



## 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 legge<sup>1</sup>. 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/utente<sup>2</sup>.

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;

---

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

<sup>2</sup> 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