




دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر

فعالیت کسب و کارهای اینترنتی

مصوب ۹۲/۵/۲۲ کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی


ویژه کسب و کارهای اینترنتی و دستگاههای اجرایی

| نوع مدرک | سند تشریح |
|--------------|---|
| کد مدرک | KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION |
| شماره ویرایش | ۱.۴ |
| تاریخ تهیه | خرداد ۱۳۹۲ |
| تعداد صفحه | ۲۶ |

| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

فهرست مطالب **شماره صفحه**

| | | |
|-------|---|----|
| ۱ | مقدمه | ۳ |
| ۲ | هدف سند | ۳ |
| ۲.۱ | نفعان | ۳ |
| ۲.۲ | ساختار سند | ۴ |
| ۳ | تعاریف و واژگان | ۴ |
| ۴ | فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی | ۷ |
| ۵ | اصالت نماد اعتماد الکترونیکی | ۸ |
| ۶ | شرایط تمدید مدت اعتبار نماد اعتماد الکترونیکی | ۹ |
| ۷ | تعهدات دارنده نماد اعتماد الکترونیکی | ۹ |
| ۸ | اعطاء نماد اعتماد الکترونیکی | ۱۱ |
| ۸.۱ | شاخص های اعطاء نماد اعتماد | ۱۱ |
| ۸.۱.۱ | مالک و مسئول کسب و کار اینترنتی | ۱۲ |
| ۸.۱.۲ | کسب و کار اینترنتی | ۱۳ |
| ۸.۱.۳ | قانونمندی کسب و کار | ۱۶ |
| ۸.۱.۴ | شفافیت فرایند فروش | ۱۶ |
| ۸.۱.۵ | رسیدگی به شکایات | ۲۱ |
| ۸.۱.۶ | رعایت حریم خصوصی | ۲۱ |
| ۸.۱.۷ | امنیت | ۲۱ |
| ۹ | نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی | ۲۲ |
| ۹.۱ | نظارت از طریق دستگاه های نظارتی | ۲۳ |
| ۹.۱.۱ | نظارت بر مدل کسب و کار | ۲۳ |
| ۹.۱.۲ | نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات | ۲۳ |

| | | |
|--|---|---|
| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  e-Trust logo for e-shop www.eNAMAD.ir |
|--|---|---|

۹.۱.۳ نظارت بر توزیع کالا..... ۲۳


۹.۱.۴ نظارت بر رویه های پرداخت..... ۲۳

۹.۱.۵ نظارت بر شاخص های اعطاء نماد اعتماد..... ۲۴

۱۰ طبقه بندی تخلفات..... ۲۴

۱۱ رسیدگی به تخلفات..... ۲۵

۱۲ تجدید نظر..... ۲۶

| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

۱ مقدمه

ساماندهی کسب و کارهای اینترنتی به عنوان یکی از ده پروژه بخش اصلاح نظام توزیع در طرح تحول اقتصادی مصوب سال ۱۳۸۷ از وظایف وزارت صنعت، معدن و تجارت می‌باشد و در همین راستا نیز در بند ۱- ح اساسنامه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، ساماندهی فعالیت سایت‌های تجارت الکترونیکی به عنوان یکی از وظایف مرکز، به تایید شورای نگهبان رسیده است. به علاوه مطابق مصوبه جلسه مورخ ۱۳۹۱/۴/۱۲ شورای امنیت کشور، با هدف ساماندهی فعالیت سایت‌های فروش اینترنتی، مسئولیت اعطای نماد اعتماد به کسب و کارهای اینترنتی به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی تفویض گردیده است. هدف از اعطای نماد اعتماد الکترونیکی، اعتمادسازی و رسمیت‌دهی به فعالیت کسب و کارهای اینترنتی و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و جلوگیری از آسیب‌های احتمالی در ابعاد مختلف اعم از امنیتی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی است.

این سند، دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی، نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی و رسیدگی به شکایات و تخلفات را تشریح می‌کند.


۲ هدف سند

هدف از تدوین این سند تشریح جزئیات کلیه فرایندهای مربوط به ارزیابی کسب و کارهای اینترنتی، شاخص‌های ارزیابی و اعطای نماد اعتماد الکترونیک بر اساس شاخص‌های مذکور، به علاوه نحوه نظارت بر عملکرد و فعالیت‌های کسب و کارهای اینترنتی و رسیدگی به تخلفات آنها و نیز شکایات مصرف‌کنندگان می‌باشد.

۲.۱ ذینفعان

ذینفعان این طرح عبارتند از:

- مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
- کسب و کار اینترنتی
- مصرف‌کننده
- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- سازمان تنظیم مقررات رادیویی

| | | |
|--|---|---|
| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|--|---|---|

- وزارت جهاد کشاورزی
- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- نیروی انتظامی
- سایر دستگاه‌های اجرایی

۲.۲ ساختار سند

در ادامه سند، ابتدا به تعاریف و واژگان مرتبط با موضوع سند پرداخته شده است. سپس در بخش بعدی ویژگی‌های نماد اعتماد الکترونیکی تشریح شده است. در بخش چهارم، به نحوه احراز صلاحیت و شاخص‌های مرتبط با فرایند ارزیابی و اعطای نماد پرداخته شده است و در نهایت در بخش پنجم نحوه نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی تشریح شده است.

۳ تعاریف و واژگان

• نماد اعتماد

نشانه‌ای نمادین است که منحصرأ توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی صادر شده و به کسب و کارهای مجازی^۱ مجاز با هدف ساماندهی، احراز هویت و صلاحیت آنها اعطا می‌گردد؛ این نماد پس از بررسی درگاه^۲ و احراز هویت و صلاحیت مالک (حقیقی یا حقوقی) آن برای مدت یک سال صادر می‌گردد.


• مرکز

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت که مرجع صدور نماد اعتماد و نیز رییس کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی می‌باشد.

• پورتال نماد اعتماد الکترونیکی

سایت مرجع کسب و کارهای مجازی با آدرس دامنه eNAMAD.ir به عنوان پورتال مرجع کسب و کارهای الکترونیکی به ثبت رسیده است و تمامی ارتباطات بین متقاضیان دریافت نماد اعتماد الکترونیکی با مرکز توسعه تجارت الکترونیکی در این پورتال

^۱ . کسب و کار اینترنتی و موبایل
^۲ وب سایت

| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

تعریف شده است. در این پورتال متقاضیان می توانند به صورت آنلاین درخواست های خود را ثبت نموده و از نتیجه آن اطلاع حاصل نمایند. متولی راه اندازی پورتال، مرکز توسعه تجارت الکترونیکی می باشد .

