



REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DEL “PROGETTO FIDUCIA FEDERCOMIN”

Articolo 1 (Adesione al Progetto di Fiducia)

1. L'impresa che intenda aderire al Progetto di Fiducia è tenuta a presentare domanda, sottoscritta dal legale rappresentante, contenente:
 - a) denominazione e ragione sociale, sede legale (ed eventuale sede operativa), partita IVA/codice fiscale, estremi di iscrizione al Registro delle Imprese e al REA;
 - b) nominativo e codice fiscale del legale rappresentante;
 - c) l'adesione al Codice di comportamento e al Regolamento di attuazione e l'impegno a rispettarli e a ottemperare alle decisioni del Comitato dei Garanti;
 - d) dichiarazione di impegno ad utilizzare il “Marchio Fiducia” secondo le modalità e nei limiti previsti da Progetto Fiducia;
 - e) indicazione delle pagine del proprio sito dedicate al commercio elettronico, contenenti le varie fasi dell'acquisizione dei beni o dei servizi, e individuazione del referente indicato per gli adempimenti connessi alla pubblicazione del Marchio e alla gestione dei reclami inoltrati al Comitato dei Garanti;
 - f) impegno all'aggiornamento tempestivo dei dati forniti, con particolare riferimento a quanto riportato alle precedenti lettere “a”, “b”, “e”.

2. Il recesso dell'impresa potrà essere comunicato in qualsiasi momento a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento e produrrà i suoi effetti nel momento in cui perverrà agli uffici di Progetto Fiducia.

Articolo 2 (Commercio elettronico)

1. Per commercio elettronico si intendono, ai fini del presente regolamento, i servizi della società dell'informazione disciplinati dalla Direttiva 31/2000 CE (sul commercio elettronico), fatte salve le esclusioni da tale Direttiva previste.

Articolo 3 (Ambito soggettivo di applicazione)

1. Il Codice di comportamento ed il presente regolamento si applicano nei confronti di tutti i clienti dell'impresa che si avvalgono dei servizi della società dell'informazione offerta dall'impresa, siano essi consumatori o non consumatori.

Articolo 4

(Ambito oggettivo di applicazione)

1. Il Codice di comportamento ed il presente regolamento si applicano a tutti i servizi offerti per via telematica dall'impresa e relativi all'acquisizione dei beni e dei servizi dell'impresa ed in particolare – ma non esclusivamente – le modalità attraverso le quali l'impresa offre ai clienti i propri beni e servizi e ne consente la fruizione o l'acquisto.
2. Nel caso di beni materiali che devono essere consegnati al cliente il Codice di comportamento ed il presente regolamento non si applicano ad eventuali vizi e difetti dei beni stessi, mentre si applica ad eventuali difformità fra le informazioni fornite per via telematica ed il bene effettivamente consegnato.
3. Nel caso di servizi, diversi da quelli della società dell'informazione, forniti al cliente il Codice di comportamento ed il presente regolamento non si applicano ad eventuali vizi e difetti dei servizi stessi, ma solo alle eventuali difformità fra le informazioni fornite per via telematica ed il servizio effettivamente prestato.

Articolo 5

(Dovere di informazione)

1. L'impresa è tenuta a fornire per via telematica al cliente, prima della conclusione del contratto, tutte le informazioni utili e necessarie relative al contenuto e alle caratteristiche dei beni o dei servizi offerti, al prezzo, alle condizioni contrattuali, alle modalità di consegna ed in particolare tutte le informazioni indicate agli artt. 5, 6 e 10 della Direttiva 31/2000/CE e dall'art. 4 del Codice di comportamento.

Articolo 6

(Riconoscimento della forma e della firma)

1. L'impresa riconosce nei rapporti con i clienti i documenti realizzati in forma elettronica e la eventuale firma elettronica utilizzata dal cliente secondo le modalità predisposte dall'impresa.

Articolo 7

(Trattamento dei dati personali)

1. L'impresa si impegna al rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali ed in particolare ad utilizzare i dati dei clienti unicamente ai fini dell'esecuzione del contratto e per quelli cui il cliente abbia espressamente acconsentito.
2. 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.

Articolo 8

(Inoltro dei reclami all'impresa)

1. L'impresa deve indicare nel proprio sito, con evidenza, il soggetto nominativo cui il cliente che abbia motivo di dolersi può inviare, per via telematica, il proprio reclamo.
2. Le procedure di reclamo devono prevedere un modulo, di facile compilazione, che possa essere riempito dal cliente, un sistema di conferma della ricezione ed indicare il termine, non superiore ai sette giorni, entro il quale dovrà pervenire una risposta personalizzata, anche se non necessariamente esaustiva, da parte dell'impresa.

Articolo 9

(Attivazione del Comitato dei Garanti)

1. Qualora, decorso il termine di cui all'art. 7, comma 2, il cliente non riceva una risposta dall'impresa ovvero la ritenga insoddisfacente, egli può attivare il Comitato dei Garanti previsto dall'art. 6 del Codice di Comportamento, compilando l'apposito modulo disponibile sul sito www.progetto.fiducia.it.
2. Alla ricezione del reclamo l'Ufficio di ProgettoFiducia procede ad istruire, senza ritardo, il reclamo acquisendo le eventuali deduzioni dell'impresa e chiedendo alle parti di fornire eventuali elementi utili.

Articolo 10

(Procedura di decisione)

1. Per ciascun reclamo pervenuto il Presidente del Comitato dei Garanti provvede a designare un relatore con il compito di riferire al Comitato.
2. L'Ufficio provvede a trasmettere ai componenti il Comitato, ove possibile in forma elettronica, la documentazione relativa al reclamo.
3. I reclami possono essere decisi dal Comitato anche in riunioni telematiche o attraverso videoconferenza. Il Comitato è ritualmente costituito se siano presenti la maggioranza dei propri componenti ovvero, se la riunione è indetta per via telematica, vi partecipi la maggioranza dei componenti.
4. Le decisioni sono assunte a maggioranza. In caso di parità prevale il voto del Presidente.
5. Il Comitato, qualora accerti una violazione del Codice di comportamento e del presente regolamento, provvede ai sensi dell'art. 6.5 del Codice di comportamento.

Articolo 11

(Modifiche al Regolamento)

1. Il presente Regolamento potrà essere modificato dal Comitato dei Garanti, a maggioranza assoluta, previo parere,vincolante, di Progetto Fiducia.

Ottobre 2001