

Um kaup á netinu

Flestir sem kaupa vörur á netinu lenda ekki í neinum vandræðum vegna kaupanna. Jafnframt er oftast hægt að forðast vandræði með einföldum varúðarreglum og smá þekkingu á eigin rétti sem neytandi. Eftirfarandi ráð eru til upplýsinga fyrir þá sem hyggja á kaup á netinu.



- ✓ Athugaðu fleiri netverslanir og reynslu annarra
- ✓ Gættu að því hver það er sem býður vöruna til sölu
- ✓ Lestu skilmála seljanda fyrir kaupunum
- ✓ Athugaðu vel hvaða greiðslumáttar eru í boði
- ✓ Ekki gefa frá þér meiri persónuupplýsingar en þörf er á
- ✓ Athugaðu heildarverð og afhendingartíma



Evrópska neytendaaðstoðin - ENA

Hverfisgötu 105
101 Reykjavík
sími; 5451200
netfang: ena@ena.is
www.ena.is

ENA
Evrópska neytendaaðstoðin
á Íslandi
ECC Iceland

Ráðleggingar um kaup á netinu



1. Athugaðu fleiri netverslanir og reynslu annarra

Það getur verið mikill munur á verði, þjónustu og áreiðanleika netverslana. Það er gott að hafa það sem vísireglu við kaup á netinu, að ef seljandi býður svo gott tilboð á vöru að það er of gott til að vera satt eða of gott til að hafna, þá er ástæða til að hafa sérstakan vara á. Slík tilboð eru oft á tíðum ekkert annað en hrein og klár svik. Leitaðu eftir greinargóðri lýsingu á vörunni og hafðu í huga að þú getur ekki handleikið vöruna fyrir kaupin. Ef þú hefur keypt vöru af seljanda í landi innan Evrópska efnahagssvæðisins áttu þó rétt á að falla frá kaupunum innan 7 virkra daga frá því þú færð vöruna í hendur og fresturinn er lengri í sumum tilvikum. Sem dæmi má nefna að ef þú kaupir vöru af íslenskum seljanda á netinu þá áttu rétt á að falla frá kaupunum í 14 daga frá afhendingu vörunnar. Hins vegar þarf kaupandinn oft að borga kostnað vegna endursendingar vörunnar þannig að stundum svarar það varla kostnaði að falla frá kaupunum. Kaupandinn þarf því að meta það í hverju tilviki.

2. Gættu að því hver það er sem býður vöruna til sölu

Þegar keypt er af viðurkenndum söluaðila sem hefur fasta starfsstöð og er þekktur sem góður seljandi er áhættan minnkuð verulega. Þú skalt leita eftir nafni seljanda, heimilisfangi hans og símanúmeri á heimasíðunni. Einnig er það sjálfsgöð krafa neytenda sem kaupa vöru á netinu að hægt sé að hafa samband við seljanda í gegnum tölvupóst. Athugaðu þó að það

er varasamt að kaupa af vefsíðu sem birtir engar upplýsingar nema tölvupóst.

3. Lestu skilmála seljanda fyrir kaupunum

Skilmálar seljanda geta m.a. gefið upplýsingar um hvernig seljandinn hagar málum varðandi skilarétt og afpantanir. Ef þér finnst skilmálarnir vera ósanngjarnir eða finnst þú ekki geta fallist á þá, þá skaltu hætta við kaupin. Skilmálar íslenskra seljanda geta hins vegar ekki veitt þér lakari rétt en þú hefur lögum samkvæmt. Seljendur í löndum innan Evrópska efnahagssvæðisins eru bundnir af Evrópureglum. Í löndum utan Evrópska Efnahagssvæðisins eru réttindi neytenda mismunandi og geta veitt lakari rétt en samkvæmt íslenskum lögum.



4. Athugaðu vel hvaða greiðslumáttar eru í boði

Þú skalt fara varlega með greiðslukortaupplýsingar. Ekki gefa upp kortaupplýsingar fyrr en þú hefur pantað vöruna sem þú ætlar að kaupa. Þú skalt ekki borga með því að millifæra pening inn á reikning seljanda eða með því að senda pening með fyrirtækjum sem bjóða þjónustu með peningasendingar milli landa. Þú skalt athuga hvort fyrirtækið er með örugga síðu áður en þú borgar beint með kreditkorti. Hægt er að sjá það ef lítil

gulur lás er í jaðri gluggans en það er svokallað SSL-secure. En varastu fölsun, ef þú smellir á lásin á öryggisskírteinið að birtast. Einnig er gott að vita að öruggar síður hafa fremst í vefslóðinni <https> í stað <http> á venjulegum síðum.

5. Ekki gefa frá þér meiri persónuupplýsingar en þörf er á

Við kaup á netinu er gott að hafa í huga þá grundvallarreglu að seljandinn þarf ekki á öðrum upplýsingum að halda en nafni þínu, heimilisfangi og tölvupóstfangi. Seljandi getur þurft að hafa samband við þig og því þarf að gefa upp tölvupóstfang. Varastu að gefa upp meiri upplýsingar þar sem þú veist aldrei hvað seljandinn mun gera við þær upplýsingar. Athugaðu einnig að nafn og heimilisfang eru persónuupplýsingar og því skal seljandi hafa yfirlýsingu á netsíðu sinni varðandi meðhöndlun persónuupplýsinga.

6. Athugaðu heildarverð og afhendingartíma

Athugaðu að þú átt að fá uppgefið heildarverð, m.a. með flutningskostnaði, og hvernig varan verður send til þín, áður en þú borgar fyrir hana. Verð vöru á vefsíðu inniheldur oftast ekki flutningskostnað, þar sem hann er mismunandi eftir því hvar kaupandi býr. Þú verður einnig að muna að ef þú ert að kaupa vöru erlendis frá, þá munu bætast við vöruverðið aðflutningsgjöld og virðisaukaskattur. Það verður einnig að athuga að vörur falla í mismunandi flokka varðandi skatta og aðflutningsgjöld. Aðflutningsgjöld og virðisaukaskattur leggjast ofan á heildarverð vörunnar, þ.e. kaupverð vörunnar auk flutningskostnaðar.