• کمیته نظارت

در راستای اجرای مصوبه شورای امنیت کشور در جهت ساماندهی و نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی، تشکیل کمیته نظارتی به ریاست مرکز توسعه تجارت الکترونیکی و با حضور اعضای ذیل پیش بینی گردیده است:
نمایندگان وزارتخانه های:

اطلاعات

بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

فرهنگ و ارشاد اسلامی

ارتباطات و فناوری اطلاعات

جهاد کشاورزی

نیروی انتظامی

• کسب و کار اینترنتی

فرآیندها و اعمال حقوقی تجاری حرفه ای فروش کالا و ارائه خدمت به روش مجازی به گونه ای که مصرف کننده از طریق آن اقدام به خرید کالا و خدمت نماید.

- درگاه هایی با مشخصات ذیل در حوزه کاری نماد اعتماد الکترونیکی قرار نمی گیرند:

- در قبال خدمات ارائه شده پول دریافت نمی نمایند،


- به خریداران امکان سفارش را نمی دهد.

- درگاه هایی که زیر دامنه درگاه اصلی به حساب می آیند.

تبصره: آن دسته از درگاه هایی که دارای بخشی تحت عنوان "فروشگاه" می باشند " نماد اعتماد صرفا به فروشگاه تعلق خواهد گرفت.

• متقاضی

مالک کسب و کار مجازی (اعم از شخص حقیقی و یا حقوقی) که درخواست دریافت نماد اعتماد الکترونیکی را ارائه داده است.

| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

• کالا/خدمت

هرگونه کالا و خدمتی که در چارچوب قوانین و مقررات جاری کشور جمهوری اسلامی ایران، عرضه آن به صورت مجازی بلامانع است.

• نظارت

پایش مستمر عملکرد و فعالیت کسب و کارهای اینترنتی از حیث رعایت قوانین و مقررات جاری کشور جمهوری اسلامی ایران در مدل کسب و کار و نیز عرضه کالا و خدمات در اینترنت، همچنین پایبندی ایشان به تعهدات رسمی که هنگام دریافت نماد اعتماد به انجام آنها متعهد شده اند، به منظور تجزیه و تحلیل و ارزیابی فعالیت آنها.

• ارزیابی

تطبیق کمی و کیفی فعالیتها و نتایج حاصل از آن با شاخصهای تعیین شده

• عملکرد

اقدامات و فعالیتهای کسب و کارهای اینترنت انجام شده یا در حال انجام بر اساس حوزه فعالیت واحد کسب و کار اینترنتی

• شاخصها

اموری که معیار و وسیله بررسی و سنجش عملکرد قرار می گیرند.


• دستگاه نظارتی

هریک از دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری که مطابق قوانین و مقررات جاری کشور، مسئولیت صدور مجوز برای کالا و خدمت و یا فعالیت کسب و کارها برای ارائه کالا و خدمات را عهده دار می باشند. این دستگاه ها صرفاً محدود به اعضاء کمیته نظارتی نمی باشند.

• دبیرخانه کمیته نظارتی

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی مسئولیت اداره دبیرخانه کمیته را که از این پس در این سند با عنوان "دبیرخانه" به آن اشاره خواهد شد، برعهده دارد.

• تخلف

| | | |
|--|---|---|
| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|--|---|---|

نقض قوانین و ضوابط مربوط به کسب و کار اینترنتی و عدم پایبندی به شاخص های اعطای نماد اعتماد الکترونیکی مطابق دستورالعمل صادره توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی و تعهدات رسمی ارائه شده در بدو دریافت نماد اعتماد و هنگام تمدید آن.

- **ضمانت اجراء**

پیامد و نتیجه ارتکاب تخلف مطابق این دستورالعمل

- **تعليق نماد اعتماد**


وضعیتی که در طی آن، دارنده نماد اعتماد از قبول تعهدات جدید در قبال مصرف کنندگان، خودداری و طبق دستورالعمل های مرکز و با هماهنگی مرکز، صرفاً به ارائه تعهدات قبلی عمل نماید.

