



NEYTENDASTOFA

Nokkur atriði sem neytendur ættu að hafa í huga við kaup á vöru og þjónustu á Internetinu

1. Við hvern átt þú viðskipti?

Hver er seljandinn? Það er mikilvægt að kanna hver hann er, sér í lagi ef þú þekkir ekki til hans.

Á heimasíðu seljanda átt þú að geta fundið upplýsingar um seljanda, nafn fyrirtækis, heimilisfang og upplýsingar um hvernig er unnt að ná sambandi við hann, s.s. tölvupóstfang og símanúmer.

Ef engar slíkar upplýsingar er að finna skalt þú óska eftir þeim - eða ekki eiga nein viðskipti á vefsetrinu.

2. Hvað ert þú að kaupa?

Er vörulýsingin á vefsetrinu þannig úr garði gerð að þú vitir nákvæmlega hvaða vöru þú ert að kaupa? Eru gefnar upplýsingar um hvað fylgir með í kaupunum og hvað er selt sérstaklega? Getur þú skoðað myndir af vörunni, lesið leiðbeiningar eða kynnt þér innihaldslýsingar? Eru gefnar upp mælieiningar eða aðrar upplýsingar sem þú þarfnast? Veist þú hvernig á að nota vöruna? Óskaðu eftir þeim viðbótarupplýsingum sem þú þarfnast.

Gott er að hafa hugfast, að ef eitthvað hljómar of vel til að vera satt, þá er sú yfirleitt raunin.

3. Vöruskil og endurgreiðsla

Áður en þú pantar vöru eða þjónustu af vefsetri skalt þú afla þér upplýsinga á vefsetrinu um það hvenær og hvernig þú getur afpantað vöru, eða skilað henni gegn endurgreiðslu.

Kannaðu vel hvort seljandi áskilji sér einhvern sérstakan rétt varðandi afpantanir og endurgreiðslur og þá hvort slíkar sérreglur samrýmist lögum nr. 46/2000 um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Í 8. gr. laganna er að finna heimild neytanda til að falla frá kaupsamningi innan 14 daga frá gerð hans, án þess að tilgreina nokkra ástæðu eða greiðslu viðurlaga.

Ef þú ert að kaupa vöru eða þjónustu frá útlöndum, kannaðu þá hvort og þá hve mikið þú þarft að borga við vöruskil; ef þú þarft að greiða kostnað við endursendingu vörunnar getur verið að vöruskil hafi í för með sér umtalsverðan kostnað, sem þú þarft að bera.

Hafðu sérstakan vara á þér varðandi vefsetur sem hafa ekki að geyma neinar upplýsingar um vöruskil og endurgreiðslu.

4. Kvartanir

Kannaðu hvort á vefsetrinu sé að finna upplýsingar um hvort og þá hvernig kvartanir eru meðhöndlaðar. Er að finna sérstakan tengilið sem unnt er að hafa beint samband við?



5. **Kostnaður**

Kannaðu hvort í heildarverði þeirrar vöru eða þjónustu sem þú ætlar að kaupa sé innifalinn virðisaukaskattur, sendingarkostnaður og annar kostnaður við kaup og flutning vörunnar. Ertu sátt(ur) við uppgefinn sendingarkostnað? Geti seljandi ekki gefið þér upp sendingarkostnaðinn, kannaðu þá sjálf(ur) hver hámarks sendingarkostnaður getur orðið og reiknaðu með honum í heildarverði vörunnar.
6. **Greiðsluaðferð**

Ef seljandi gefur kost á greiðslu við afhendingu vörunnar (s.s. með póströfu) hefur sú greiðsluaðferð einn augljósan kost, þann að öruggt er að þú greiðir ekki fyrir vöru sem berst þér aldrei.

Greiðsla með kreditkorti veitir þér nokkra vörn, t.d. þegar seljandi hefur ekki afhent þá vöru eða þjónustu sem þú greiddir fyrir með kortinu. Þá getur þú krafist kortafyrirtækið um endurgreiðslu hafir þú ekki náð að hafa upp á seljanda, eða loforð hans um afhendingu vörunnar hafa ekki staðist. Kannaðu hjá kreditkortafyrirtækinu þínu, hvaða skilmálar gilda.

