

# Trustmark – Σήμα Αξιοπιστίας

[www.trustmark.gr](http://www.trustmark.gr)



ΤΟ TRUSTMARK

FAQs

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για τους καταναλωτές:

ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ

Για εμπόρους:

ΠΩΣ ΤΟ ΑΠΟΚΤΩ



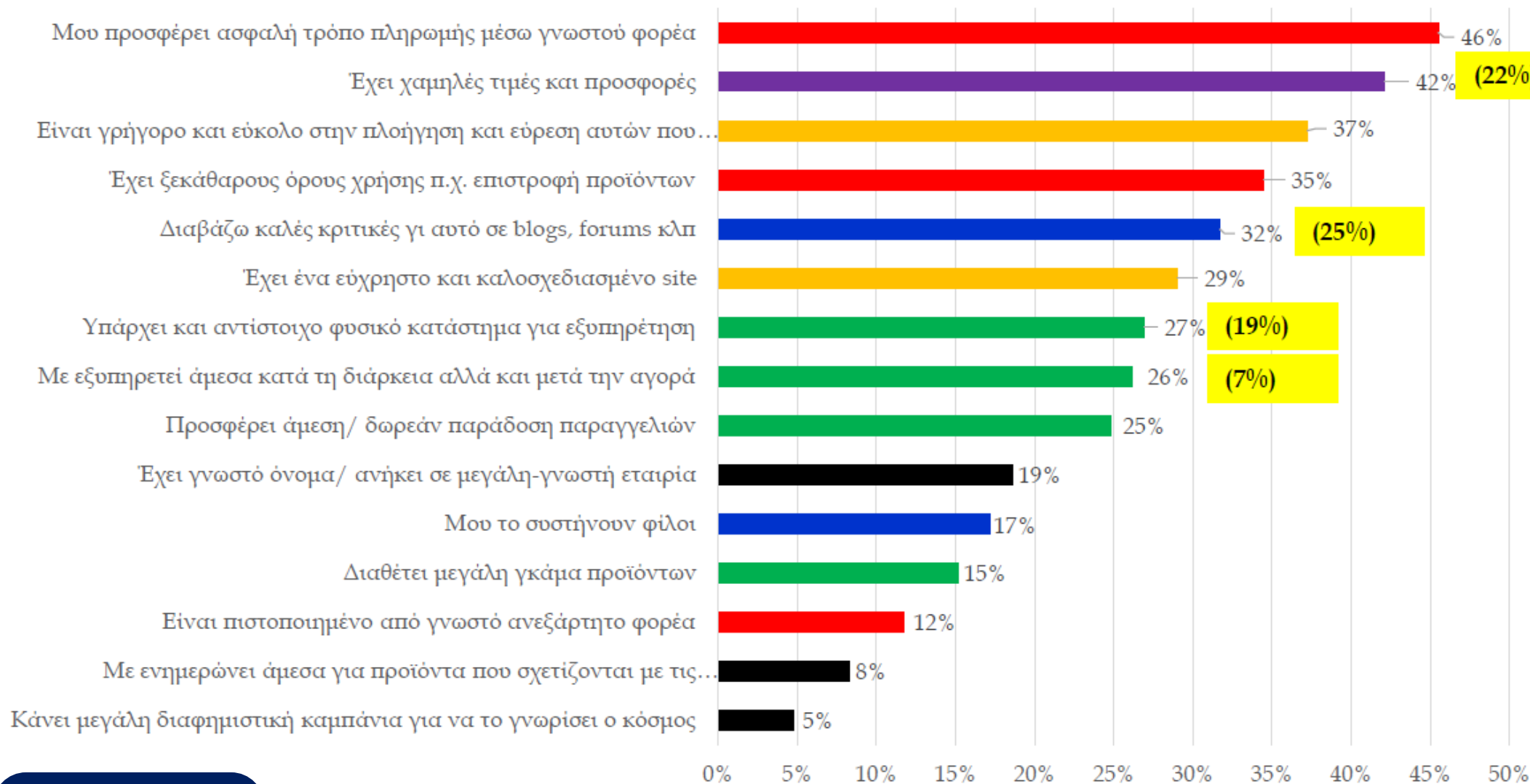
GRECA TRUSTMARK

## Το ΣΗΜΑ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ του Ελληνικού Ecommerce!

ΜΑΘΕΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ

# Ένα ηλεκτρονικό Κατάστημα το εμπιστεύομαι και με κερδίζει ως πελάτη όταν

## GRECA Trustmark



Ασφάλεια/  
Πιστοποίηση

Εξυπηρέτηση  
/ Προϊόντα

Site (Γρήγορο  
/ Εύχρηστο

Τιμές/  
Προσφορές

Κριτική/  
Συστάσεις

Branding /  
Διαφήμιση

Σήμα  
Αξιολόγησης  
Ηλεκτρονικών  
Καταστημάτων

120  
Επιστημονικά  
Κριτήρια από:

**1.** Ευρωπαϊκή  
Νομοθεσία

**2.** Ελληνική  
Νομοθεσία

**4.** Βέλτιστες  
Πρακτικές

**3.** Απαιτήσεις  
Καταναλωτών



Σε συνεργασία με τον **eCommerce Europe**  
(>25.000 Πιστοποιημένα eShops)



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

**ELTRUN**

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Με την επιστημονική υποστήριξη  
του **ELTRUN**

**PHAISTOS**  
networks



Με την τεχνική  
υλοποίηση της  
**Phaistos**

- 1 • ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΦΟΡΕΑ
- 2 • ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
- 3 • ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ
- 4 • ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ, ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
- 5 • ΠΛΗΡΩΜΗ
- 6 • ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ
- 7 • ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ
- 8 • ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ Κ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ-ΠΛΟΗΓΗΣΗΣ
- 9 • ΠΑΡΑΠΟΝΑ

# Πραγματογνωμοσύνη



ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

Ηλεκτρονικό Κατάστημα  
Αποτέλεσμα Αξιολόγησης  
Ημερομηνία αποστολής  
Ισχύς μέχρι:

Επιτυχές

20/3/2017

20/3/2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 1: Πληροφορίες σχετικά με τον Φορέα



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 2: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3: Πληροφορίες Σχετικά με το Προϊόν/ Υπηρεσία πριν από την Παραγγελία



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 4: Παραδόσεις, Διαθεσιμότητα & Εξυπηρέτηση Πελατών



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 5: Πληρωμή



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 6: Πολιτική Επιστροφών



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 7: Γενικοί Όροι



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 8: Αισθητική



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 9: Λειτουργία- Πλοήγηση



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 10: Ποιότητα Πληροφορίας & Κοινωνική Δικτύωση