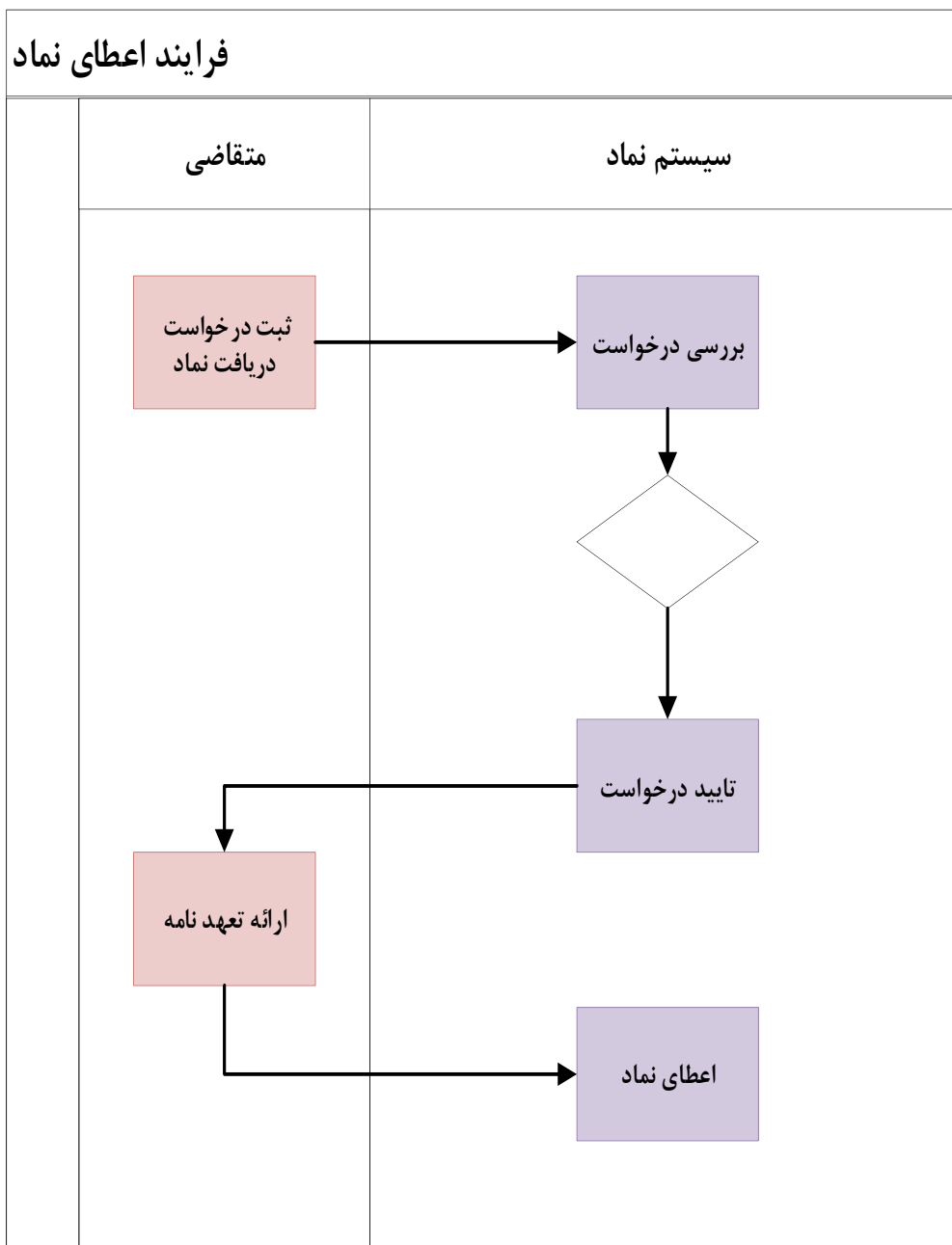
- **سلب نماد اعتماد**

وضعیتی که طی آن، دارنده نماد اعتماد، از تمامی امتیازات نماد اعتماد الکترونیکی سلب و طبق دستورالعمل های مرکز و با هماهنگی مرکز، طی مدت زمانی مشخص، صرفاً به ارائه تعهدات قبلی عمل نماید.

۴ فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی


در این بخش فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی تشریح شده است
شکل زیر، این فرایند را به صورت ساده نشان می دهد.

| | | |
|--|--|--|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  <p>e-Trust logo for e-shop www.eNAMAD.ir</p> |
|--|--|--|



۵ اصلت نماد اعتماد الکترونیکی

نحوه احراز اصلت نماد اعتماد از طریق یکی از دو روش زیر امکان پذیر است:

| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

- کلیک بر روی تصویر نماد در درگاه‌های کسب و کار و مشاهده صفحه صحت‌سنجی، و مقایسه اطلاعات درج شده در درگاه‌ها با اطلاعات نمایش داده شده در صفحه صحت‌سنجی.
- مراجعه به فهرست کسب و کارهای دارای نماد اعتماد الکترونیکی در پورتال نماد و جستجوی دامنه کسب و کار مورد نظر.


۶ شرایط تمدید مدت اعتبار نماد اعتماد الکترونیکی

مدت زمان اعتبار نماد اعتماد یک ساله بوده و در پایان این مدت، در صورت احراز مجدد صلاحیت متقاضی، اعتبار آن تمدید می‌گردد. متقاضی می‌باید در فاصله زمانی ۳ هفته مانده به انقضای اعتبار نماد اعتماد، نسبت به ارائه درخواست تمدید نماد کسب و کار خود اقدام نماید.


۷ تعهدات دارنده نماد اعتماد الکترونیکی

دارنده نماد اعتماد الکترونیکی موظف است:

- تمامی تعهدات مندرج در این دستورالعمل و پیوست‌های آن و همچنین مفاد متن تعهدنامه‌ای که هنگام صدور نماد اعتماد به صورت رسمی از ایشان اخذ شده است را در تمام مدت فعالیت و اعتبار نماد اعتماد الکترونیکی به طور کامل و دقیق رعایت نمایند
- هرگونه تغییر در کسب و کار در خصوص شاخص‌های اعطای نماد اعتماد را در اسرع وقت به مرکز اعلام نمایند.
- تجهیزات استاندارد مورد تایید مرکز را به کار گیرد.
- به مکاتبات - اعم از الکترونیکی و فیزیکی - و اخطارهای صادره از سوی مرکز و دستگاه‌های نظارتی، حداکثر طی دو روز کاری پاسخ دهد.
- اطلاعات، گزارشات و کلیه مستندات درخواستی مرکز و دستگاه‌های نظارتی را در مدت زمان ابلاغ شده ارائه نماید.
- در زمان تعلیق نماد اعتماد از قبول تعهدات جدید خودداری نموده و مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی و با هماهنگی مرکز، صرفاً به ارائه تعهدات قبلی عمل نماید. در غیر این صورت، نماد اعتماد وی ابطال خواهد شد.
- احکام صادره از سوی کمیته نظارتی را به صورت کامل و دقیق اجرا نماید.

| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

- کلیه شرایط لازم جهت ورود بازرسان به کلیه اماکن و محل های فعالیت و دسترسی به تجهیزات و اطلاعات مرتبط با موضوع فعالیت را بنا به تشخیص مرکز، جهت انجام وظایف نظارتی برای مرکز فراهم آورد.
- شخص حقوقی دارنده نماد اعتماد موظف است قبل از هر گونه تغییر در اساسنامه، امور مربوط به مدیریت، نام و نشان، موضوع و محل فعالیت خود را به اطلاع مرکز رسانیده و تأییدیه لازم را دریافت نماید، در غیر این صورت نماد اعتماد شرکت توسط مرکز به مدت دو ماه تعلیق، و در صورت استمرار، نماد اعتماد ابطال خواهد شد.
- چنانچه کسب و کار اینترنتی دارنده نماد اعتماد پس از اخذ نماد اعتماد، به مدت سه ماه بدون داشتن عذر قابل قبول، تعطیل و یا هیچ گونه فعالیتی نداشته باشد پس از دو تذکر به فاصله ۱۰ روز توسط مرکز، نماد اعتماد وی ابطال می شود.
- چنانچه در اشخاص حقوقی، دارنده نماد اعتماد یا مدیرعامل محجور شود یا فوت نماید، هیئت مدیره موظف است مراتب را تا ۱۵ روز به صورت کتبی به مرکز اعلام، و تا یک ماه نسبت به جایگزینی مدیر عامل واجد شرایط اقدام نماید. در غیر این صورت نماد اعتماد به مدت دو ماه تعلیق می شود و اگر در مدت یاد شده شرایط مورد نظر را فراهم ننماید، نماد اعتماد شرکت ابطال خواهد شد.
- انحلال قهری یا ارادی یا بطلان شخص حقوقی دارنده نماد اعتماد موجب ابطال نماد اعتماد خواهد شد؛ مگر اینکه تا یک ماه با رعایت شرایط مقرر قانونی نسبت به انتقال به شخص جدید اقدام و موافقت مرکز را اخذ نماید.
- تبصره: در مدت انحلال قهری یا ارادی اشخاص حقوقی، مدیر تصفیه موظف است تا شش ماه نسبت به انتقال کسب و کار اینترنتی به شخص جدید اقدام و موافقت مرکز را اخذ نماید.
- در صورت استعفای مدیرعامل در شخص حقوقی، رئیس هیئت مدیره موظف است مراتب را تا ۴۸ ساعت به صورت کتبی به مرکز اعلام نماید و تا یک ماه نسبت به معرفی مدیر عامل اقدام نماید. در این مدت نماد اعتماد تعلیق می شود و در غیر این صورت، نماد اعتماد شرکت ابطال خواهد شد.
- چنانچه شخص حقیقی دارنده نماد فوت نماید یا محجور شود، ورثه متوفی یا قیم شخص محجور موظفند با هماهنگی مرکز حداکثر تا شش ماه نسبت به تعیین تکلیف مالکیت اقدام نمایند. در غیر این صورت و پس از انقضای مهلت مقرر، نماد اعتماد ابطال خواهد شد.

| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

تبصره: در صورت فعالیت در این مدت شش ماهه، مسئول سایت، مسئولیت دارنده نماد را بر عهده دارد، در صورت عدم وجود مسئول سایت، فعالیت کسب و کار بحالت تعلیق در می آید.

