




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	۳۰

<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>	
--	--	---

شماره صفحه

فهرست مطالب

۱	مقدمه	۳
۲	هدف سند	۳
۳	۲.۱ ذی‌نفعان	۳
۴	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	شاخص‌های اعطاء نماد اعتماد	۱۱
۸.۱.۱	مالک و مسئول کسب و کار اینترنتی	۱۲
۸.۱.۲	کسب و کار اینترنتی	۱۴
۸.۱.۳	قانونمندی کسب و کار	۱۷
۸.۱.۴	شفافیت فرایند فروش	۱۸
۸.۱.۵	رسیدگی به شکایات	۲۳
۸.۱.۶	رعایت حریم خصوصی	۲۳
۸.۱.۷	امنیت	۲۴
۹	نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	۲۵
۹.۱	نظارت از طریق دستگاه‌های نظارتی	۲۶
۹.۱.۱	نظارت بر مدل کسب و کار	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>	
--	--	---

۹.۱.۲ نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات ۲۶

۹.۱.۳ نظارت بر توزیع کالا..... ۲۶


۹.۱.۴ نظارت بر رویه های پرداخت ۲۶

۹.۱.۵ نظارت بر شاخص های اعطاء نماد اعتماد ۲۷

۱۰ طبقه بندی تخلفات ۲۷

۱۱ رسیدگی به تخلفات ۲۸

۱۲ تجدید نظر ۲۹

<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

<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>	
--	--	---

- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- سازمان تنظیم مقررات رادیویی
- 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 منحصراً 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

^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>	
--	--	---

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

- 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 تعریف شده است. در این پورتال متقاضیان می توانند به صورت آنلاین درخواستهای 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:

<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>	
--	--	---

- در قبال خدمات ارائه شده پول دریافت نمی‌نمایند،
 - به خریداران امکان سفارش را نمی‌دهد.
 - درگاه‌هایی که زیر دامنه درگاه اصلی به حساب می‌آیند.
- تبصره: آن دسته از درگاه‌هایی که دارای بخشی تحت عنوان "فروشگاه" می‌باشند "نماد اعتماد صرفاً 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.

• کالا/خدمت

هرگونه کالا و خدمتی که در چارچوب قوانین و مقررات جاری کشور جمهوری اسلامی ایران، عرضه آن یه 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 شده‌اند، 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 می‌گیرند.

<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>	
--	--	---

• 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

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

پيامد و نتیجه ارتكاب تخلف مطابق این دستورالعمل


• تعلیق 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

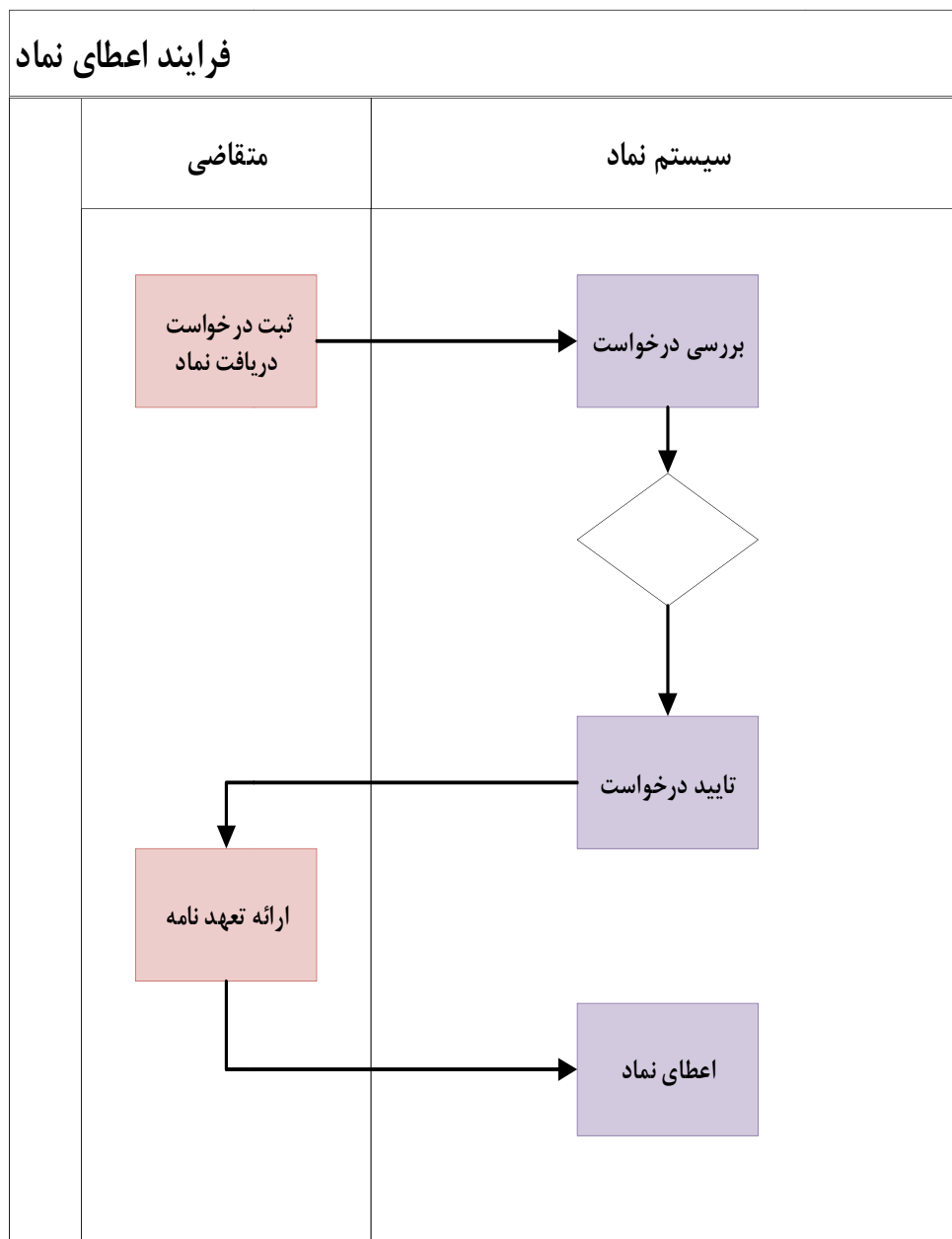
وضعیتی که طی آن، دارنده نماد اعتماد، از تمامی امتیازات نماد اعتماد الکترونیکی سلب و طبق دستورالعمل های مرکز و با هماهنگی مرکز، طی مدت زمانی مشخص، صرفاً به ارائه تعهدات قبلی عمل نماید.