Ef þú hefur greitt með kreditkorti, þá skalt þú fylgjast vel með kortafirlitinu þínu og láta kreditkortafyrirtækið vita ef varan eða þjónustan hefur verið gjaldfærð á kortareikninginn þinn, án þess að þú hafir fengið hana afhenta.
7. **Afhending vöru eða þjónustu**

Tiltekur seljandi hvenær hann sendir vöruna til þín? Er að finna áætlun um það hvenær varan verður komin til þín? Ef þú þarft að fá vöruna afhenta fyrir tiltekinn dag (t.d. ef hún er gjöf) þá skalt þú taka það sérstaklega fram við seljanda.
8. **Er vefsetrið öruggt?**

Kannaðu upplýsingar um öryggisstefnu fyrirtækisins, sérstaklega hvort vefsetrið hafi yfir að ráða búnaði sem dulrita upplýsingar um þig og viðskipti þín á netinu. Dulritun tryggir trúnað. Þótt utanaðkomandi aðilar komist inn í slíka sendingu geta þeir ekki breytt upplýsingum, né hagnýtt sér þær.
9. **Ábyrgðir/eftirþjónusta**

Ef þú ert að kaupa eitthvað (t.d. raftæki) sem getur þurft að þjónusta eftir kaupin, skaltu kanna hvort og hvaða upplýsingar seljandi gefur um þjónustu og ábyrgð. Er að finna upplýsingar um það á vefsetrinu hvert þú átt að snúa þér ef þú þarft að láta gera við hlutinn á ábyrgðartímanum?

Þú hefur lögverndaðan rétt til að skila gallaðri vöru innan tveggja ára frá móttöku hennar. Seljandi má ekki stytta þennan frest – hins vegar má hann veita þér lengri frest til að skila gallaðri vöru.
10. **Afrit pöntunar**

Áður en þú sendir seljanda pöntunina þína, er mælt með því að þú prentir hana út og geymir. Sama gildir um staðfestingu þá sem þú færð frá seljanda um móttöku pöntunarinnar. Þú skalt líka prenta út og geyma söluskilmálana sem giltu þegar þú gerðir pöntunina.

Þú skalt líka prenta út og geyma öll samskipti þín við seljanda. Hafi varan ekki skilað sér innan þess tíma sem hann gaf upp sem afhendingartíma eða ef varan var gölluð við afhendingu eða þú vilt nýta þér 14 daga skilafrestinn skv. 8. gr.



laga nr. 46/2000 um húsgöngu- og fjarsölusamninga gætu slík gögn nýst þér til sönnunar þínum málstað ef á reynir.

11. Verndun persónuupplýsinga

Athugaðu hvort og þá hvaða stefnu seljandi hefur varðandi verndun persónuupplýsinga. Hvernig eru þær persónuupplýsingar sem þú lætur af hendi notaðar? Er þér gefinn kostur á að hafna óumbeðnum tölvupósti frá seljanda? Þú ættir ekki að láta af hendi neinar persónuupplýsingar fyrr en þú hefur kynnt þér ofangreind atriði og ert sátt(ur) við meðferð seljanda á þeim.

12. Kaup á vöru eða þjónustu frá útlöndum

Ef þú ert að kaupa vöru eða þjónustu frá fyrirtæki sem er með „lögheimili“ í útlöndum, þá skalt þú kanna hvaða lög gilda um samning þann sem verður til við það að þú pantar vöruna yfir Netið. Ef þú ert að kaupa vöru frá útlöndum og kaupsamningurinn lýtur t.d. lögum tiltekins fylkis í Bandaríkjunum, getur það bæði verið erfitt og kostnaðarsamt að ná fram rétti sínum, fari eitthvað úrskaiðis við kaupin.

Samkeppnisstofnun, 23. júní 2004

Endurútfefið af Neytendastofu í janúar 2006