- چنانچه شخص حقیقی دارنده نماد اعتماد قصد واگذاری کسب و کار به غیر را داشته باشد، موظف است مراتب را تا ۴۸ ساعت به صورت کتبی به مرکز اعلام نماید و تا یک ماه نسبت به معرفی مالک جدید کسب و کار اقدام و موافقت مرکز را اخذ نماید. در این مدت نماد اعتماد تعلیق می شود و در غیراینصورت، نماد اعتماد ابطال خواهد شد.

۸ اعطاء نماد اعتماد الکترونیکی


۸.۱ شاخص های اعطاء نماد اعتماد

شاخص های احراز صلاحیت کسب و کارهای اینترنتی برای دریافت نماد اعتماد، ۳۸ مورد را شامل شده و در ۷ گروه دسته بندی شده اند. عناوین این گروه ها عبارتند از:

- مالک و مسئول کسب و کار اینترنتی
- کسب و کار اینترنتی
- قانونمندی کسب و کار
- شفافیت فرایند فروش
- رسیدگی به شکایات
- رعایت حریم خصوصی
- امنیت

این شاخص ها، مواردی را دربر می گیرد که احراز آنها برای کلیه کسب و کارهای اینترنتی الزامی است. اعطای نماد اعتماد سطح یک به کسب و کارها، تابع احراز کلیه این شاخص ها می باشد. در صورت احراز کلیه این موارد، نماد اعتماد تک ستاره به کسب و کارهای اینترنتی تعلق خواهد گرفت.

نماد دو ستاره دو الی پنج ستاره، به کسب و کارهای اینترنتی حائز شرایط مندرج در دستورالعمل مجزایی که توسط مرکز منتشر خواهد شد، اعطا می شود.

| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

۸.۱.۱ مالک و مسئول کسب و کار اینترنتی

| الزامات / روش بررسی | نحوه ارزیابی | شرح شاخص | شاخص | شناسه |
|---|--------------|---------------------------------------|---|-------|
| <p>احراز هویت از طریق دفاتر ثبت اسناد رسمی و امضای تعهدنامه مربوطه توسط متقاضی در دفتر مربوطه یا ارسال فایل الکترونیکی تعهدنامه که با گواهی امضای الکترونیکی تایید شده است.</p> | بررسی | ارزیابی و احراز هویت مالک کسب و کار | هویت مالک کسب و کار | MO1 |
| <p>حداقل سن مدیر کسب و کار به منظور تاسیس و مدیریت یک کسب و کار مجازی و دریافت نماد اعتماد ۱۸ سال تمام می باشد</p> | بررسی | - | سن مالک | MO2 |
| <p>الزام کلیه متقاضیان ذکور به ارائه تصویر برابر اصل کارت پایان و یا معافیت از خدمت سربازی و یا گواهی اشتغال به تحصیل معتبر. گواهی اشتغال به تحصیل می باید در زمان ارائه دارای اعتبار زمانی باشد.</p> | بررسی | - | دارا بودن کارت پایان و یا معافیت از خدمت و یا گواهی اشتغال به تحصیل | MO3 |
| <p>ارسال کد شناسه یکتا به آدرس فیزیکی کسب و کار (برای اشخاص حقوقی، کد به آدرس فیزیکی شرکت ارسال می گردد) و ورود کد ارسال شده به آدرس ارائه شده توسط متقاضی در سیستم. در صورتی که سند مالکیت مکان فیزیکی کسب و کار اینترنتی به نام متقاضی باشد، صحت سنجی آدرس ارائه شده صرفا هنگام اعطا و تمدید نماد اعتماد صورت خواهد پذیرفت لیکن در صورت استیجاری بودن مکان فیزیکی کسب و کار اینترنتی، آدرس ارائه شده، در مقاطع زمانی ۳ ماهه صحت سنجی خواهد شد</p> | بررسی | ارزیابی و احراز مکان فیزیکی کسب و کار | مکان فیزیکی | MO4 |
| <p>انجام صحت سنجی از طریق برقراری تماس تلفنی با شماره تماس ارائه شده</p> | بررسی | شماره تماس | تلفن مالک کسب و | MO5 |

| | | |
|--|--|--|
| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی | |
|--|--|--|

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|-----------------------|--|--------------|--|
| | کار | مالک کسب و کار اعم از ثابت و همراه | | و درخواست کد شناسه یکتا که قبلا از طریق سیستم به متقاضی اعلام شده است. در صورتی که شماره تماس ارائه شده، شماره تلفن ثابت باشد، صحت سنجی هنگام اعطا و تمدید نماد اعتماد صورت خواهد پذیرفت. در صورتی که شماره تماس ارائه شده، شماره تلفن همراه دائمی باشد، صحت سنجی در مقاطع زمانی ۶ ماهه تکرار خواهد شد. در صورتی که شماره تماس ارائه شده، شماره تلفن همراه اعتباری باشد، صحت سنجی در مقاطع زمانی ۳ ماهه تکرار خواهد شد. |
| MO6 | صلاحیت مالک کسب و کار | استعلام صلاحیت مالک کسب و کار از اداره نظارت بر اماکن عمومی ناجا | بررسی | استعلام صلاحیت متقاضی از اداره نظارت بر اماکن عمومی ناجا توقف فرایند اعطای نماد در صورت عدم تایید صلاحیت توسط نهاد مزبور امکان درخواست بررسی مجدد و تجدید نظر متقاضیان رد صلاحیت شده از اداره نظارت بر اماکن عمومی ناجا |