۴ فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی


<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>	
--	--	---

در این بخش فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی تشریح شده است

شکل زیر، این فرایند را به صورت ساده نشان می‌دهد.



۵ اصالت نماد اعتماد 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>	
--	--	---

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

- 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.

<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>	
--	--	---

- 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.
- کلیه شرایط لازم جهت ورود بازرسان به کلیه اماکن و محل‌های 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 می‌شود.
- 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 مدیرعامل واجد شرایط اقدام نماید. در غیر این صورت نماد اعتماد به مدت دو ماه تعلیق می‌شود 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.

<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 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 غیراینصورت، 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 غیراین صورت و پس از انقضای مهلت مقرر، نماد اعتماد ابطال خواهد شد.

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

<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>	
--	--	---

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

این شاخص‌ها، مواردی را دربر می‌گیرد که احراز آنها برای کلیه کسب و کارهای اینترنتی الزامی است. اعطای نماد اعتماد سطح یک به کسب و کارها، تابع احراز کلیه این شاخص‌ها می‌باشد. 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 می‌شود.

۸.۱.۱ مالک و مسئول کسب و کار اینترنتی

شناسه	شاخص	شرح شاخص	نحوه ارزیابی	الزامات / روش بررسی
MO1	هویت مالک کسب و کار	ارزیابی و احراز هویت مالک کسب و کار	بررسی	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.
MO2	سن مالک	-	بررسی	حداقل سن مدیر کسب و کار به منظور تاسیس و مدیریت یک کسب و کار مجازی و دریافت نماد اعتماد ۱۸ سال تمام می‌باشد
MO3	دارا بودن کارت	-	بررسی	الزام کلیه متقاضیان ذکور به ارائه تصویر برابر اصل کارت پایان و یا

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
	پایان و یا معافیت از خدمت و یا گواهی اشتغال به تحصیل			معافیت از خدمت سربازی و یا گواهی اشتغال به تحصیل معتبر. گواهی اشتغال به تحصیل می‌باید در زمان ارائه دارای اعتبار زمانی باشد.
M04	مکان فیزیکی	ارزیابی و احراز مکان فیزیکی کسب و کار	بررسی	ارسال کد شناسه یکتا به آدرس فیزیکی کسب و کار (برای اشخاص حقوقی، کد به آدرس فیزیکی شرکت ارسال می‌گردد) 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 صرفاً 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
M05	تلفن مالک کسب و کار	شماره تماس مالک کسب و کار اعم از ثابت و همراه	بررسی	انجام صحت سنجی از طریق برقراری تماس تلفنی با شماره تماس ارائه شده و درخواست کد شناسه یکتا که قبلاً 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

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
				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 امکان 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.)
MB2	تلفن کسب و کار	شماره تماسی که مراجعه کنندگان به درگاه کسب و کار در صورت لزوم با آن	بررسی	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»

