

Przeniesienie biznesu do sieci. Jak legalnie sprzedawać produkty i usługi online w czasie koronawirusa. #zostańwdomu

Koronawirus wyrócił do góry nogami wiele biznesów i życie prywatne każdego z nas. W czasie kryzysu, zamiast jak zazwyczaj się gromadzić, to dla dobra wszystkich powinniśmy zostać w domu i maksymalnie ograniczyć kontakty, aby zatrzymać falę zachorowań. Jednakże, dzięki nowym technologiom kontakt i prowadzenie biznesu nie zostały całkowicie zablokowane, a dla wielu może to być wręcz szansa dalszego rozwoju. Jeżeli prowadziłeś prężnie firmę ale przez pandemię jest to czasowo niemożliwe i teraz masz więcej czasu i znalazłeś usługę lub produkt do sprzedaży online albo chcesz usprawnić wcześniej zaniedbany dział sprzedaży online, **nie czekaj lecz pamiętaj, że kryzysy często stają się katalizatorem zmian, które decydują o przyszłym sukcesie.** Poniżej dostaniesz garść wiedzy jak legalnie sprzedawać produkty i usługi w sieci.

Co można sprzedawać w internecie? Obecnie popularna jest sprzedaż m.in.:

- **wiedzy:** kursów online, elearningów, webinarów;
- **produktów:** w tym przede wszystkim produktów spożywczych z dowozem, szeroko rozumiana elektronika;
- **usług:** platformy z poradami specjalistów np. prawników lub psychologów.

Na co zwrócić uwagę zamawiając stronę www/ sklep internetowy?

Pamiętaj, że oprócz znalezienia dostawcy strony www/sklepu internetowego, bez względu czy wykonuje to freelancer czy firma, powinna zostać podpisana umowa o wykonanie strony/sklepu internetowego.

Umowa powinna zawierać m.in.:

- funkcje, jakie ma spełniać strona lub sklep,
- cel/przeznaczenie/zastosowanie,
- warunki i środowisko techniczne, w którym program komputerowy powinien działać,
- specyfikację techniczną programu komputerowego,
- reguły działań w razie oddania strony/sklepu internetowego z wadą,
- określenie zasad korzystania z oprogramowania na zasadzie licencji wyłącznej lub niewyłącznej/ przeniesienia praw autorskich majątkowych

Jak zrobić Zdjęcia produktowe (Packshoty)/sesje biznesowe w czasie pandemii?

Przedsiębiorca, który chce zwiększyć sprzedaż i wiarygodność w sieci, zamawia tzw. packshoty (zdjęcia produktów, zdjęcia mogą być też wykonywane 360) oraz sesje biznesowe. Podejmując współpracę z fotografami, warto zwrócić uwagę, aby umowa zawierała m.in.:

- ilość oraz parametry fotografii;
- termin wykonania
- format przesłania
- czy i na jakich zasadach przesyła
- licencja lub przeniesienie praw autorskich majątkowych na wszystkich polach eksploatacji

Podpisanie umowy z fotografem lub dostawcą strony/sklepu/platformy na piśmie jest warunkiem przeniesienia praw autorskich majątkowych.

Zastanawiasz się jak zrobić packshoty lub sesje w dobie kwarantanny. Pamiętaj, że fotografowie na codzień pracują zdalnie. Produkty do zdjęć możesz przesać kurierem, a coś w rodzaju sesji np. przesyłając do obróbki już wcześniej wykonane zdjęcia.

Czy i kiedy można użyć fotografii do promocji w Internecie, jeśli nie jesteśmy autorem zdjęcia?

Najczęściej klienci kupują oczami, dlatego tak ważna jest atrakcyjna prezentacja produktów lub usług w internecie. Autor fotografii może z niego korzystać i nim rozporządzać, a zatem także wyrażać zgodę na jego użycie. Jeżeli chcemy skorzystać z cudzych zdjęć w internecie, generalna zasada mówi o tym, że należy zapytać autora o zgodę oraz zapłacić wynagrodzenie. Wyjątkiem od tej zasady są Licencje Creative Commons.

Jak legalnie korzystać ze zdjęć w sieci?