۸.۱.۲ کسب و کار اینترنتی

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|-----------------|--|--------------|--|
| MB1 | هویت مالک دامنه | هویت مالک دامنه باید با هویت متقاضی (حقیقی/حقوقی) مطابقت داشته باشد. | بررسی | لزوم ثبت امتیاز دامنه متقاضی حقیقی به نام فرد متقاضی نماد اعتماد و امتیاز دامنه متقاضی حقوقی، به نام شرکت و یا یکی از اعضای هیئت مدیره (منظور اطلاعات صاحب دامنه است که در Whois درج شده است). |

| | | |
|---|---|--|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> | |
|---|---|--|

| الزامات / روش بررسی | نحوه ارزیابی | شرح شاخص | شاخص | شناسه |
|--|--------------|--|----------------------|-------|
| <p>صحت سنجی از طریق برقراری تماس تلفنی با شماره تماس ارائه شده و درخواست کد شناسه یکتا که قبلا از طریق سیستم به متقاضی اعلام شده است. الزام درج این شماره تماس در صفحه «تماس با ما» در صورتی که شماره تماس ارائه شده، شماره تلفن ثابت باشد، صحت سنجی هنگام اعطا و تمدید نماد اعتماد صورت خواهد پذیرفت. در صورتی که شماره تماس ارائه شده، شماره تلفن همراه دائمی باشد، صحت سنجی در مقاطع زمانی ۶ ماهه تکرار خواهد شد. در صورتی که شماره تماس ارائه شده، شماره تلفن همراه اعتباری باشد، صحت سنجی در مقاطع زمانی ۳ ماهه تکرار خواهد شد.</p> | بررسی | شماره تماسی که مراجعه کنندگان به درگاه کسب و کار در صورت لزوم با آن تماس حاصل نمایند | تلفن کسب و کار | MB2 |
| <p>درج در صفحه «تماس با ما»</p> | خود اظهاری | امکان برقراری تماس با فروشنده از طریق فرم ارسال پیام | فرم ارسال پیام | MB3 |
| <p>الزام به درج آدرس پست الکترونیکی کسب و کار در صفحه «تماس با ما» (آدرس پست الکترونیکی ارائه شده می باید متعلق به دامنه کسب و کار و نه سرویس های عمومی ارائه دهنده پست الکترونیکی مانند gmail و yahoo باشد).</p> | خود اظهاری | امکان برقراری تماس با فروشنده از طریق پست الکترونیکی | پست الکترونیکی | MB4 |
| <p>الزام به وجود تب و یا لینک هایی برای درج «قوانین و مقررات» کسب و کار جهت اطلاع مصرف کنندگان یا مراجعه کنندگان</p> | خود اظهاری | وجود تب و یا لینک های «تماس با ما»، «قوانین و مقررات» | تب (لینک) های الزامی | MB5 |

| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی | | | |
|---|---|--|---|-------|
| الزامات / روش بررسی | نحوه ارزیابی | شرح شاخص | شاخص | شناسه |
| (مطابق با بیانیه قوانین و مقررات اعلام شده توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی)، درج اطلاعات تماس و نیز اعلام نحوه ثبت و رسیدگی به شکایت در قسمت «تماس با ما» . درج موضوع فعالیت کسب و کار و مجوزهای قانونی انجام فعالیت در قسمت «درباره ما» | | مقررات» و «درباره ما» | | |
| - | خود اظهاری | شماره حسابی که وجوه دریافتی از مصرف کنندگان بابت ارائه کالا و خدمات به آن واریز می شود، می باید به نام مالک/مالکان کسب و کار باشد. | شماره حساب مالک/مالکان کسب و کار | MB6 |
| الزام کسب و کارهای اینترنتی به به استفاده از درگاه های پرداخت اینترنتی معتبر، در صورتی که از این روش برای دریافت وجه کالا و خدمت عرضه شده به مصرف کنندگان، استفاده می نمایند. | خود اظهاری | استفاده کسب و کارهای اینترنتی به استفاده از درگاه های پرداخت اینترنتی معتبر | درگاه پرداخت معتبر | MB7 |
| - | خود اظهاری | در صورت هدایت بازدیدکنندگان به درگاه های دیگر، صفحه ی مربوطه در پنجره ی جدید نمایش داده شود. | هدایت بازدیدکننده به صفحات دیگر(در سایتهای دیگر) | MB8 |

| | | |
|--|---|--|
| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی | |
|--|---|--|

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|---------------------------------|----------|--------------|--|
| MB9 | قرار گرفتن کد نماد به صورت صحیح | - | بررسی | الزام به قرار دادن کد نماد به صورت صحیح در درگاه |

۸.۱.۳ قانونمندی کسب و کار

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|--------------------------------|--|--------------|---|
| MR1 | قانونمندی کسب و کار و مدل کاری | تطابق نوع و نیز مدل کاری کسب و کار با قوانین جاری کشور | خود اظهاری | جهت اطلاع رسانی به متقاضیان، فهرست کسب و کارهای غیر قانونی و نیز شرایط قانونی عرضه کالاها و خدمات در مدل های مختلف کسب و کار، توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی منتشر خواهد شد. |
| MR2 | قانونی بودن تبلیغات | تطابق تبلیغات مندرج در درگاه کسب و کار با قوانین جاری کشور | خود اظهاری | • درج هرگونه آرم و نشان فاقد مجوز، مصداق تبلیغات گمراه کننده محسوب می گردد. جهت اطلاع رسانی به متقاضیان فهرست تبلیغات غیر قانونی و روش های غیرقانونی انجام تبلیغات، در کسب و کارهای اینترنتی توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی منتشر خواهد شد |

۸.۱.۴ شفافیت فرایند فروش

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|-------------------------|--|--------------|--|
| MT1 | نمایش ویژگی کالا/ خدمات | درج اطلاعات کاملی از ویژگی های متمایز کننده کالا/خدمات | خود اظهاری | الزام به درج کلیه ویژگی های فنی، ظاهری، رنگ، ابعاد، کشور سازنده، مورد مصرف و برای هر یک از کالاهای عرضه شده در کسب و کار. |

| | | |
|---|---|--|
| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی | |
|---|---|--|

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|-------------------------------|--|--------------|--|
| | | | | الزام به ارائه کلیه ویژگی‌های خدمات ارائه شده در کسب و کار شامل نحوه پشتیبانی، مدت زمان اعتبار ارائه خدمت و ... در صورت خاص بودن کالا و خدمت عرضه شده، لازم است نوع، موارد، حوزه و منطقه جغرافیایی کاربرد کالا، همچنین شرایط استفاده از آن و اخطارها و هشدارها در این زمینه (در صورت وجود) به طور کامل بیان شود. در صورت عدم ارائه اطلاعات کامل و بروز اختلاف مابین خریدار و فروشنده در زمینه مشخصات کالا/خدمت، حق با خریدار خواهد بود. ارائه مشخصات کالا/ خدمت و همچنین تصاویر، می‌باید بر اساس ویژگی‌های واقعی کارکردی، فنی، ظاهری و مواردی از این دست بوده و حاوی عناصر تبلیغاتی و بزرگنمایی شده نباشد. این گونه توضیحات و اطلاعات اضافه‌تر تبلیغاتی - در صورت وجود- می‌باید در بخش دیگری از درگاه ارائه گردد. الزام به درج مجوزهای قانونی مرتبط با کالا و خدمات عرضه شده. |
| MT2 | نمایش قیمت کالا و تعرفه خدمات | ارائه قیمت کالا و تعرفه خدمات عرضه شده در کسب و کار به تفکیک | خود اظهاری | الزام به ارائه قیمت و تعرفه هر یک از کالاها و یا خدمات عرضه شده در کسب و کار به صورت آنلاین به همراه مدت زمان اعتبار قیمت و رعایت قیمت های مصوب و عرف بازار |
| MT3 | اعلام سایر هزینه‌ها | اعلام سایر هزینه‌های خرید کالا و دریافت خدمت علاوه بر قیمت از قبیل هزینه حمل، بسته | خود اظهاری | الزام به درج کلیه هزینه‌های مترتب بر خرید کالا / خدمات در قسمت «سبد خرید» و یا «پیش فاکتور» و یا در صفحه «اعلام قیمت» |

