

Retningslinjer for Danmærket

Formål og anvendelsesområde

Danmærket arbejder for at fremme tryghed og gennemsigtighed i dansk e-handel. Disse retningslinjer er designet til at skabe klare rammer for digitale handelsrelationer mellem køber og sælger. Danmærket stiller høje krav, der går ud over den lovgivning, som danske webshops allerede skal efterleve, for at sikre en ansvarlig og sikker handelsoplevelse.

Certificeringen hos Danmærket bygger på krav inden for forbrugeraftaleloven, e-handelsloven og IT-sikkerhed, kombineret med de specifikke standarder, som er beskrevet i dette dokument. Certificeringen vurderes alene på baggrund af disse retningslinjer. Det er den erhvervsdrivendes ansvar at overholde alle relevante love og bestemmelser.

Danmærket kontrollerer overholdelse af retningslinjerne ved certificering og gennem løbende kontrolbesøg. Certificeringen udtrykker ikke en anbefaling af virksomhedens produkter eller tjenester, men er en sikkerhed for, at webshoppen efterlever de høje standarder, Danmærket sætter.

Generel adfærd

Den erhvervsdrivende skal:

1. Overholde indgåede aftaler og ufravigelige lovkrav.
2. Handle i overensstemmelse med god markedsføringsskik og almindelig hæderlig forretningsskik.
3. Undgå vilkår, der strider mod forbrugerbeskyttende regler eller er blevet erklæret urimelige af domstole eller myndigheder.

Certificeringskrav, som går videre end gældende lovgivning

- Webshops etableret uden for EU skal sikre, at forbrugeren ikke får ringere rettigheder, end hvis webshoppen var etableret i Danmark.
- Afgørelser fra relevante myndigheder og klagenævn skal respekteres og efterleves af den erhvervsdrivende.

Før handlen

Oplysningspligt om virksomheden Den erhvervsdrivende skal tydeligt og let tilgængeligt oplyse om:

1. Virksomhedens juridiske navn og organisationsform.
2. Fysisk adresse og postadresse, hvis denne adskiller sig.
3. E-mailadresse og eventuelle andre kontaktmuligheder.
4. CVR-nummer eller andet relevant identifikationsnummer.

Disse oplysninger skal være tilgængelige fra forsiden eller maksimalt ét klik derfra.

Certificeringskrav

- CVR-nummer og juridisk navn skal fremgå direkte på forsiden.
- Hvis virksomheden ikke kan kontaktes telefonisk, skal dette oplyses tydeligt.

Formidlingssalg / online markedsplads Hvis webshoppen formidler salg for andre erhvervsdrivende, skal det tydeligt fremgå:

1. Hvem der bærer ansvaret for hvilke dele af handlen.
2. Oplysninger som påkrævet i forbrugeraftalelovens § 8a.

Under handlen

Oplysningspligt om aftalens indhold Følgende skal oplyses tydeligt inden aftalens indgåelse:

1. Varens/ydelsens vigtigste egenskaber.
2. Total pris inklusiv alle omkostninger.
3. Vilkår for betaling, levering og fortrydelse.

Certificeringskrav

- Handelsbetingelser skal aktivt accepteres af forbrugeren ved hver handel.
- Fremgangsmåden for fortrydelse skal være tilgængelig via et selvstændigt link på forsiden.
- Hvis der opkræves yderligere afgifter, skal dette oplyses og accepteres tydeligt under købsprocessen.

Ordreopsummering Følgende skal fremgå tydeligt inden bestillingen afgives:

1. Varens/ydelsens vigtigste egenskaber.
 2. Total pris inklusiv samtlige omkostninger.
 3. Information om abonnementer eller løbende aftaler.
-

Efter handlen

Bekræftelse og oplysning til kunden Den erhvervsdrivende skal uden unødigt forsinkelse sende en ordrebekræftelse elektronisk. Denne skal indeholde:

1. Aftalens væsentlige oplysninger (pris, produkt, leveringstid mv.).
2. Handelsbetingelser på et varigt medie.

Certificeringskrav

- Kunden skal informeres om, hvor returnering skal ske, hvis adressen ikke er i Danmark.
 - En standardfortrydelsesformular skal stilles til rådighed, hvor det er relevant.
-

Sikkerhed

Certificeringskrav

- Webshoppen skal have en sikret forbindelse (HTTPS), som beskytter kunders data.
 - DNSSEC, DMARC, DKIM og SPF skal være korrekt opsat for at sikre e-mail-kommunikation mod misbrug.
-

Danmærkets beføjelser

Løbende kontrol og vejledning Danmærket foretager løbende kontrol for at sikre, at webshoppen overholder retningslinjerne. Medlemmer har adgang til juridisk vejledning og materialer inden for dansk e-handel.

Sanktioner Ved overtrædelser kan Danmærket:

1. Udstede påbud.
2. Suspendere eller fratage certificeringen.
3. Indlede sager af egen drift eller på baggrund af klager.

Disse retningslinjer er gældende pr. 1. kvartal 2025.