

ЧЕК-ЛИСТ

оферта для интернет-магазина



1. Общее и полезное:

- ✓ Придумайте название для оферты. На такой документ будет легче сослаться и отличить от другого документа. Можно использовать как формальные и длинные, так и краткие названия. Главное не называйте документ «Договор-оферты». Оферта станет договором только после акцепта.
- ✓ Разместите оферту так, чтобы покупатель ее увидел и смог ознакомиться до оформления заказа.
- ✓ Используйте простой и понятный язык. Длинные и запутанные формулировки пользы не принесут, а только всех запутают.
- ✓ Для обработки заказов скорее всего будут использоваться персональные данные (номер банковской карты, телефон, домашний адрес). Включите в оферту ссылку на документ, который будет описывать условия и порядок обработки персональных данных.

2. Кто продавец:

- ✓ В оферте обязательно нужно указать данные о продавце. Продавец — это компания или индивидуальный предприниматель, кто выступает стороной в договоре.
- ✓ Название магазина может не совпадать с данными о продавце.
- ✓ Самозанятые могут открыть интернет-магазин только для продажи товаров собственного производства, которые не требуют обязательной маркировки и лицензирования.

Обязательно включите в оферту следующие пункты:

<input checked="" type="checkbox"/>	Фирменное название интернет-магазина
<input checked="" type="checkbox"/>	Официальное название юридического лица или ФИО для индивидуальных предпринимателей
<input checked="" type="checkbox"/>	Для юридических лиц: ОГРН, ИНН, КПП Для индивидуальных предпринимателей: ОГРНИП, ИНН
<input checked="" type="checkbox"/>	Контакты (адрес, телефон, электронная почта)
<input checked="" type="checkbox"/>	Банковские реквизиты

3. Кто покупатель:

- ✓ Оферта может отличаться в зависимости от категории покупателей. Например, может быть две оферты для покупателей – физических и юридических лиц.
- ✓ Важно! Нельзя дискриминировать покупателей. Это означает, что нельзя ограничить круг покупателей полом, расой, цветом кожи, национальностью,

языка, происхождения, имущественного, семейного, социального и должностного положения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам. Это статья 5.62 КоАП РФ.

Обязательно включите в оферту следующие пункты:

<input checked="" type="checkbox"/>	Круг покупателей: юридические и/или физические лица
<input checked="" type="checkbox"/>	Допустимые ограничения, например, если нужно быть старше 18 лет, для покупки определенной группы товаров
<input checked="" type="checkbox"/>	Особые условия: необходимость пройти верификацию по номеру телефону, приобретать товары для личных и семейных нужд, быть указанным в заказе в качестве покупателя

4. О товаре:

- ✓ Информацию о товаре, как правило, указывают в каталоге, а в текст оферты включают только ссылку на каталог.
- ✓ Информация о товаре нужна покупателю, чтобы сделать правильный и обдуманный выбор. Чем подробнее вы опишете товар, тем лучше.
- ✓ Если вы размещаете фото товара в оферте, укажите, что товар может визуально отличаться от фото.
- ✓ Помните, что не все товары можно продавать в интернете.

Обязательно включите в оферту следующие пункты:

<input checked="" type="checkbox"/>	Название товара
<input checked="" type="checkbox"/>	Потребительские свойства: состав, эксплуатационные характеристики, пищевая ценность, функциональность, цвет, размер, новый или б/у, правила эксплуатации, данные о сертификатах
<input checked="" type="checkbox"/>	Вес, размер, форма товара
<input checked="" type="checkbox"/>	Место изготовления
<input checked="" type="checkbox"/>	Данные о производителе
<input checked="" type="checkbox"/>	Срок службы, срок годности
<input checked="" type="checkbox"/>	Срок и условия предоставления гарантии
<input checked="" type="checkbox"/>	Условия хранения, упаковки и транспортировки

5. Цена товара:

- ✓ Цена, как и другая информация о товаре, как правило, указывается в каталоге, а в текст оферты включают только ссылку на каталог.
- ✓ Важно чтобы клиент понимал общую цену товара, а также, что в нее входит, например, стоимость доставки, хранения.
- ✓ Если допустить ошибку и указать неверную стоимость, то придется продавать по этой цене. Будьте внимательны 😊

Обязательно включите в оферту следующие пункты:

<input checked="" type="checkbox"/>	Общая стоимость заказа
<input checked="" type="checkbox"/>	Стоимость товара
<input checked="" type="checkbox"/>	Стоимость доставки
<input checked="" type="checkbox"/>	Скидки и бонусы
<input checked="" type="checkbox"/>	Способ и порядок оплаты, например, «наличными при получении» или «картой на сайте».

6. Условия акцепта:

- ✓ После акцепта оферты продавец должен подтвердить, что договор заключен. Это можно сделать, направив покупателю смс или электронное письмо с номером заказа.
- ✓ Для B2B сделок необходимо проверять полномочия лица, которое приняло условия оферты. Самый простой способ акцепт оферты путем оплаты или предоплаты. Это снизит риски признания договора незаключенным.
- ✓ Молчание и бездействие не может быть акцептом.

Обязательно включите в оферту следующие пункты:

<input checked="" type="checkbox"/>	Способ акцепта: оплата товара, регистрация личного кабинета, оформление заказа, click-wrap соглашение
<input checked="" type="checkbox"/>	Способ верификации B2B клиента: оплата счета, загрузка физически подписанного согласия о присоединении к оферте, загрузка основных документов компании (устав, лист записи о регистрации юридического лица, документы подтверждающие полномочия подписанта)
<input checked="" type="checkbox"/>	Срок акцепта для дополнительных акционных предложений
<input checked="" type="checkbox"/>	Порядок изменения оферты

7. Доставка товара:

- ✓ Доставка товара, как правило, объемный раздел, поэтому его можно вынести в отдельный документ и в оферте разместить на него ссылку.

Обязательно включите в оферту следующие пункты:

<input checked="" type="checkbox"/>	Порядок доставки. Например, курьерская доставка, самовывоз, доставка в пункт выдачи или постомат, доставка «до двери» и т.п.
<input checked="" type="checkbox"/>	Сроки доставки
<input checked="" type="checkbox"/>	Стоимость доставки
<input checked="" type="checkbox"/>	Стоимость дополнительных услуг, например, разгрузка и подъем
<input checked="" type="checkbox"/>	Данные транспортной компании, ответственной за доставку
<input checked="" type="checkbox"/>	Условия доставки определенных товаров. Например, порядок доставки крупногабаритных товаров или товаров требующих специальных условий транспортировки

<input checked="" type="checkbox"/>	Порядок действий, если с доставкой что-то пошло не так. Например, если клиент не смог встретиться с курьером
<input checked="" type="checkbox"/>	Дополнительные условия доставки. Например, необходимость сообщить код, показать паспорт, обеспечить подъезд

8. Порядок действий, если что-то пошло не так:

- ✓ Всегда есть шанс, что что-то пойдет не по плану. Товар не будет доставлен вовремя или окажется бракованным. На складе что-то напутают и доставят покупателю не то, что он заказал. В этом нет ничего страшного, главное – объяснить клиенту порядок действий в таких ситуациях.

Обязательно включите в оферту следующие пункты:

<input checked="" type="checkbox"/>	Порядок возврата и обмена товара (сроки, процедуру обратной отправки, распределение расходов и т.п.)
<input checked="" type="checkbox"/>	Порядок возврата денег за товар (куда и как выплачивается, в какие сроки и т.п.)
<input checked="" type="checkbox"/>	Куда и как обращаться с претензий (адрес электронной почты, время рассмотрения претензии и т.п.)
<input checked="" type="checkbox"/>	Суд, в который можно обратиться за разрешением спора
<input checked="" type="checkbox"/>	Размер применимых неустоек и штрафов
<input checked="" type="checkbox"/>	Порядок выплаты штрафных санкций и компенсации убытков