| | | |
|--|---|--|
| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی | |
|--|---|--|


| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|---|---|-----------------|--|
| | | بندی و .. | | |
| MT4 | تشریح روند مرجوعی کالا و نحوه فسخ خدمات | اعلام نحوه روند بازپس گیری کالای فروخته شده از مصرف کننده و همچنین نحوه و شرایط فسخ قرارداد ارائه خدمات | خود اظهاری | الزام کلیه کسب و کارهای اینترنتی ارائه کننده کالا، به بیان شفاف روند مرجوع نمودن کالا توسط مصرف کننده، نحوه اعلام انصراف از خرید کالا و دریافت خدمات و نیز اعلام نحوه و شرایط فسخ قرارداد خدمات، مطابق ماده ۳۸ قانون تجارت الکترونیکی در صفحه «قوانین و مقررات» و صفحه «راهنمای خرید»، «پیش فاکتور» و یا «فاکتور خرید». نحوه اعلام انصراف از خرید کالا و یا دریافت خدمات توسط مصرف کننده، می باید از طریق هر روش قابل ثبت و استناد مانند ارسال پیام و یا ایمیل صورت گیرد. بر این اساس اعلام تلفنی قابل استناد نیست. به جز موارد مربوط به کالاهای معیوب که مطابق قوانین مربوطه پیگیری خواهد شد. |
| MT5 | تشریح روند استرداد وجه | اعلام نحوه و زمان بازپرداخت وجه به خریدار در صورت انصراف از خرید و یا بازپس دادن کالای خریداری شده | خود اظهاری | الزام کلیه کسب و کارهای اینترنتی به اعلام شفاف نحوه و زمان بازپرداخت وجه پرداختی توسط مشتری در صفحه «قوانین و مقررات» و یا صفحه «راهنمای خرید» تنها هزینه‌ی بر عهده مصرف کننده در صورت مرجوع نمودن کالای خریداری شده، هزینه حمل مجدد کالا برای کسب و کار خواهد بود. |
| MT6 | اعلام مدت زمان تحویل | اعلام حداکثر زمان تحویل کالا و یا آغاز ارائه خدمت به مصرف کننده از هنگام | خود اظهاری | الزام کلیه کسب و کارهای اینترنتی به اعلام حداکثر زمانی که از هنگام ثبت سفارش مصرف کننده کالا به وی تحویل گردیده و یا ارائه خدمت آغاز می گردد در «پیش فاکتور». |

| | | |
|---|---|--|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> | |
|---|---|--|

| الزامات / روش بررسی | نحوه ارزیابی | شرح شاخص | شاخص | شناسه |
|--|--------------|--|------------------------|-------|
| | | ثبت سفارش | | |
| <p>الزام کلیه کسب و کارهای اینترنتی به اعلام ساعاتی که طی آنها مصرف کنندگان می توانند با کسب و کار تماس حاصل نمایند. کسب و کار اینترنتی مکلف است در ساعات اعلام شده، به تماس های مصرف کنندگان پاسخ دهد.</p> | خود اظهاری | اعلام ساعاتی که کسب و کار اینترنتی به تماس های متقاضیان پاسخ می دهد | اعلام ساعت پاسخگویی | MT7 |
| <p>الزام به بیان شیوه های ممکن پرداخت وجه توسط مصرف کننده، در صفحه « راهنمای خرید» یا «سبد خرید» و یا «پیش فاکتور» و یا در صفحه اعلام قیمت</p> | خود اظهاری | اعلام شیوه های دریافت وجه توسط کسب و کار | اعلام نحوه پرداخت وجه | MT8 |
| <p>الزام به ایجاد یکپارچگی میان کلیه اسناد مرتبط با داد و ستد تجاری شامل ثبت سفارش، تایید ثبت سفارش، فاکتور تجاری، رسید پرداخت وجه و رسید تحویل یا ارائه کالا به مصرف کننده و شناسایی روابط میان این اسناد.</p> | خود اظهاری | وجود ارتباط فرایندهای ثبت سفارش، پیگیری سفارش، درخواست تغییر سفارش، استرداد و ... با یکدیگر. | یکپارچگی فرایند فروش | MT9 |
| <p>الزام به اعلام شیوه ارسال کالا برای مصرف کننده در «سبد خرید» و یا «پیش فاکتور» و یا در «صفحه اعلام قیمت»</p> | خود اظهاری | اعلام روش ارسال کالا برای مصرف کننده | شیوه حمل | MT10 |
| <p>الزام کسب و کارهای اینترنتی به فراهم نمودن ساز و کار لازم برای اطلاع رسانی به مصرف کننده در خصوص وضعیت خرید صورت گرفته، پس از تایید ثبت سفارش، دست کم از طریق یکی از روش های زیر: پنل کاربری مصرف کننده در درگاه کسب و کار پیامک ارسال ایمیل</p> | خود اظهاری | فراهم نمودن سازوکار اطلاع رسانی به مصرف کننده در خصوص وضعیت خرید صورت گرفته | اطلاع رسانی وضعیت خرید | MT11 |

| | |
|---|---|
| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |
|---|---|