Licencja Creative Commons (licencje otwarte). Przykładowo fotograf może upoważnić użytkowników do legalnego korzystania i modyfikowania, udostępnionych przez fotografa zdjęć, w sposób nieodpłatny. Fotograf ma kilka opcji do wyboru, gdzie określa granicę, swoich praw autorskich. Zdjęcia i inne utwory na licencji Creative Commons, znajdziesz w bazach/serwisach internetowych.

Zdjęcia stockowe, a prawa autorskie.

Masz możliwość pobrania z najróżniejszych serwisów internetowych, udostępnione tam przez autorów, fotografie. Zdjęcia możesz pobrać odpłatnie lub nieodpłatnie. Pamiętaj, żeby za każdym sprawdzić na jakich zasadach możesz korzystać z danego zdjęcia.

UWAGA! Tworząc biznes online pamiętaj o szanowaniu praw autorskich fotografów, grafików, programistów itp.

Powyższe zasady dotyczą tak samo opisów produktów i usług, artykułów czy też montażu filmików czy animacji.

Jakie informacje powinien uzyskać klient po wejściu na stronę www/sklep internetowy. Co powinien zawierać regulamin?

Jako dostawca usług lub produktów w sieci masz obowiązek informowania klientów o ich prawach i obowiązkach najpóźniej w chwili wejścia na stronę www usług online lub sklepu internetowego.

Przedsiębiorca prowadzący usługi online/sklep internetowy ma obowiązek w sposób jasny i zrozumiały poinformować, na stronie i regulaminie m.in. o:

- głównych cechach produktu/usługi
- danych firmy i danych kontaktowych
- łącznej cenie za świadczenie wraz z podatkami
- sposobie i terminie zapłaty
- procedurze reklamacyjnej
- zwrotach
- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad
- gwarancji
- polubownym rozstrzygnięciu sporów (mediacji dot. Reklamacji i zwrotów)

- Informacji o ochronie danych osobowych w Polityce Prywatności

Informacje dla klienta powinna zostać przekazana na stronie www w zakładkach: Dostawa, Zwroty i reklamacje, Prywatność.

UWAGA! Od 1 czerwca 2020 r. wchodzi nowelizacja prawa konsumenckiego. Prócz konsumentów i przedsiębiorców zakupów będzie dokonywał nowy podmiot - przedsiębiorca, który w określonych sytuacjach ma uprawnienia konsumenckie. Co to oznacza?

- Ochronę konsumencką od 1 czerwca 2020 roku zyskają również osoby fizycznie prowadzące działalność gospodarczą. Czy sprzedawca musi coś zmieniać?

Tak. Należy zmienić regulamin (m.in. wprowadzić nową definicję, zmienić zapisy o zwrotach i rękojmiach. Na stronie sklepu powinny znaleźć się dodatkowe informacje i checkbox ze zgodą.

Warto, żebyś potrafił rozróżnić, 3 najważniejsze, uprawnienia konsumenta:

Zwroty - Odstąpienie - prawo odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od doręczenia towaru stanowi szczególne uprawnienie KONSUMENTA dokonującego zakupu na odległość np. przez stronę WWW sklepu internetowego. Przyznanie takiego uprawnienia wyniknęło z faktu, iż Konsument dokonując zakupu na odległość nie ma możliwości zbadania rzeczy tak, jak mógłby to uczynić dokonując zakupu w stacjonarnym sklepie przedsiębiorcy.

Rękojmia - prawo konsumenta do wymiany/naprawy/obniżenia ceny/odstąpienia od na podstawie odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową. Konsument ma prawo do rękojmi bez względu na przyznane przez producenta uprawnienie do gwarancji.

Gwarancja jest nieodpłatnym zobowiązaniem gwaranta do naprawy lub wymiany towaru, który nie spełnia warunków określonych w oświadczeniu gwarancyjnym lub reklamie. Jest to uprawnienie nadawane konsumentowi całkowicie DOBROWOLNIE przez producenta lub sprzedawcę.

UWAGA! Nie warto kopiować klauzul regulaminów - kopiując treści często powtarzasz czyjeś błędy i tzw. klauzule niedozwolone.

Jak dbać o higienę danych osobowych w sklepie internetowym/biznesie online.

