

# E-commerce



Co-funded by  
the European Union

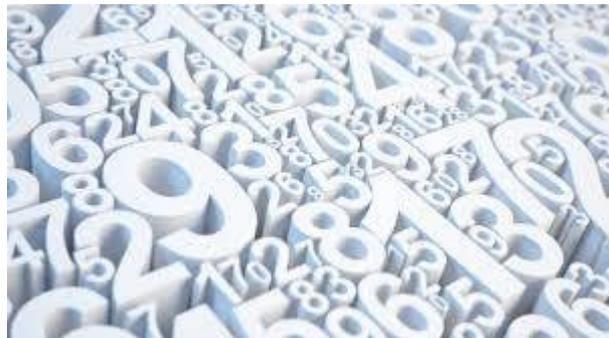
Help and advice  
for consumers  
in Europe



## CASI D E- COMMERCE nel 2016

NORMAL COMPLAINTS: **227** su 324 hanno riguardato l'E-commerce  
CEC ITALIA

SIMPLE COMPLAINTS: **300** su 456 hanno riguardato l'E-commerce



Co-funded by  
the European Union

Help and advice  
for consumers  
in Europe





## ONLINE DISPUTE RESOLUTION

European  
Commission  
official website

The **Online Dispute Resolution** website is an official website managed by the European Commission dedicated to helping consumers and traders resolve their disputes out-of-court.

**BG** български

**CS** čeština

**DA** Dansk

**DE** Deutsch

**ET** eesti

**EL** Ελληνικά

**EN** English

**ES** Español

**FR** français

**HR** hrvatski

**IT** italiano

**LT** lietuvių

**LV** latviešu

**HU** magyar

**MT** il-Malti

**NL** Nederlands

**PL** polski

**PT** português

**RO** română

**SK** slovenčina

**SL** slovenščina

**FI** suomi

**SV** Svenska



# Ma come funziona?

**Il ricorrente compila il reclamo online con tutte le informazioni**

...





The screenshot shows the homepage of the Online Dispute Resolution (ODR) platform. At the top left, there is a logo for the European Union and the text "Risoluzione delle controversie online". The top navigation bar includes links for "HOMEPAGE", "INFORMAZIONI SUL SITO", "SERVE AIUTO?", and a button labeled "ACCEDI > Register".

The main content area is split into two columns. The left column has the heading "Come funziona?" and a sub-heading "Usando questo sito puoi trovare un terzo al di sopra delle parti che ti aiuterà a trovare una soluzione senza adire le vie legali." Below this is a "Pause" button and three circular indicators, with the second one being active.

The right column features a large heading "Indietro Desideri presentare un reclamo contro un commerciante?" with a left-pointing arrow. Below this are three questions, each with "Si" and "No" radio button options:

- Risiedi in un paese UE?  Si  No
- Il tuo reclamo riguarda un prodotto o un servizio acquistato online?  Si  No
- Presenti un reclamo a nome di un'altra persona?  Si  No

At the bottom of the right column, there is a "Proceed to complaint form" button and a link with a right-pointing arrow: "Desideri verificare un reclamo già presentato?"



# Aggiungi i dati del commerciante

È importante indicare informazioni dettagliate sul commerciante da cui hai acquistato il prodotto o servizio. Ne abbiamo bisogno per collegare il tuo reclamo all'impresa destinataria del reclamo.

Trova il commerciante nell'elenco

Puoi fare una ricerca nel nostro registro commerciante. Se abbiamo i dati del cc automaticamente nel modulo.

In caso contrario puoi [indicare i dati d](#)

**Contextual help** x

---

Puoi trovare un commerciante cercando il suo nome, sito web o indirizzo e-mail.

Se il commerciante è già registrato su questo sito, i suoi recapiti saranno completati automaticamente. In caso contrario devi fornire il suo recapito.

Nome del commerciante

Indirizzo e-mail del commerciante

Sito web del commerciante

Paese in cui il commerciante ha sede



## Perché abbiamo bisogno di queste informazioni?

Per limitare l'elenco degli organismi di risoluzione a quelli meglio adatti a trattare il tuo reclamo.



[view description](#)

Quando hai  
acquistato il  
bene/servizio?