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|--|--|--------------|--|
| | | | | تماس تلفنی و اعلام روش اطلاع رسانی به مصرف کنندگان به نحو مقتضی. |
| MT12 | ارائه پیش فاکتور عادی | ارائه پیش فاکتور عادی به مصرف کننده پیش از نهایی شدن فرایند خرید و پرداخت وجه. | خود اظهاری | الزام کلیه کسب و کارهای اینترنتی به ارائه پیش فاکتور حاوی اطلاعات مربوط به قرارداد ارائه کالا و خدمت به مصرف کننده پیش از نهایی شدن فرایند خرید و پرداخت وجه، به صورت الکترونیکی در قالب «پیش فاکتور»، در صفحه «سبد خرید» و یا در صفحه «ثبت سفارش». نمونه پیش فاکتور در پیوست دستورالعمل ارائه می گردد. |
| MT13 | ارائه فاکتور عادی | ارائه فاکتور عادی به مصرف کننده پس از پرداخت وجه | خود اظهاری | الزام کلیه کسب و کارهای اینترنتی به ارائه فاکتور حاوی اطلاعات مربوط به کالا و خدمت ارائه شده به مصرف کننده پس از پرداخت وجه، به صورت الکترونیکی و یا فیزیکی. نمونه فاکتور در پیوست دستورالعمل ارائه می گردد. |
| MT14 | دریافت رسید تحویل | - | خود اظهاری | الزام فروشگاه به دریافت رسید تحویل از مصرف کننده یک نسخه تحویل خریدار با ذکر زمان و مشخصات کالا/خدمت تحویلی |
| MT15 | اعلام نحوه پشتیبانی و خدمات پس از فروش | اعلام دقیق و شفاف نحوه پشتیبانی و ارائه خدمات پس از فروش در وبسایت | خود اظهاری | الزام به اعلام نحوه ارائه پشتیبانی و خدمات پس از فروش در صفحه «قوانین و مقررات» یا «ویژگی های کالا و خدمت» و یا «فاکتور» |
| MT16 | نگهداری سوابق معاملات | نگهداری سوابق هر خرید | خود اظهاری | الزام به نگهداری سوابق کلیه معاملات صورت گرفته با مصرف کنندگان حداقل به مدت یک سال پس از اتمام ارائه خدمت و یا تحویل کالا. |

| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

۸.۱.۵ رسیدگی به شکایات

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|----------------------------|--|--------------|--|
| MC1 | ثبت شکایات مصرف کنندگان | فراهم نمودن ساز و کار ثبت و پیگیری شکایات مصرف کنندگان | خوداظهاری | الزام کسب و کارهای اینترنتی به پیش‌بینی سازوکار ثبت و پیگیری شکایات برابر استانداردهای اعلامی. |

۸.۱.۶ رعایت حریم خصوصی

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|--|---|--------------|--|
| MP1 | بیان قوانین و مقررات مربوط به رعایت حریم شخصی | بیان شفاف قوانین و مقررات رعایت شده در سایت در زمینه حفظ حریم شخصی مصرف کنندگان | خود اظهاری | الزام کسب و کارهای اینترنتی به درج قوانین و مقررات مربوط به حفظ حریم شخصی مصرف کنندگان در تب و یا لینک قوانین و مقررات متن قوانین و مقررات مربوط به محرمانگی اطلاعات مصرف کنندگان از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی در اختیار کسب و کارها قرار خواهد گرفت |
| MP2 | رعایت حریم شخصی مصرف کنندگان | - | خود اظهاری | الزام به رعایت حریم شخصی مصرف کنندگان مطابق موارد اعلام شده از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی |

۸.۱.۷ امنیت

| شناسه | شاخص | شرح شاخص | نحوه ارزیابی | الزامات / روش بررسی |
|-------|---------------------------------------|----------|--------------|---|
| ME1 | آلوده نبودن درگاه کسب و کار و محصولات | - | بررسی | ارائه گزارشی از وضعیت درگاه کسب و کار از حیث عدم وجود انواع بدافزار، از وبسایت‌های معرفی شده از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  | |
| | | | <p>آن به انواع بدافزار</p> |
| <p>الزام کسب و کار به رعایت شاخص های اعلامی از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی در زمینه امنیت درگاه</p> | <p>بررسی</p> | | <p>رعایت شاخص های امنیت درگاه (سطح ۱) ME2</p> |

۹ نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی


ساز و کار نظارت بر عملکرد کسب و کارهای اینترنتی به گونه‌ای متمرکز طراحی گردیده است. در این سیستم، نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی از طریق دو رکن شامل: دستگاه‌های نظارتی و مرکز انجام می‌پذیرد. بر اساس نتایج نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی و بنا به نوع تخلف صورت گرفته، با کسب و کار اینترنتی متخلف برخورد خواهد شد. بر این اساس:

- ارزیابی عملکرد واحدهای کسب و کار اینترنتی بر عهده تمامی دستگاه‌های نظارتی خواهد بود.
- هدف از نظارت و ارزیابی عملکرد - ارزیابی فعالیت‌های کسب و کار اینترنتی، نحوه عمل و اقدامات کسب و کار به منظور کشف تخلفات و سپس رفع نواقص و برخورد با آنها می‌باشد.
- کلیه کسب و کارهای اینترنتی موظفند فعالیت‌های خود را با قوانین، مقررات و ضوابط در عرضه کالا و خدمات منطبق نمایند.
- کمیته نظارتی با بررسی و جمع بندی گزارش‌های واسله از دستگاه‌ها در خصوص اقدامات مربوطه، نتیجه را به دبیرخانه کمیته جهت اقدام ارائه می‌نماید.
- کمیته موظف است بر حسن اجرای این دستورالعمل نظارت و گزارشات سالیانه جامعی از ارزیابی عملکرد و بازرسی کسب و کارها را تهیه و در صورت لزوم به شورای امنیت کشور ارائه نماید.

در این فرایند، بر مدل کسب و کار، انواع کالا و خدمات عرضه شده و نحوه توزیع آنها، فرایند پرداخت وجه و شاخص‌های اعطای نماد اعتماد، نظارت صورت می‌گیرد.

حوزه نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی به صورت زیر است:

- نظارت بر مدل کسب و کار

| | | |
|--|---|---|
| کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION | موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی |  |
|--|---|---|

- نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات
- نظارت بر رویه توزیع
- نظارت بر رویه پرداختها
- نظارت بر شاخصهای اعطاء نماد اعتماد

۹.۱ نظارت از طریق دستگاههای نظارتی

دستگاههای نظارتی، با توجه به قوانین و مقررات مربوطه، مسئولیت پایش عملکرد و نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی را دارا می‌باشند

۹.۱.۱ نظارت بر مدل کسب و کار

کسب و کارهای اینترنتی مکلفند مدل کسب و کار خود را در چارچوب قوانین جاری کشور انتخاب و اجرا نمایند. نیروی انتظامی، وظیفه پایش عملکرد کسب و کارهای اینترنتی از این حیث را دارا می‌باشد.


۹.۱.۲ نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات

کسب و کارهای اینترنتی ملزم به رعایت کلیه قوانین، مقررات و ضوابط در عرضه کالا و خدمات هستند. مرکز توسعه تجارت الکترونیکی اقدام به جمع‌آوری اطلاعات الزامات ارائه کالا و خدمات در اینترنت، در قالب شناسنامه‌هایی از دستگاههای اجرایی خواهد نمود و این شناسنامه‌ها بر مبنای قوانین و مقررات دستگاه‌های صادر کننده مجوز عرضه کالا و خدمات تکمیل و به منظور اطلاع کسب و کارهای اینترنتی، توسط مرکز منتشر خواهد شد. کلیه دستگاه‌های نظارتی ذی ربط مکلفند نسبت به پایش عملکرد کسب و کارهای اینترنتی از حیث قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات، اقدام نموده و تخلفات مشاهده شده را به مرکز گزارش نمایند.