Przedsiębiorca i każdy pracownik, podczas pracy również pracy wykonywanej z domu, powinien dbać o ochronę danych osobowych klientów/kontrahentów i innych pracowników. Strona www/sklep internetowy jest zgodny z RODO, jeżeli:

1. Wyskakuje pop up z Polityką Plików Cookies, gdzie klient ma możliwość wyrażenia zgody.
2. W stopce na stronie oraz przy zgodach, klient może zapoznać się z Polityką Prywatności tzw. klauzula informacyjną.
3. W formularzu rejestracyjnym i zakupowym wymagane są wyłącznie dane, które są niezbędne do realizacji zamówienia, (zasada minimalizmu).
4. Klient ma możliwość wyrażenia dobrowolnej, uprzedniej i jednoznacznej zgody na przetwarzanie danych osobowych. Zgoda jest warunkiem skorzystania z usług na stronie lub dokonania zakupu.

5. Jeżeli chcesz wysyłać do klientów treści marketingowe/Newsletter, powinieneś dodać osobnych check box ze zgodą. Zgoda nie może stanowić warunku wykonania usług/zakupów.

Przykłady zgód pod formularz rejestracyjny/zamówienia.

<pusty check box> "zapoznałem się z treścią regulaminu." - link do [regulaminu \(MOŻE SIĘ ON ROZWIJAĆ, ALE POWINNA BYĆ OPCJA, ŻEBY MOŻNA GO BYŁO ŚCIAĞNĄĆ NA DYSK LUB NA TELEFON\)](#)
Kupując jako Konsumenty mają Państwo prawo odstąpić od umowy sprzedaży w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

***pole wymagane**

<pusty check box> "Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Administratora w celu świadczenia usług oraz sprzedaży online, zgodnie z [Polityką Prywatności](#).

[\(POWINNA SIĘ ROZWIJAĆ ALE POWINNA BYĆ OPCJA, ŻEBY MOŻNA POLITYKĘ BYŁO ŚCIAĞNĄĆ NA DYSK LUB NA TELEFON\)](#)

***pole wymagane**

<pusty check box> "Wyrażam zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną na wskazany przeze mnie adres e-mail informacji dotyczących świadczonych przez Administratora usług.

***pole niewymagane**

Ponadto w swoich działaniach powinieneś dbać o ochronę danych osobowych w organizacji i m.in.:

1. Podpisać umowy o powierzeniu danych z partnerami. np. z biurem księgowym, płatnościami online, który dostarcza produkt.
2. Upoważnić i przeszkolić pracowników z bezpiecznego przetwarzania danych osobowych.
3. Prowadzić rejestr przetwarzania danych.
4. Realizować uprawnienia klienta np. do bycia zapomnianym/usunięcia danych/przeniesienia/ograniczenia przetwarzania/prawo do sprzeciwu.

Podsumowując kryzys spowodowany przez COVID-19, wymusza na nas nowe postawy społeczne oraz przeniesienie biznesu lub usprawnienie działań w sieci oraz organizację pracy zdalnej. Nikomu nie jest komfortowo, jednak zamiast ubolewać warto skorzystać z zasobów, które mamy, zarządzać zmianą i przekuć kryzys w szansę.

Pamiętaj:

1. Wybieraj doświadczonych specjalistów do kreowania swojego biznesu w sieci i pamiętaj o ustaleniu przed pracą kwestii dotyczącej praw autorskich.
1. Nie kopiuj bez zastanowienia treści/fotografii/filmów z sieci. Pytaj o zgodę, podpisuj umowy lub licencje.
2. Przekazuj na stronie i w regulaminie wymagane prawem informacje dla klientów.
3. Rozróżniaj i realizuj uprawnienia konsumentów do zwrotu, rękojmi lub gwarancji.
4. Bądź na bieżąco. 1 czerwca 2020 r., zmienia się prawo konsumenckie.

5. Dbaj o higienę danych osobowych - przetwarzaj wyłącznie niezbędne dane, udostępniaj Politykę Prywatności, przeszkól online i upoważnij pracowników.

Magda Judejko www.pharos.pl

Wspieramy co dzień, zmagania przedsiębiorców, szkół i urzędów odnalezienia się w nowej wirtualnej rzeczywistości. Masz pytania o bezpieczeństwie danych w czasie pandemii.