Giorn ▾

Mese ▾

Anno ▾



Qual è il prezzo  
pagato?

199

EUR - Euro ▾

Qual è il numero di  
riferimento  
dell'ordine?

Numero di riferimento dell'ordine indicato sulla fattura o sul contratto (I

Di che tipo di  
reclamo si tratta?

Seleziona almeno un tipo di reclamo ▾

Descrivi il tuo  
reclamo in dettaglio



La macchina da caffè ha smesso di funzionare 18 giorni dopo averla ricevuta. Il giorno 10 giugno 2015 ho inviato un'email all'azienda per reclamare subito il difetto....

Che cosa chiedi?



Visto che il tentativo di riparazione è già stato esperito due volte, chiedo la sostituzione della macchina...



### Non includere informazioni personali riservate.

Non includere informazioni personali riservate nel reclamo. Più avanti nella procedura avrai l'opportunità di spiegare il problema in dettaglio all'organismo di risoluzione. Puoi anche allegare altri documenti al reclamo.

-> [Ulteriori informazioni sulla divulgazione responsabile](#)



**Non includere informazioni personali riservate.**

Non includere informazioni personali riservate nel reclamo. Più avanti nella procedura avrai l'opportunità di spiegare il problema in dettaglio all'organismo di risoluzione. Puoi anche allegare altri documenti al reclamo.

-> [Ulteriori informazioni sulla divulgazione responsabile](#)

Di che tipo di reclamo si tratta?

Difettoso/ha provocato danni

Descrivi il tuo reclamo in dettaglio

La macchina da caffè ha smesso di funzionare 18 giorni dopo averla ricevuta. Il giorno 10 giugno 2015 ho inviato un'email all'azienda per reclamare subito il difetto....

Che cosa chiedi?

Visto che il tentativo di riparazione è già stato esperito due volte, chiedo la sostituzione della macchina...

Allegare altri documenti al reclamo? (facoltativo)

Hai già contattato il commerciante in merito al reclamo?

Sì  No

Hai già tentato di trovare una soluzione extragiudiziale o di ti sei già rivolto a un

Sì  No

## Aggiungi i tuoi dati personali

Indica i tuoi recapiti personali nel modulo. Ciò consentirà al commerciante di identificarti e all'organismo di risoluzione di contattarti più facilmente.

Dati del  
commerciante

Descrivi il  
reclamo

Informazioni  
personali



Come ti chiami?

Nome

Cognome

Dove vivi?

Via

Codice postale

Località

Paese

Seleziona un paese

In quale lingua  
preferisci ricevere i  
messaggi da  
questo sito?

Nederlands (NL)  
polski (PL)  
português (PT)  
română (RO)

Il tuo indirizzo

Indirizzo e-mail



Perché abbiamo bisogno di queste informazioni?

In modo che tutte le parti coinvolte nella procedura possano essere contattate più facilmente.

# Ma come funziona?

... e poi si invia e si riceve un **numero di reclamo** e un **summary**



## Abbiamo ricevuto il tuo reclamo

Il numero di riferimento unico del tuo reclamo è **2015/1139**



Tra alcuni minuti riceverai un'e-mail con un link per confermare il tuo reclamo. Per completare la presentazione del reclamo clicca sul link.

Grazie di aver utilizzato questo sito per presentare il tuo reclamo.

- [> Stampa il reclamo](#)
- [> Informazioni supplementari](#)
- [> Torna alla homepage](#)

### Numero di riferimento unico

Conserva questo numero di riferimento. Scrivilo immediatamente o stampa una copia di questa conferma. Questo numero di riferimento sarà utilizzato solo per il tuo reclamo. È l'unico modo per accedere al tuo reclamo se perdi l'e-mail di conferma che ti abbiamo inviato.

## COMPLAINT FORM SUMMARY

COMPLAINT REFERENCE:

2016/1880

Print out date:

25/02/2016

STATUS:

Submitted



European  
Commission

### CONSUMER DETAILS

**First Name:** Chiara

**Last Name:** Bongiorno

**Phone number:** 0039 339 4076698

# Ma come funziona?

A questo punto **la piattaforma contatta** la parte convenuta,  
inviandole un'email all'indirizzo indicato dal ricorrente.

