

Il Codice Etico dei Merchant AICEL

Premessa

Aicel, con senso di responsabilità e con integrità morale, si pone l'obiettivo di:

- preservare ed accrescere la reputazione dei merchant quale forza sociale autonoma, responsabile ed eticamente corretta
- contribuire concretamente, in primo luogo attraverso i suoi stessi comportamenti, al miglioramento del sistema.

Il Codice Etico dei merchant AICEL ha lo scopo di assicurare al consumatore che i propri associati, nello svolgimento della loro attività di commercio elettronico, sono assoggettati a determinate norme comportamentali comuni, e che il loro operato è uniformato a principi di equità e correttezza, a garanzia di trasparenza, correttezza e professionalità, a beneficio dell'intero sistema e-commerce italiano.

Aicel si impegna, e per suo tramite si impegnano tutti gli Associati, a rispettare ed attuare con trasparenza i modelli di comportamento ispirati all'autonomia, integrità, eticità ed a sviluppare le azioni coerenti.

Tutti, dal singolo associato ai massimi vertici associativi, dovranno essere compartecipi e coinvolti nel perseguimento degli obiettivi e nel rispetto delle relative modalità, in quanto ogni singolo comportamento non eticamente corretto non solo provoca negative conseguenze in ambito associativo, ma danneggia l'immagine dell'intera categoria, presso la pubblica opinione, presso il legislatore e la Pubblica Amministrazione.

La eticità dei comportamenti non è valutabile solo nei termini di stretta osservanza delle norme di legge e dello Statuto. Essa si fonda sulla convinta adesione a porsi, nelle diverse situazioni, ai più elevati standard di comportamento.

Nel far parte di AICEL, gli imprenditori si impegnano a tener conto, in ogni loro comportamento professionale ed associativo, delle ricadute sull'intera categoria.

Essi pertanto, come imprenditori, si impegnano:

- ad applicare compiutamente leggi e contratti di lavoro;
- a comportarsi con giustizia nei confronti dei propri collaboratori, favorendone la crescita professionale e salvaguardando la sicurezza sul lavoro;
- ad assumere un atteggiamento equo e corretto nei confronti di clienti, fornitori e concorrenti;
- a mantenere rapporti ispirati a correttezza ed integrità con la Pubblica Amministrazione e con i rappresentanti politici;
- a considerare la tutela dell'ambiente e la prevenzione di ogni forma di inquinamento un impegno costante;

Come associati si impegnano:

- a partecipare alla vita associativa;
- a contribuire alle scelte associative in piena integrità ed autonomia da

pressioni interne ed esterne, avendo come obiettivo prioritario l'interesse dell'intera categoria e dell'Associazione;

- a rispettare le direttive che l'Associazione deve fornire nelle diverse materie e ad esprimere le personali posizioni preventivamente nelle sedi proprie di dibattito interno;

Nel far parte di AICEL, gli imprenditori si impegnano ad osservare e far osservare le seguenti norme per la tutela del consumatore e dei clienti in generale

Codice Etico

Norme Preliminari e Generali

Il Codice definisce le attività in contrasto con le finalità suddette, ancorché conformi alle vigenti disposizioni legislative; l'insieme delle sue regole, esprimendo il costume cui deve uniformarsi l'attività commerciale, costituisce la base normativa per l'autodisciplina dell'e-commerce

Agli effetti del Codice Etico il termine "e-commerce" comprende ogni transazione commerciale di vendita, anche saltuaria, diretta a promuovere la vendita di beni o servizi a distanza che utilizzino il mezzo elettronico e la rete internet.

Il termine "prodotto" comprende qualsiasi oggetto della vendita e si intende perciò esteso anche al servizio, metodo, trattamento e simili.

Il termine "messaggio" comprende qualsiasi forma di presentazione al pubblico del prodotto e si intende perciò esteso anche all'imballaggio, alla confezione e simili.