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 11: Διεκπαίρεση



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 12: Ασφάλεια & Αξιοπιστία



## ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



Πλήρως Ικανοποιητικό



Ικανοποιητικό



Δεν-πληρείται

# Λεπτομερής Ανάλυση

A/A	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	E. I. K. I. K.
<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 1: Πληροφορίες σχετικά με τον Φορέα</b>		
1	Αναφέρεται η επωνυμία του φορέα;	●
2	Αναφέρεται η γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος;	●
3	Αναφέρονται στοιχεία που να εκπέμπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με το φορέα παροχής της υπηρεσίας (τηλέφωνο, live-chat);	●
4	Αναφέρονται στοιχεία απόδοσης επικοινωνίας με το φορέα παροχής της υπηρεσίας (e-mail, φόρμα επικοινωνίας);	●
5	Εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε εμπορικό μητρώο, ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο, αναφέρεται το οικείο μητρώο και ο αριθμός εγγραφής του σε αυτό ή ισοδύναμος τρόπος αναγνώρισης στο μητρώο αυτό;	●
6	Εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε καθυστέρως έγκρισης, αναφέρονται τα στοιχεία της σχετικής εποπτικής αρχής;	●
7	Όσον αφορά τα νομοθετικά κατοχυρωμένα επαγγέλματα, αναφέρεται: (α) η επαγγελματική ένωση ή παρόμοιο όργανο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο φορέας παροχής υπηρεσιών; (β) ο επαγγελματικός τίτλος και το κράτος μέλος που τον έχει χορηγήσει; (γ) η μελέτη των επαγγελματιών κανόνων που ισχύουν στο κράτος μέλος εγκατάστασης, καθώς και του τρόπου πρόσβασης σε αυτούς;	●
8	Εφόσον η δραστηριότητα που ασκεί ο φορέας υπόκειται σε ΦΠΑ, αναφέρεται ο αριθμός αναγνώρισης (ΑΦΜ);	●
9	Είναι η εμπορική επικοινωνία και το φυσικό/νομικό πρόσωπο για το λογιστισμό του οποίου γίνεται αυτή σαφώς αναγνωρίσιμα;	●
<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 2: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων</b>		
10	Στους "όρους χρήσης", αναφέρεται ο τρόπος με τον οποίο διασφαλίζεται η ασφάλεια (privacy) των προσωπικών δεδομένων; (Υποσημείωση: Η προστασία προσωπικών δεδομένων διέπεται από τις αρχές του Ν. 2472/97 όπως αυτές τροποποιήθηκε από τον Ν. 3471/2006 για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων)	●
11	Αναφέρεται αν τα δεδομένα του χρήστη θα μεταφερθούν ή όχι, σε κάποια άλλη επιχείρηση (πέραν από εκείνες οι οποίες πρέπει να ολοκληρώσουν την παραγγελία), καθώς και τα στοιχεία αυτής της επιχείρησης;	●
12	Αναφέρονται πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των cookies, αφού ληξεί το παρόν session;	●
13	Είναι εμφανές ποια είναι τα υποχρεωτικά και ποια τα προαιρετικά στοιχεία που πρέπει να εμφανίσει ο χρήστης κατά την εγγραφή του;	●
14	Παρέχει το site τη δυνατότητα στο χρήστη να επιλέξει τη μη αποστολή ενημερωτικών e-mails του;	●
<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3: Πληροφορίες Σχετικά με το Προϊόν/ Υπηρεσία πριν από την Παραγγελία</b>		
15	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται με σαφήνεια τα κύρια ποιοτικά (π.χ. ονομασία, περιγραφή, εικόνες εάν υπάρχουν, κλπ.) χαρακτηριστικά του προϊόντος;	●
16	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται με σαφήνεια τα ποσοτικά (διαστάσεις, βάρος, κλπ.) χαρακτηριστικά του προϊόντος;	●
17	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται - κατά περίπτωση αν χρειάζεται - πληροφορίες σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους που σχετίζονται με το προϊόν;	●
18	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται με σαφήνεια η τιμή, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων, εισφορών και τελωνειακών δασμών αν υπάρχουν;	●
19	Αναφέρεται ξεκάθαρα αν οι τιμές περιλαμβάνουν τα έξοδα αποστολής;	●
20	Οι προσφορές/εκπτώσεις/πριμ/ δώρα είναι σαφώς αναγνωρίσιμες;	●
21	Οι όροι υπό τους οποίους μπορεί κάποιος να αποβληθεί από τις προσφορές/ εκπτώσεις/ πριμ/ δώρα είναι σαφώς αναγνωρίσιμοι;	●
22	Η πρόσβαση στους όρους στους οποίους υπόκεινται οι προσφορές/ εκπτώσεις/ πριμ/ δώρα είναι εύκολη;	●
23	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται με σαφήνεια η χρονική περίοδος για την οποία η προσφορά ή η τιμή είναι έγκυρη και - κατά περίπτωση αν χρειάζεται - η γεωγραφική κάλυψη της προσφοράς;	●

## ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

- 2 - Πλήρως Ικανοποιητικό
- 1 - Ικανοποιητικό
- 0 - Δεν κληρείται

## ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ

- 3 - Το κριτήριο κληρείται
- 2 - Το κριτήριο δεν κληρείται
- 1 - Το κριτήριο είναι βαρύτερης, δεν κληρείται και πρέπει να διορθωθεί
- 0 - Το συγκεκριμένο κριτήριο δεν υφίσταται για τη συγκεκριμένη κατηγορία εισηφ



**2 χρόνια** πιλοτική εφαρμογή

Διασύνδεση με **e-Commerce Europe**

Διασύνδεση με **ΓΕΜΗ**

Παροχή «report βελτίωσης» στα e-shops που δεν καλύπτουν τα κριτήρια

Αξιολόγηση από εμπειρογνώμονες του ELTRUN-Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών





- Εγγύηση και Αξιοπιστία από 3 φορείς (GR.EC.A., ELTRUN, Ecommerce Europe)
- Διαφανές και Ασφαλές Περιβάλλον διαδικτυακών αγορών
- Προστασία από παράνομες πρακτικές (Πάταξη παραεμπορίου, ανύπαρκτων eshops)
- Αύξηση Καταναλωτικής Εμπιστοσύνης στις Online Αγορές
- Προστασία καταναλωτή μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ODR
- Αναλυτική Πραγματογνωμοσύνη από ELTRUN
- Δυναμικός Κώδικας Ενσωμάτωσης
- Δίγλωσσο (Ελληνικά / Αγγλικά)
- Δωρεάν για τα μέλη του GR.EC.A.



**Βήμα 1:** Υποβολή αίτησης

**Βήμα 2:** Αξιολόγηση

**Βήμα 3:** Αποστολή απάντησης

# Trustmark – Σήμα Αξιοπιστίας

[www.trustmark.gr](http://www.trustmark.gr)



- Αναλυτική Πραγματογνωμοσύνη από ELTRUN
- Δυναμικός Κώδικας Ενσωμάτωσης
- Δίγλωσσο (Ελληνικά / Αγγλικά)
- Δωρεάν για τα μέλη του GR.EC.A.
- Διασύνδεση με το Πανερωπαϊκό Trustmark (πολύ σύντομα)

# To Script

## GR.E.CA

Όνομα: GR.E.CA • ΑΦΜ: 123456987



Η εταιρεία GR.E.CA είναι πιστοποιημένο μέλος του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου – GR.EC.A και ακολουθεί τον Κώδικα Δεοντολογίας που έχει θεσπίσει ο ίδιος σε συνεργασία με το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν – ELTRUN και τον [Ecommerce Europe](#), τον Πανευρωπαϊκό φορέα ηλεκτρονικού εμπορίου.

Το [GRECA Trustmark](#) είναι σήμα κατατεθέν του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου - GR.EC.A. Κανένα μέρος του λογοτύπου δεν μπορεί να αναπαραχθεί ή να μεταφερθεί σε οποιαδήποτε μορφή και με κανέναν τρόπο, ηλεκτρονικό ή μηχανικό, χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια του GR.EC.A. 'Πιστεύεις ότι υπάρχει κακή χρήση του Σήματος Αξιοπιστίας;

Επαρκείς Πληροφορίες Φορέα	✓
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	✓
Επαρκείς Πληροφορίες Σχετικά με το Προϊόν	✓
Έμπιστη Διαδικασία Παραγγελιοδοσίας, Παράδοσης και Εξυπηρέτησης Πελατών	✓
Ασφάλεια Διαδικασίας Πληρωμών	✓
Πολιτική Επιστροφών	✓
Γενικοί Όροι Χρήσης και Εξυπηρέτησης	✓
Αισθητική Ηλεκτρονικού Καταστήματος	✓
Λειτουργία - Πλοήγηση στο Ηλεκτρονικό Κατάστημα	✓
Ποιότητα Πληροφορίας και Κοινωνική Δικτύωση	✓
Τρόπος Διεκπεραίωσης Παραγγελίας	✓
Ασφάλεια και Αξιοπιστία	✓