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 حاصل نمایند		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.
MB3	فرم ارسال پیام	امکان برقراری تماس با فروشنده از طریق فرم ارسال پیام	خود اظهاری	درج در صفحه «تماس با ما»
MB4	پست الکترونیکی	امکان برقراری تماس با فروشنده از طریق پست الکترونیکی	خود اظهاری	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.)
MB5	تب (لینک) های الزامی	وجود تب و یا لینک های «تماس با ما»	خود اظهاری	الزام به وجود تب و یا لینک هایی برای درج «قوانین و مقررات» کسب و کار جهت اطلاع مصرف کنندگان یا

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
		«قوانین و مقررات» و «درباره ما»		مراجعه کنندگان (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»
MB6	شماره حساب مالک/مالکان کسب و کار	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.	خود اظهاری	الزام کسب و کارهای اینترنتی به درج نام مالک/مالکان به عنوان صاحب حساب بانکی، در صورتی که پرداخت وجه کالا / خدمت از طریق واریز به شماره حساب / شماره کارت صورت می گیرد.
MB7	درگاه پرداخت معتبر	استفاده کسب و کارهای اینترنتی به استفاده از درگاه های پرداخت اینترنتی معتبر	خود اظهاری	الزام کسب و کارهای اینترنتی 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.
MB8	هدایت بازدیدکننده به	در صورت هدایت بازدیدکنندگان به	خود اظهاری -	

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
	صفحات دیگر(در سائتهای دیگر)	درگاههای دیگر، صفحهی مربوطه در پنجره ی جدید نمایش داده شود.		
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	<ul style="list-style-type: none"> 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

<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>	
--	--	---

۸.۱.۴ شفافیت فرایند فروش

الزامات / روش بررسی	نحوه ارزیابی	شرح شاخص	شاخص	شناسه
<p>الزام به درج کلیه ویژگی‌های فنی، ظاهری، رنگ، ابعاد، کشور سازنده، مورد مصرف و برای هر یک از کالاهای عرضه شده در کسب و کار.</p> <p>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.</p> <p>در صورت عدم ارائه اطلاعات کامل و بروز اختلاف مابین خریدار و فروشنده در زمینه مشخصات کالا/خدمت، حق با خریدار خواهد بود.</p> <p>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 اضافه تر تبلیغاتی – در صورت وجود – می‌باید در بخش دیگری از درگاه ارائه گردد.</p> <p>الزام به درج مجوزهای قانونی مرتبط با کالا و خدمات عرضه شده.</p>	<p>خود اظهاری</p>	<p>درج اطلاعات کاملی از ویژگی‌های متمایز کننده کالا/خدمات</p>	<p>نمایش ویژگی کالا/ خدمات</p>	<p>MT1</p>

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
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 زمامت اعتبار قیمت و رعایت قیمت های مصوب و عرف بازار
MT3	اعلام سایر هزینه ها	اعلام سایر هزینه های خرید کالا و دریافت خدمت علاوه بر قیمت، از قبیل هزینه حمل، بسته بندی و ..	خود اظهاری	الزام به درج کلیه هزینه های مترتب بر خرید کالا / خدمات در قسمت «سبد خرید» و یا «پیش فاکتور» و یا در صفحه «اعلام قیمت»
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».
MT5	تشریح روند اعلام نحوه و زمان	اعلام نحوه و زمان	خود اظهاری	الزام کلیه کسب و کارهای اینترنتی به اعلام شفاف نحوه و

<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>زمان بازپرداخت وجه پرداختی توسط مشتری در صفحه «قوانین و مقررات» و یا صفحه «راهنمای خرید» تنها هزینه‌ی بر عهده مصرف‌کننده در صورت مرجوع نمودن کالای خریداری شده، هزینه حمل مجدد کالا برای کسب و کار خواهد بود.</p>		<p>بازپرداخت وجه به خریدار در صورت انصراف از خرید و یا بازپس دادن کالای خریداری شده</p>	<p>استرداد وجه</p>	
<p>الزام کلیه کسب و کارهای اینترنتی به اعلام حداکثر زمانی که از هنگام ثبت سفارش مصرف‌کننده کالا به وی تحویل گردیده و یا ارائه خدمت آغاز می‌گردد در «پیش فاکتور».</p>	<p>خود اظهاری</p>	<p>اعلام حداکثر زمان تحویل کالا و یا آغاز ارائه خدمت به مصرف‌کننده از هنگام ثبت سفارش</p>	<p>اعلام مدت زمان تحویل</p>	<p>MT6</p>
<p>الزام کلیه کسب و کارهای اینترنتی به اعلام ساعاتی که طی آنها مصرف‌کنندگان می‌توانند با کسب و کار تماس حاصل نمایند. کسب و کار اینترنتی مکلف است در ساعات اعلام شده، به تماس‌های مصرف‌کنندگان پاسخ دهد.</p>	<p>خود اظهاری</p>	<p>اعلام ساعاتی که کسب و کار اینترنتی به تماس‌های متقاضیان پاسخ می‌دهد</p>	<p>اعلام ساعت پاسخگویی</p>	<p>MT7</p>
<p>الزام به بیان شیوه‌های ممکن پرداخت وجه توسط مصرف‌کننده، در صفحه «راهنمای خرید» یا «سبد خرید» و یا «پیش فاکتور» و یا در «صفحه اعلام قیمت»</p>	<p>خود اظهاری</p>	<p>اعلام شیوه‌های دریافت وجه توسط کسب و کار شامل روش پرداخت وجه (پرداخت نقدی پس از تحویل</p>	<p>اعلام نحوه پرداخت وجه</p>	<p>MT8</p>