Il termine "consumatore" comprende ogni persona cui è indirizzata la vendita o la proposta di acquisto.

art. 1 la raccolta, l'uso e protezioni dei dati

Le Aziende AICEL si impegnano a rispettare quanto disposto dal [DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali](#)

Le Aziende AICEL si impegnano in particolare a non utilizzare a scopo commerciale i dati anagrafici riferibili al consumatore necessari al completamento della transazione.

L'impresa si impegna parimenti al rispetto dei dati personali acquisiti in occasione di accessi ai servizi telematici dell'impresa, anche se non portano alla conclusione di un contratto.

Eventuali altri dati utili allo svolgimento della propria attività possono essere acquisiti, registrati ed utilizzati purché con esplicito consenso dell'interessato

Le Aziende AICEL si impegnano a soddisfare le seguenti richieste personali del consumatore che fornisca sufficienti elementi di identificazione:

di ricevere dall'Azienda tutti i dati che lo riguardano redatti in modo comprensibile e conoscere lo scopo per il quale sono registrati;

di apportare correzioni ai dati riscontrati errati o incompleti, senza alcun addebito al

consumatore;

di escludere il proprio nome da ogni invio di offerte dell'Azienda (Servizio preferenza consumatori).

Le Aziende AICEL si impegnano a custodire convenientemente i dati dei propri archivi, a mantenerli adeguatamente aggiornati e ad utilizzarli in conformità a questo Codice Etico e della normativa vigente.

Si impegnano altresì a proteggere con mezzi idonei i propri archivi contro distruzione, indebiti accessi, manipolazioni e diffusioni non autorizzate.

Le Aziende AICEL si impegnano a non cedere a terzi i dati in loro possesso salvo espressa autorizzazione degli interessati.

art. 2 l'offerta dei prodotti

Le Aziende AICEL presenteranno le offerte in forma chiara e priva di ambiguità, tali da consentire al cliente di conoscere esattamente i prodotti e le loro caratteristiche, le condizioni di vendita, i prezzi, le condizioni di pagamento, nonché gli impegni reciproci assunti all'atto del conferimento dell'ordine. Ogni altra condizione relativa alla durata, alla concessione di premi, offerte "omaggio", concorsi, ecc., va illustrata con la massima chiarezza.

L'offerta dovrà comprendere la ragione sociale completa, l'indirizzo e ogni altro dato previsto dal [Decreto Legislativo 06-09-2005, n. 206 e successive modificazioni e integrazioni- Codice del Consumo](#).

I dati scientifici e altri dati citati a suffragio dell'offerta devono essere documentabili. Su richiesta, la documentazione o la citazione della fonte dei dati devono essere sollecitamente messe a disposizione del richiedente.

La presentazione delle offerte potrà comprendere, o far riferimento, a testimonianze o pareri favorevoli purché:

siano veritieri ed autorizzati dalle persone citate, salvo in casi di affermazioni notorie;

non siano obsoleti;

non vengano usati in modo da trarre in inganno il cliente.

Le offerte non devono contenere affermazioni o rappresentazioni (testi, disegni o fotografie) di violenza fisica o morale o di contenuto pornografico, nonché situazioni che, secondo il gusto e la sensibilità correnti, debbano ritenersi volgari e ripugnanti.

Le offerte non devono contenere nulla che possa danneggiare psichicamente e/o fisicamente il consumatore o ne sfrutti la superstizione, la credulità o, salvo ragioni giustificate, la paura. Una cura particolare deve essere posta nelle offerte che si rivolgono direttamente ai bambini.

Le Aziende si impegnano a non mettere in commercio prodotti riconosciuti nocivi o dannosi alla salute nel loro uso corrente. Una cura particolare sarà rivolta ad evitare che l'imballaggio e la confezione dei prodotti possano costituire pericolo per le persone.

art. 3 le condizioni di vendita

Le condizioni di vendita devono essere chiare, comprensibili ed inequivocabili e devono essere rese disponibili in qualsiasi momento e comunque prima della conclusione del contratto. Devono osservare in particolare i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili.

