

Checkliste: Logistik und Recht im Onlineshop

Welche Fragen müssen Onlineshopbetreiber in Bezug auf Logistik und Recht beachten?

Logistik	
<input type="checkbox"/>	Ist der Umgang mit Retouren und Reklamationen definiert?
<input type="checkbox"/>	Wurde der Bestellprozess mehrfach getestet, auch für Retouren und für Kunden im Ausland?
<input type="checkbox"/>	Sind die nötigen Ressourcen vorhanden, um Bestellungen effizient abzuwickeln?
<input type="checkbox"/>	Ist klar definiert, wie die Bestellung zusammengestellt, verpackt und geliefert wird?
<input type="checkbox"/>	Was wird intern erledigt, was mit externen Partnern? Tipp: Die Schweizerische Post bietet integrierte Lösungen für E-Commerce aus einer Hand (post.ch/e-commerce).
<input type="checkbox"/>	Welches Erlebnis/Gefühl soll der Kunde haben, wenn er sein Paket öffnet?
<input type="checkbox"/>	Wie sind die Logistikprozesse der Mitbewerber?
<input type="checkbox"/>	Ist die Nachverfolgbarkeit der Pakete durch die Kunden gewährleistet?
<input type="checkbox"/>	Soll an Paketstationen geliefert werden?
<input type="checkbox"/>	Sofern ins Ausland geliefert wird: Sind alle Rahmenbedingungen für Zoll und Transportgebühren abgeklärt? Werden diese Kosten transparent auf der Website ausgewiesen?
Recht	
<input type="checkbox"/>	Datenschutzrichtlinien: Gibt es eine klare Regelung, wie mit persönlichen Daten von Kunden umgegangen wird?
<input type="checkbox"/>	Ist die Datenschutzerklärung vollständig (z. B. Hinweis auf Newsletterversand, Bonitätsprüfung, Cookies usw.)?
<input type="checkbox"/>	Ist die Datenschutzerklärung mit Seiten, auf denen Daten erhoben werden, deutlich verlinkt?
<input type="checkbox"/>	Erfolgt vor der Nutzung von Kundendaten über den Bestellprozess hinaus eine explizite Einwilligung der Kunden?
<input type="checkbox"/>	Wurden datenschutzrechtliche Einwilligungen eingeholt (z. B. «Opt-In» zur Newsletterwerbung im Bestellablauf)?
<input type="checkbox"/>	Rückgaberecht: Ist es für den Kunden ersichtlich, bis zu welchem Zeitpunkt er die Ware zurückgeben kann? Ist diese Frist Europa-konform?
<input type="checkbox"/>	Werden etwaige Kosten für Zoll und Lieferung klar ausgewiesen?
<input type="checkbox"/>	AGB: Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf jeder Seite des Webshops gut sichtbar, mit einer Gültigkeitsdauer versehen und druckfähig?
<input type="checkbox"/>	Impressumpflicht: Sind die gesetzlich erforderlichen Angaben des Verkäufers detailliert aufgeführt und gut sichtbar?
<input type="checkbox"/>	Werden folgende Informationspflichten gemäss UWG eingehalten? – Onlinevertragsabschluss: Wird auf die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsabschluss führen, hingewiesen? – Erkennung und Korrektur von Eingabefehlern: Werden angemessene technische Mittel zur Verfügung gestellt, mit denen Eingabefehler vor Abgabe der Bestellung erkannt und korrigiert werden können? – Bestellbestätigung: Wird die Bestellung dem Kunden unverzüglich auf elektronischen Wege bestätigt?
<input type="checkbox"/>	Werden Kunden über die Möglichkeit des Widerrufs ihrer Einwilligung informiert?
<input type="checkbox"/>	Wird auf die Abfrage überflüssiger Informationen verzichtet?
<input type="checkbox"/>	Ist die Datensicherheit gewährleistet (SSL-Verschlüsselung bei Übertragung von Zahlungsarten, sichere Passwortvergabe, falls es einen Login-Bereich gibt) und werden die Massnahmen zur Sicherung der Kundendaten auch kommuniziert?

ku – Führung von Kleinunternehmen

Herausgegeben von PostFinance in Zusammenarbeit mit KMU-HSG.