

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

ДСТУ-П 9172:2021

НАСТАНОВИ З ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

Основні положення

Видання офіційне

Київ
ДП «УкрНДНЦ»

2022

ЗМІСТ

	с.
Вступ	V
1 Сфера застосування	1
2 Нормативні посилання	1
3 Терміни та визначення понять	1
4 Заходи перед купівлею	3
4.1 Загальні положення	3
4.2 Створення контенту	3
4.2.1 Загальні вимоги	3
4.2.2 Інформація щодо продавця	4
4.2.3 Інформація щодо продукції та/або послуг	4
4.2.4 Інформація, що пов'язана з транзакцією	5
4.3 Трансляція (доставляння) контенту	5
4.3.1 Загальні положення	5
4.3.2 Інтерфейс користувача	5
4.3.3 Принципи дизайну	6
4.3.4 Мови	6
4.4 Керування контентом	6
4.4.1 Загальні положення	6
4.4.2 Ресурси для керування контентом	6
4.4.3 Заборонений контент	6
5 Заходи під час купівлі	7
5.1 Загальні положення	7
5.2 Заходи перед оплатою	7
5.3 Заходи щодо оплати	8
5.3.1 Загальні положення	8
5.3.2 Засоби оплати	8
5.3.3 Підтвердження оплати	9
5.3.4 Безпека платежів	9
5.3.5 Підтвердження замовлення	9
5.3.6 Розрахункові документи	10
5.3.7 Гарантійні зобов'язання	10
5.4 Заходи після оплати	10
5.4.1 Загальні положення	10
5.4.2 Управління ризиками	10
5.4.3 Недоступність продукції та послуг	11
5.4.4 Дефекти та вилучення продукції	11

6	Заходи після купівлі	11
6.1	Загальні положення.....	11
6.2	Виконання.....	11
6.3	Доставлення	11
6.3.1	Час доставлення.....	11
6.3.2	Поводження з продукцією під час доставлення.....	12
6.3.3	Оплата під час доставлення	12
6.3.4	Самовивіз.....	12
6.3.5	Інформація про доставлення.....	12
6.3.6	Підтвердження доставлення	12
6.3.7	Не вдалося виконати доставлення	12
6.4	Відстеження продукції	13
6.5	Повернення, відшкодування та обмін.....	13
6.5.1	Загальні положення	13
6.5.2	Повернення продукції.....	13
6.5.3	Відшкодування завданої шкоди.....	13
6.5.4	Обмін продукції.....	13
7	Підтримка споживачів	13
7.1	Загальні положення.....	13
7.2	Загальне поведження із запитами.....	13
7.3	Опрацювання зворотного зв'язку.....	14
7.4	Робота зі скаргами.....	14
7.5	Вирішення спорів	14
8	Верифікація продавця.....	15
8.1	Загальні положення.....	15
8.2	Електронний торговельний майданчик та продавці.....	15
8.2.1	Ідентифікація продавців	15
8.2.2	Системи моніторингу.....	15
8.2.3	Контент для продавців	15
8.3	Продавці та споживачі	16
	Додаток А (довідковий) Бібліографія.....	17