L'Azienda AICEL si impegna a fornire le seguenti informazioni:

Denominazione, struttura, indirizzo completo, dati di registrazione Camera Commercio, partita IVA;

indirizzi e-mail/telefoni del centro assistenza clienti;

informazioni riguardanti certificazioni di qualità e/o speciali autorizzazioni;

caratteristiche essenziali del bene (anche con foto) o del servizio;

prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse o le imposte;

spese di consegna;

modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;

esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso;

modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;

costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando e' calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;

durata della validità dell'offerta e del prezzo;

durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica

le varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del contratto;

il modo in cui il contratto concluso sarà archiviato e le relative modalità di accesso;

i mezzi tecnici messi a disposizione del destinatario per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine al prestatore;

l'indicazione dell'adesione al presente Codice Etico e come accedervi per via telematica;

le lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;

l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie.

Tanto nelle offerte in contanti che in quelle con pagamento diversi, le eventuali spese accessorie (sovrapprezzi, affrancatura, spedizione e imballaggio, eventuali imposte, ecc.) vanno indicate con chiarezza e non dovranno essere richieste più di una volta nel caso di frazionamento nell'evasione dell'ordine quando detto frazionamento non sia provocato da richiesta del cliente.

Nelle vendite rateali, le condizioni riguardanti il credito, i depositi o versamenti in acconto, il numero, l'importo e la frequenza delle rate, il prezzo complessivo, se diverso dal prezzo in contanti, vanno chiaramente esposti nell'offerta.

Quando la durata dell'offerta non viene espressamente indicata, le sue condizioni vanno mantenute, per la merce disponibile, fino all'emissione di una nuova offerta che la modifichi. Le eccezioni riguardano unicamente i casi di forza maggiore (ad es. variazione delle aliquote d'imposta, delle spese postali, ecc.), per i quali si deve



provvedere a darne esplicita giustificazione al cliente

art. 4 raccolta ordine

Gli ordini si raccolgono in via preferenziale attraverso il form ordine on-line. Il form ordine deve essere facilmente compilabile dal consumatore, non deve lasciare adito ad equivoci e deve riportare esplicitamente le condizioni di vendita essenziali, fare riferimento alle condizioni di vendita di cui all' art. 3 le condizioni di vendita.

In casi particolari e comunque dettati da esigenze del consumatore e/o di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili, gli ordini possono essere raccolti anche mediante altri mezzi fra i quali mail, fax, telefono. In caso di raccolta ordine con mezzi differenti dal form on-line, deve comunque essere garantita la possibilità di perfezionare l'ordine attraverso i sistemi elettronici.

art. 5 esecuzione dell'ordine

Le Aziende AICEL si impegnano a spedire prodotti o erogare servizi soltanto a seguito di specifica richiesta da parte del cliente attraverso il modulo d'ordine di cui all art. 4 raccolta ordine, o di adesione ad un programma di fornitura continuativa. E' consentito invece l'invio di campioni promozionali di prodotti od omaggi non richiesti a condizione che non comportino alcuna spesa o vincolo per il destinatario.

art. 6 garanzia

Le aziende AICEL garantiscono al consumatore la consegna dei beni così come identificati al momento della vendita e sono responsabili per qualsiasi difetto di conformità esistente alla consegna del bene.

Si presume che i beni oggetto di vendita siano conformi al contratto se, oltre ai requisiti espressamente stabiliti in materia, conservano la propria idoneità all'uso al quale si riferiscono, se sono conformi alla descrizione fatta al momento della conclusione del contratto.

Non vi è difetto di conformità se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto o non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza o se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore.

In presenza di un requisito di conformità, il consumatore potrà scegliere fra la riparazione e la sostituzione senza dover sostenere alcuna spesa, salvo che ciò non risulti oggettivamente impossibile, eccessivamente oneroso o per ragioni di convenienza rispetto al rimedio alternativo.

art. 7 recesso

Il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, salvi i casi in cui la legge non disponga il contrario (come per l'acquisto o vendita di oggetti prodotti appositamente per il consumatore, beni deperibili o prodotti audio-video sigillati che siano stati aperti dal consumatore), nel termine di almeno dieci giorni lavorativi dalla consegna delle merce a mezzo di lettera

raccomandata con avviso di ricevimento.

