

TITOLO VIII

Usi negoziali

“Gli usi negoziali o interpretativi, tra cui sono da comprendersi le pratiche aziendali, sono un mezzo di interpretazione e di chiarimento della volontà delle parti contraenti e di integrazione della medesima, che il giudice di merito è tenuto a utilizzare in caso di ambiguità o mancanza dei relativi patti”

CONTRATTO FORNITURA DI BENI E/O SERVIZI CONCLUSI ON-LINE TRA FORNITORE E CONSUMATORE/UTENTE

Sommario

Obblighi informativi	Art.1
Comunicazioni commerciali	» 2
Condizioni generali di contratto	» 3
Modulo d’ordine	» 4
Conferma dell’ordine	» 5
Modalità e luogo di consegna	» 6
Stato dell’ordine	» 7
Modalità di pagamento	» 8
Procedure di sicurezza	» 9
Assistenza	» 10
Certificazioni, Codici di condotta e Loghi	» 11

ITER DELL’ACCERTAMENTO

Primo accertamento:

- a) approvazione del testo dalla Commissione e dal Comitato tecnico: 30 giugno 2004.
- b) approvazione del testo da parte della Giunta: deliberazione n. 299 dell’11 ottobre 2004.

Ultimo accertamento:

- a) approvazione del testo da parte del Comitato Tecnico: 31 agosto 2022.
- b) approvazione del testo da parte della Commissione Usi 25 ottobre 2022.
- c) approvazione del testo da parte della Giunta: deliberazione n. 152 del 05 dicembre 2022.

Art. 1 - Obblighi informativi.

Il fornitore di beni e/o servizi mette a disposizione e mantiene aggiornati i dati richiesti dalla legge, rendendoli facilmente accessibili e sempre disponibili.

Art. 2 - Comunicazioni di natura commerciale.

Le comunicazioni di natura commerciale, le offerte promozionali nonché i giochi e i concorsi a premio attestano prontamente e visibilmente la loro natura.

Art. 3 - Condizioni generali di contratto.

Al consumatore/utente è consentito accedere, in modo diretto e permanente, alle condizioni generali di contratto senza bisogno di intraprendere la procedura d'ordine.

Art. 4 - Modulo d'ordine.

Il consumatore/utente compila i campi obbligatori del modulo d'ordine. Prima dell'invio dell'ordine vengono riepilogati in forma unitaria tutti i dati previsti dalla legge¹. Se è prevista la possibilità di recesso (annullamento) dell'ordine, essa è rappresentata nel riepilogo del modulo d'ordine.

Art. 5 - Conferma dell'ordine.

Il fornitore di beni e/o servizi conferma al consumatore/utente il ricevimento dell'ordine, tramite posta elettronica o altro mezzo proposto dal fornitore e accettato dal consumatore/utente².

Nella conferma sono presenti le seguenti informazioni:

- identificazione dell'ordine
- identificazione dei beni/servizi ordinati e quantità
- prezzi unitari e complessivi
- modalità di fatturazione, pagamento e di consegna prescelte dal consumatore/utente.
- tempi e costi per la consegna
- il luogo della consegna;
- eventuali costi e oneri accessori a carico del consumatore/utente;
- le modalità di reso della merce;

¹ Si veda, in proposito, quanto previsto dall'art. 3 del D. Lgs. 185/99 e dall'art. 12 del D. Lgs. 70/2003.

² Cfr. art. 13, n. 2, D. Lgs. 70/2003.

- le modalità di comunicazione degli eventuali vizi della merce.

Quando sussiste il diritto di recesso (annullamento) dell'ordine il fornitore indica modalità e tempi per il suo esercizio.

Art. 6 - Modalità e luogo di consegna.

La consegna di beni e/o servizi avviene secondo la modalità scelta dal consumatore/utente tra quelle offerte dal fornitore in relazione alla natura del bene e/o servizio.

La consegna di beni materiali viene effettuata all'indirizzo indicato dal consumatore/utente.

Art. 7 - Stato dell'ordine.

