در صورت وجود)

۲.۲ اطلاعات مرتبط با وب سایت کسب و کار اینترنتی

- نام کسب و کار اینترنتی
- آدرس دامنه کسب و کار اینترنتی
- وضعیت ملک (تجاری / اداری / کارگاهی / مسکونی)
- آدرس پست الکترونیکی کسب و کار اینترنتی
- اطلاعات مرتبط با مکان فعالیت کسب و کار اینترنتی (آدرس، کد پستی، شماره تماس ثابت، شماره تماس همراه)
- تصویر مجوز فعالیت (حسب نوع فعالیت کسب و کار و کالا و خدمت در حال عرضه)
- نوع/ انواع کالا و خدمت در حال عرضه توسط کسب و کار اینترنتی

۳ اعطای نماد اعتماد الکترونیکی تک ستاره



۳.۱ ارزیابی درخواست متقاضیان نماد اعتماد الکترونیکی

پس از تکمیل پرونده توسط متقاضی، فرایند ارزیابی صلاحیت کسب و کار اینترنتی برای اخذ نماد اعتماد الکترونیکی آغاز می گردد. این مرحله شامل دو فرایند مجزاست که به صورت موازی انجام می گیرد.

۳.۱.۱ تصدیق آدرس و شماره تماس محل فعالیت کسب و کار اینترنتی

اجرای فرایند تصدیق آدرس و شماره تماس محل فعالیت کسب و کار اینترنتی به مجتمع رهروان ولایت دانشگاه تهران (پیمانکار طرف قرارداد مرکز توسعه تجارت الکترونیکی) واگذار شده است.

۱. اطلاعات مرتبط با هویت مالک و مکان فعالیت کسب و کار اینترنتی (مطابق موارد اعلام شده توسط متقاضی در پرونده تکمیل شده وی) پس از اخذ موافقت متقاضی نماد، از طریق وب سرویس در اختیار پیمانکار قرار می گیرد.
۲. به منظور تصدیق آدرس، پاکتی حاوی یک کد شناسه یکتا، به آدرس اعلام شده توسط متقاضی، ارسال می گردد.
۳. متقاضی می باید کد مزبور را در سامانه پیمانکار ثبت نماید.
۴. به منظور تصدیق شماره تماس محل فعالیت کسب و کار اینترنتی، متقاضی می باید به سامانه پیمانکار مراجعه نموده و کد شناسه یکتای مندرج در کارتابل خود را با برقراری تماس از طریق همان خط تلفن ثبت شده در پرونده خود، با سامانه تماس

| | | |
|---|---|---|
|  <p>مرکز توسعه تجارت الکترونیکی</p> | <p>موضوع سند انواع نماد اعتماد الکترونیکی صادره</p> |  <p>e-Trust logo for e-shop www.eNAMAD.ir</p> |
|---|---|---|

پیمانکار اعلام نماید. در صورت برقراری تماس از طریق سایر خطوط و یا عدم اعلام صحیح کد شناسه یکتا، شماره تماس کسب و کار اینترنتی تصدیق نمی گردد.

۵. پس از تصدیق آدرس و شماره تماس، مراتب از طریق وب سرویس از سامانه پیمانکار به سامانه نماد ارسال می گردد.
- مادامی که تصدیق آدرس و شماره تماس متقاضی توسط پیمانکار تایید و اعلام نگردد، اعطای نماد اعتماد الکترونیکی به کسب و کار اینترنتی امکان پذیر نمی باشد.
 - در انجام این فرایند، متقاضیان ملزم به پرداخت هزینه پستی ارسال پاکت یک بار در سال می باشند.
 - بر اساس برنامه ریزی های صورت گرفته، مقرر شده است این فرایند هر چهار ماه یکبار تکرار شود.

۳.۱.۲ ارزیابی وب سایت کسب و کار اینترنتی

وب سایت کسب و کارهای اینترنتی از سه منظر مورد ارزیابی قرار گرفته و نتیجه در قالب چک لیست الزامات به اطلاع متقاضی می رسد.

- محتوای وب سایت از حیث مدل کسب و کار و کالا و خدمت عرضه شده
- فرایند فروش و ثبت سفارش
- استاندارد صفحات وب سایت



۳.۲ محتوای وب سایت از حیث مدل کسب و کار و کالا و خدمت عرضه شده

کسب و کارهای اینترنتی در انتخاب مدل کاری و نیز عرضه کالا و خدمات از طریق وب سایت خود، مکلف به رعایت قوانین و مقررات جاری کشور می باشند. از این رو، وب سایت کسب و کارهای اینترنتی از حیث موارد زیر مورد ارزیابی قرار می گیرد:

- قانونمندی مدل کسب و کار و تطابق فرایندهای کاری اعم از روش های فروش و بازاریابی اعمال شده توسط کسب و کارهای اینترنتی با قوانین.
- عدم فروش کالا و ارائه خدمت فاقد مجوز و یا ممنوعه.
- عدم نمایش تصاویر و تبلیغات مغایر شئونات اسلامی در وب سایت.
- عدم درج تبلیغات غیر قانونی در وب سایت.
- عدم استفاده از آرم و نشان های دولتی توسط کسب و کارهای اینترنتی متعلق به بخش خصوصی.