I merchant garantiscono la restituzione delle somme pagate entro trenta giorni della dichiarazione di recesso e si impegnano a rendere note le condizioni per le eventuali spese per la restituzione e la riconsegna dei beni.

art. 8 comitato dei garanti

Il Comitato dei garanti è l'organo di controllo preposto alla ricezione ed alla verifica di eventuali infrazioni al codice. Il Comitato è composto da una commissione interna da 3 a 5 membri con idonea competenza professionale. I membri del Comitato dei Garanti e il suo Presidente sono nominati dal Comitato Direttivo dell'Associazione. Il suo Presidente ed i suoi componenti durano in carica un anno e sono rieleggibili.

Il Comitato riveste la fondamentale funzione di rendere effettivi i valori del presente Codice, essendone garante del rispetto e dell'effettiva applicazione da parte dei merchant.

Qualunque persona interessata, anche estranea ad AICEL, può richiedere che il Comitato accerti una violazione del Codice Etico. I contenuti delle riunioni non sono pubblici.

art. 9 sanzioni

L'acquirente può presentare reclamo per e-mail al Comitato dei Garanti. Il Comitato dei Garanti, istituito da AICEL per tutelare il rispetto del Codice, apre un procedimento di accertamento, fissa un termine per la decisione, invia notifica alle parti interessate, esamina le segnalazioni e assume una decisione che viene comunicata alle parti. Il Comitato, qualora accerti la violazione, può inviare alla parte inadempiente un richiamo, una diffida, una segnalazione sul sito Web o la richiesta di sospendere o inibire l'utilizzo del marchio AICEL di cui art. 10 marchi AICEL - Sono Sicuro

In presenza di una segnalazione di violazione, la commissione si riunisce immediatamente e fissa un termine per la decisione in merito alla stessa.

- accerta se il caso esaminato viola il Codice e pronuncia un proprio giudizio, succintamente motivato indicando la gravità e lo trascrive nel registro;

- In caso di accertamento positivo vengono adottate sanzioni disciplinari nei confronti del merchant che vengono comunque specificamente segnalate nella sezione "merchant esclusi" nella pagina www.sonosicuro.it.

- In caso di grave violazione delle norme, del presente Codice Etico o di quanto disposto dallo Statuto dell'associazione, provvede a informare il Comitato Direttivo che deciderà in merito all'esclusione dall'Associazione

art. 10 marchi AICEL - Sono Sicuro

L'Azienda Associata ad AICEL che sottoscrive il presente Codice Etico ha diritto e dovere all'uso, su tutti i propri supporti promozionali che siano direttamente collegati con l'attività di e-commerce, della scritta "Azienda Associata AICEL" e

Aicel Associazione Italiana Commercio Elettronico
P.zza Malvezzi, 7
25015 Desenzano del Garda (BS)
C.F. 93022240175
Tel 030.358.33.67 – Fax 030.358.27.20



all'uso del logotipo AICEL.

L'Azienda Associata AICEL che ha richiesto la certificazione SonoSicuro e che ha ottenuto esito favorevole ha diritto e dovere all'uso, su tutti i propri supporti promozionali che siano direttamente collegati con l'attività di e-commerce, dell'apposizione del logo SonoSicuro con l'indicazione del numero di certificato e dell'indicazione "Azienda Certificata SonoSicuro".

La presenza del Certificato SonoSicuro attesta che l'impresa si attiene a determinati principi e criteri di trasparenza, sicurezza e riservatezza nel condurre operazioni on-line, che rispetta tutte le norme vigenti e ha adottato il Codice Etico AICEL.

L'utilizzazione dei marchi è possibile solo dopo parere favorevole da parte del comitato dei garanti così come disciplinato all'art. 8 comitato dei garanti