Il consumatore/utente può verificare on-line lo stato del proprio ordine e/o della spedizione della merce anche mediante assegnazione di codice di tracciamento.

Art. 8 - Modalità di pagamento.

Il fornitore di beni e/o servizi specifica quali sono i mezzi e le modalità di pagamento accettati e se si tratta di un pagamento anticipato rispetto alla consegna del bene o servizio.

Art. 9 - Procedure di sicurezza.

Il fornitore di beni e/o servizi mette a disposizione al consumatore/utente le procedure di sicurezza adottate per le transazioni in rete e sull'utilizzo di sistemi di sicurezza nell'ambiente on-line da parte di altri soggetti ad esso collegati.

Il fornitore e gli eventuali altri soggetti ad esso collegati, evidenzia con apposita simbologia, la sicurezza della connessione.

Art. 10 – Assistenza.

Il fornitore di beni e/o servizi pone a disposizione del consumatore/utente un contatto diretto (indirizzo e-mail, chat, numero telefonico,) presso cui indirizzare richieste di informazioni, di assistenza e eventuali richiami.

Art. 11 - Certificazioni, Codici di condotta e Loghi.

Nei siti web e nelle applicazioni mobile aderenti a codici di condotta sono presenti il logo o la marchiatura che ne attesta l'adesione.

I siti web e le applicazioni mobile per i quali è stata ottenuta una certificazione, ne espongono il segno distintivo.

Al consumatore/utente sono messe a disposizione le informazioni relative al codice di condotta e alla certificazione.

GLOSSARIO

Account

Conto, abbonamento per accedere ad alcuni servizi offerti da un provider.

Banner

Il banner è un elemento pubblicitario utilizzato sul web. Può essere immaginato come l'equivalente di un manifesto tradizionale.

E-mail

Posta elettronica: messaggi, testi e immagini inviati tramite una rete di computer.

****E-commerce (commercio elettronico)***

L'aspetto definitorio viene rimesso alla legge e, in particolare, alla Direttiva 2000/31/CE e del Decreto legislativo 70/2003, dalla quale si desume che il contratto di fornitura di beni e servizi on-line (nella definizione si intendono ricompresi altresì i contratti di fornitura in generale con esclusione dei servizi bancari, finanziari ed assicurativi) è il contratto a distanza, avente per oggetto beni mobili e/o servizi, stipulato tra un fornitore e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dal fornitore che, per tale contratto, impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione stessa». (novellata dal Regolamento UE - Digital Service Act, pubblicato il 27 ottobre 2022).

FAQ

Acronimo dell'espressione inglese «Frequently Asked Questions» (domande poste di frequente).

File

Raccolta di informazioni memorizzate su un disco magnetico od ottico ed individuate da un nome. Costituisce l'unità fondamentale di memorizzazione dei dati nei computer collegati a Internet.

Home Page

Schermata di ingresso a un sito.

Internet

È un agglomerato di reti telematiche connesse tra loro. A loro volta le reti telematiche connettono tra loro più computer, attraverso cavi telefonici, fibre ottiche, ponti radio, satelliti, etc.

Link

Collegamento ipertestuale che permette di collegare pagine Internet

diverse fra loro.

Off-line (non in linea)

Indica lo stato di intrasmissibilità in rete dei dati.

****On-line (in linea)***

Indica lo stato di trasmissibilità in rete dei dati.

Password

Parola chiave che costituisce informazione riservata dell'utente, richiesta per consentire l'accesso in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza.

Rete

Vedi Internet.

ODR

On line dispute resolution.

****Sito web***

L'insieme di più pagine web, cui si accede tramite un indirizzo.

Spam (Spamming)

Diffusione via Internet di messaggi, di solito pubblicitari, non richiesti, verso caselle di posta elettronica o nei forum.

Username

Nome che identifica un utente.

Web (World Wide Web - ragnatela mondiale)

Sistema che permette di accedere a documenti di vario tipo presenti in Internet, anche spostandosi dall'uno all'altro tramite link. Il termine indica anche l'insieme delle risorse accessibili mediante tale sistema.

*Termini presenti nel testo