۳.۳ فرایند فروش و ثبت سفارش

۱. ارائه مشخصات فنی و ویژگی های کاربردی کامل کالا و خدمات عرضه شده (به صورت مستند و فاقد بزرگنمایی)
۲. درج قیمت/ تعرفه کالا و خدمت در وب سایت
۳. اعلام کلیه هزینه هایی که در فرایند خرید کالا و خدمت، خریداران ملزم به پرداخت آنها می باشند.
۴. فراهم بودن امکان انتخاب و ثبت سفارش به صورت برخط از طریق وب سایت.

| | | |
|---|---|--|
|  <p>مرکز توسعه تجارت الکترونیکی</p> | <p>موضوع سند انواع نماد اعتماد الکترونیکی صادره</p> |  |
|---|---|--|

۵. نمایش کلیه اطلاعات مربوط به معامله در قالب پیش فاکتور به خریدار، پیش از ثبت نهایی سفارش و مدت زمان اعتبار پیشنهاد (پیش فاکتور).

۶. ارائه کد رهگیری سفارش به خریدار.

۳.۴ استاندارد صفحات وب سایت

وب سایت کسب و کارهای اینترنتی در راستای اطلاع رسانی دقیق و کامل به مصرف کنندگان می باید دارای تب/ لینک های متعارف درباره ما ، تماس با ما و قوانین و مقررات باشند.

۱. تب/لینک درباره ما حاوی اطلاعات هویتی مالک کسب و کار و فهرست مجوزهای اخذ شده.



۲. تب /لینک تماس با ما حاوی اطلاعات تماس و آدرس کسب و کار اینترنتی.

۳. تب/ لینک قوانین و مقررات شامل مقررات و شرایطی که خریدار پیش از انجام فرایند ثبت سفارش و خرید می باید از آنها مطلع باشد.

۳.۵ اخذ مدارک فیزیکی و تعهدنامه از متقاضیان نماد

متقاضیان نماد اعتماد الکترونیکی پس از تایید ارزیابی درخواست، می باید مدارک زیر را به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی ارسال نمایند:

۱. کپی برابر اصل کلیه مدارک بارگذاری شده در پرونده خود .
۲. فرم تعهدنامه تکمیل و گواهی امضا شده در یکی از دفاتر اسناد رسمی دال بر التزام به موارد ذیل:
 - رعایت دستورالعمل ها و ضوابط ناظر به عرضه کالا و خدمات در محیط الکترونیکی که توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیک وزارت صنعت، معدن و تجارت یا سایر نهاد های ذیصلاح ابلاغ گردیده یا در آینده ابلاغ می گردد.
 - درج نماد اعتماد الکترونیکی در صفحه اصلی وبسایت کسب و کار اینترنتی.
 - رعایت اصول مربوط به حفظ محرمانگی اطلاعات و حریم خصوصی مشتریان.
 - رسیدگی به شکایات مشتریان.
 - اعلام فوری هرگونه تغییر در اطلاعات ارائه شده جهت دریافت نماد اعتماد الکترونیکی به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی.
 - اجرای تعهدات خود در قرارداد منعقد با مشتری.
 - اعلام هر گونه تغییر در موضوع قرارداد منعقد با مشتری به وی، فراهم نمودن امکان انصراف مشتری از قرارداد بدون تحمیل هرگونه هزینه و تعهد به وی و ارائه تاییدیه فسخ قرارداد.
 - فراهم بودن امکان بازدید نمایندگان مرکز توسعه تجارت الکترونیکی بدون اعلام و کسب اجازه قبلی ، در بین ساعات ۸ تا ۱۶ از محل تمرکز فعالیت کسب و کار.

| | | |
|---|---|---|
|  <p>مرکز توسعه تجارت الکترونیکی</p> | <p>موضوع سند انواع نماد اعتماد الکترونیکی صادره</p> |  <p>e-Trust logo for e-shop www.eNAMAD.ir</p> |
|---|---|---|

- در صورت نقض عمدی یا غیر عمدی تعهدات مذکور، حق تعلیق یا سلب نماد اعتماد برای مرکز توسعه تجارت الکترونیکی محفوظ بوده و مسئولیت پاسخگویی و جلب رضایت شاکی با کسب و کار اینترنتی و دارنده نماد اعتماد الکترونیکی خواهد بود.

۳.۶ استعلام صلاحیت فردی متقاضیان نماد از پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا:

- در آخرین مرحله از فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی، صلاحیت فردی متقاضیان نماد از پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا استعلام می گردد.
- اعطای نماد اعتماد به متقاضیان نماد، منوط به تایید صلاحیت فردی ایشان توسط پلیس مزبور می باشد.
 - متقاضیان رد صلاحیت شده، مشروط به ارائه مدارک مثبت شامل حکم تبرئه، برگه اجرای حکم صادره شده توسط دادگاه و یا هرگونه سند دال بر رفع مشکل سوء سابقه، می توانند درخواست بررسی مجدد صلاحیت خود را از طریق پرتال نماد ارائه نمایند.

۴ نماد اعتماد الکترونیکی دو ستاره

- در صورتی که علاوه بر احراز شرایط مذکور، گواهی امنیتی SSL در کلیه صفحات وب سایت که در آنها از مصرف کننده اطلاعاتی را اخذ میگردد، نصب شده باشد، نماد اعتماد دو ستاره اعطا خواهد شد.