۹.۱.۳ نظارت بر توزیع کالا

رویه‌های توزیع کالا و توسط کسب و کارهای اینترنتی نیز توسط دستگاههای نظارتی ذی‌ربط مورد نظارت قرار می‌گیرد.

۹.۱.۴ نظارت بر رویه‌های پرداخت

| | | |
|---|---|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|---|---|---|

به استناد طرح ساماندهی کسب و کارهای اینترنتی مصوب شورای امنیت کشور، درگاه پرداخت الکترونیکی صرفاً به کسب و کارهای اینترنتی دارای نماد اعتماد تعلق می‌گیرد. تدوین ضوابط اجرایی این امر بر عهده بانک مرکزی است.^۳

شاپرک علاوه بر پایش رویه‌های پرداخت کسب و کارهای اینترنتی از طرف بانک مرکزی، و اعلام گزارشات تخلف به مرکز، وظیفه دارد:

- حسب مورد، لغو امتیاز درگاه پرداخت آن دست از کسب و کارهای اینترنتی که نماد اعتماد ایشان ابطال شده است را از طریق شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت پیگیری نماید.
- در صورت لغو امتیاز درگاه پرداخت در اثر بروز تخلف توسط کسب و کار اینترنتی، مراتب را به اطلاع مرکز برساند.

۹.۱.۵ نظارت بر شاخص‌های اعطاء نماد اعتماد


نظارت بر عملکرد کسب و کارهای اینترنتی در زمینه شاخص‌های اعطای نماد اعتماد بر عهده مرکز می‌باشد.

۱۰ طبقه‌بندی تخلفات

مرکز و هر یک از دستگاه‌های نظارتی می‌باید در حوزه اختیارات و مسئولیت‌های قانونی خود، تخلفات کسب و کارهای اینترنتی را بر حسب میزان اهمیت به ۶ سطح طبقه‌بندی نمایند.

- میزان واحد امتیاز منفی تخلف (PU) در پیوست تخلفات تعیین می‌شود.
- سطح ۶، تخلفات مجرمانه را شامل می‌شود.
- هر یک از دستگاه‌های نظارتی در صورت مشاهده هرگونه تخلف از سوی کسب و کارهای اینترنتی، می‌باید مورد تخلف را همراه با سطح اهمیت آن، جهت طرح در کمیته نظارت به مرکز گزارش نمایند.
- پیشنهاد سطح تخلف صرفاً از طریق کارشناسی دستگاه صورت می‌پذیرد.

^۳ - این وظیفه از سوی بانک مرکزی به شاپرک تفویض شده است


| | | |
|--|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|--|--|---|

| واحد امتیاز منفی (PU) | شرح سطح تخلف صورت گرفته | سطح تخلف |
|-----------------------|---|----------|
| - | عمل مجرمانه مشاهده شده است | ۶ |
| ۵ | تخلف با اهمیت بسیار زیاد مشاهده شده است | ۵ |
| ۴ | تخلف با اهمیت زیاد مشاهده شده است | ۴ |
| ۳ | تخلف با اهمیت متوسط مشاهده شده است | ۳ |
| ۲ | تخلف با اهمیت کم مشاهده شده است | ۲ |
| ۱ | تخلف با اهمیت خیلی کم مشاهده شده است | ۱ |

- در صورتی که ظرف ۳ ماه، مجموع واحد امتیاز منفی به ۱۰ برسد، مجدداً به عنوان کسب و کار پر تخلف، پرونده جهت بررسی عملکرد، به کارگروه پایش (از جمله کارگروه‌های زیر مجموعه کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی) ارسال خواهد شد.
- در صورت ابطال نماد اعتماد، مالک کسب و کار اینترنتی، به مدت ۲۴ ماه از دریافت نماد اعتماد الکترونیکی محروم می‌شود.

۱۱ رسیدگی به تخلفات

- واحدهای نظارتی دستگاه‌های اجرایی در حیطه وظایف و مسئولیت‌های خود در زمان بازرسی‌های موردی و دوره‌ای از واحدهای کسب و کارهای اینترنتی، در صورت مشاهده تخلف، مراتب را از طریق سیستم متمرکز نظارت مرکز، به دبیرخانه منعکس می‌نمایند.
- دبیرخانه پس از وصول گزارش وقوع تخلف، باید مراتب را جهت پاسخگویی و جمع‌آوری مدارک و مستندات لازم به دارنده کسب و کار اینترنتی منعکس نموده و وی موظف است، حداکثر ظرف مدت ۲ روز کاری از تاریخ وصول نامه الکترونیکی دبیرخانه، پاسخ لازم را به همراه مستندات مورد نیاز تهیه و ارسال نماید.

| | | |
|---|--|---|
| <p>کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION</p> | <p>موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی</p> |  |
|---|--|---|

- دبیرخانه پس از دریافت مدارک و مستندات تخلف از دارنده کسب و کار اینترنتی، مکلف است موضوع را در دستور کار اولین جلسه کارگروه پایش قرار دهد.
- کارگروه پایش تخلف انجام شده را بررسی و حسب مورد تصمیماتی را بر طبق پیوست "تخلفات کسب و کارهای اینترنتی" به کمیته نظارتی پیشنهاد خواهد داد.
- کمیته نظارت پس از بررسی مستندات تصمیم نهایی را جهت ابلاغ به دبیرخانه اعلام می نماید.
- در مواردی که به تشخیص کمیته نظارت، تخلف واجد وصف مجرمانه شناخته شود، پرونده جهت رسیدگی به مراجع قضایی ذی صلاح ارسال میشود و تا صدور حکم قطعی از سوی مرجع مذکور، فعالیت واحد کسب و کار اینترنتی بحالت تعلیق در می آید.
- در موارد احراز سایر تخلفات، تصمیم نهایی کمیته نظارت به دستگاه نظارتی ذی ربط جهت اعمال قانون ارجاع می گردد.
- چنانچه دارنده نماد اعتماد تمام یا یکی از شرایط مقرر در دستورالعمل را بنابه تشخیص مرکز از دست بدهد، نماد اعتماد وی تا یک ماه تعلیق می شود و اگر در مدت یاد شده شرایط مورد نظر را فراهم ننماید، پرونده جهت بررسی به کمیته نظارتی ارجاع خواهد شد.

۱۲ تجدید نظر

پس از صدور حکم، دارنده نماد اعتماد در صورت اعتراض به رای صادره، می تواند طی مدت ۲۰ روز کاری از تاریخ ابلاغ، درخواست تجدید نظر خود را به انضمام مدارک مستدل بصورت کتبی اعلام نماید.

تبصره: در موارد تعلیق، واحد کسب و کار اینترنتی تا تعیین تکلیف نهایی، حق ایجاد تعهد جدید نخواهد داشت.