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
		کالا و خدمت ، پرداخت از طریق درگاه‌های بانکی، شماره حساب و شماره کارت) و نیز دوره زمانی پرداخت وجه (پرداخت نقدی قبل از ارائه کالا /خدمت، پرداخت نقدی بلافاصله / مدت‌دار بعد از ارائه کالا /خدمت، پرداخت به صورت اقساطی)		
<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 مصرف‌کننده و شناسایی روابط میان این اسناد به ترتیب زیر:</p> <ul style="list-style-type: none"> • کسب و کار اینترنتی می باید برای اثبات یکتا بودن کالا/ خدمت فروخته شده در اسناد مختلف، از عبارات یکسانی – شامل ویژگی‌ها و یا کدهای متمایز کننده – استفاده نماید که مبین و مشخص‌کننده کالا/ خدمت فروخته شده باشد. • کسب و کار اینترنتی می باید ارتباط میان اسناد مبادله شده در هر معامله را در اسناد خود اعلام نماید. (رابطه میان شناسه رسید پرداخت و شماره سفارش و شماره فاکتور و 	خود اظهاری	وجود ارتباط فرایندهای ثبت سفارش، پیگیری سفارش، درخواست تغییر سفارش، استرداد و ... با یکدیگر.	یکپارچگی فرایند فروش	MT9

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
				شماره رسید کالا)
MT10	شیوه حمل	اعلام روش ارسال کالا برای مصرف کننده	خود اظهاری	الزام به اعلام شیوه ارسال کالا برای مصرف کننده در «سبد خرید» و یا «پیش فاکتور» و یا در «صفحه اعلام قیمت»
MT11	اطلاع رسانی وضعیت خرید	فراهم نمودن سازوکار اطلاع رسانی به مصرف کننده در خصوص وضعیت خرید صورت گرفته	خود اظهاری	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 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.

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
				نمونه فاکتور در پیوست دستورالعمل ارائه می‌گردد.
MT14	دریافت رسید تحویل	-	خود اظهاری	الزام فروشگاه به دریافت رسید تحویل از مصرف‌کننده 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 «ویژگی‌های 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 مصرف‌کنندگان حداقل به مدت یک سال پس از اتمام ارائه خدمت و یا تحویل کالا.

۸.۱.۵ رسیدگی به شکایات

شناسه	شاخص	شرح شاخص	نحوه ارزیابی	الزامات / روش بررسی
MC1	ثبت شکایات مصرف‌کنندگان	فراهم نمودن ساز و کار ثبت و پیگیری شکایات مصرف‌کنندگان	خود اظهاری	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
-------	------	----------	--------------	---------------------

کد مدرک KN-EN-eNAMAD Instruction-e.shop VERSION	موضوع سند دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای اینترنتی			
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	خود اظهاری	بیان شفاف قوانین و مقررات رعایت شده در سایت در زمینه حفظ حریم شخصی مصرف کنندگان	بیان قوانین و مقررات مربوط به رعایت حریم شخصی	MP1
الزام به رعایت حریم شخصی مصرف کنندگان مطابق موارد اعلام شده از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	خود اظهاری	-	رعایت حریم شخصی مصرف کنندگان	MP2

۸.۱.۷ امنیت

الزامات / روش بررسی	نحوه ارزیابی	شرح شاخص	شاخص	شناسه
ارائه گزارشی از وضعیت درگاه کسب و کار از حیث عدم وجود انواع بدافزار، از وبسایت های معرفی شده از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	بررسی	-	آلوده نبودن درگاه کسب و کار و محصولات آن به انواع بدافزار	ME1
الزام کسب و کار به رعایت شاخص های اعلامی از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی در زمینه امنیت درگاه	بررسی		رعایت شاخص های امنیت درگاه (سطح ۱)	ME2


<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>	
--	--	---

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 واصله 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
- نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات
- نظارت بر رویه توزیع

<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>	
--	--	---

- 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 روبه‌های 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 ارائه‌دهنده 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


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

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.