La **parte convenuta ha 10 giorni di calendario per accettare il reclamo** e  
per **informare** la piattaforma se ha già deciso di ricorrere ad un determinato organismo  
ADR.



# Ma come funziona?

Qualora la parte convenuta dichiari che non vuole/non deve ricorrere ad un determinato organismo ADR, allora ne verrà **proposto** uno dalla piattaforma, **in base all'oggetto** della controversia e **all'indirizzo geografico** delle parti.



**Per trovare l'accordo** sull'organismo ADR cui ricorrere, le parti hanno **30 giorni di tempo**.

# Ma come funziona?

Reclamo accettato → accordo nei tempi sull'organismo ADR

→ avrà **90 giorni di tempo per concludere la procedura ADR.**

Questi 90 giorni in **casi eccezionali** sono **prorogabili** di ulteriori 90 giorni (*direttiva 11/2013*).

**NB:** l'organismo ADR non è tenuto a condurre la procedura ADR tramite la piattaforma.



Co-funded by  
the European Union



Help and advice  
for consumers  
in Europe



## OBBLIGHI INFORMATIVI PER LE AZIENDE - Fonti

# Regolamento 524/2013 (art. 14) & art. 141 sexies.



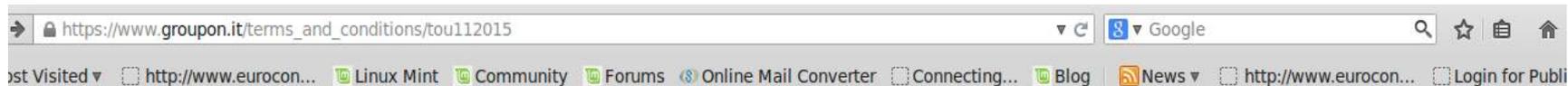
Che differenza c'è ?

E le sanzioni?



Co-funded by  
the European Union

# Groupon - homepage



applicazioni mobili, la nostra newsletter, le e-mail che ti inviamo e servizi di informazione, i contenuti e le funzionalità sul sito (tra cui la possibilità di fare un acquisto).

“**Coupon**” indica un Coupon che viene venduto dai Venditori e può essere riscattato per ottenere i Prodotti di un Partner, salvi i termini e le condizioni indicati sul Coupon stesso e/o sulla pagina del Sito dedicata all'acquisto.

“**Prodotti**” indica i beni e/o i servizi che sono descritti come parte di un Coupon (e per i quali un Coupon può essere riscattato).

## Azienda

Chi siamo  
Jobs  
Blog  
Stampa  
Investitori  
SOS Deal

## Collabora con Groupon

Assistenza Partner  
Pubblica un deal Groupon  
Programma di affiliazione

## I tuoi diritti

Assistenza clienti  
FAQ  
Buoni Sconto  
Piattaforma ODR per la  
risoluzione online delle  
controversie

## Seguici



Groupon e Antitrust:  
impegni per la tutela  
del consumatore >



Scarica l'App  
Groupon Mobile >

## Deal imbattibili per avventure in città

Groupon ti permette di scoprire attività divertenti nella tua città a un prezzo super scontato. I nostri deal includono [ristoranti](#), [spa](#), [hotel](#), [vita notturna](#), [massaggi](#), [parrucchieri](#) e tantissime altre proposte.

© 2016 Groupon International Limited. Tutti i diritti riservati. [Termini e condizioni d'uso](#) [Informativa sulla Privacy](#)  
[Cookies](#)

## GROUPON Works

Trova nuovi clienti e allarga  
il tuo business >

# Yoox – homepage – condizioni (Risolvionline)

www.yoox.com/it/Legal/Salesterms

amazon

Most Visited  http://www.eurocon...  Linux Mint  Community  Forums  Online Mail Converter  Connecting...  Blog  News  http://www.eurocon...  Login for Publicit-e

Shipping to:  ITALY

MYOOX Login **Registrati** Servizio Clienti Shopping Bag

SPEDIZIONE GRATUITA SE ACQUISTI DA APP

11.3

Per ogni altra informazione sulla nostra Privacy Policy puoi inviare richieste al seguente indirizzo di posta elettronica: [privacy@yoox.com](mailto:privacy@yoox.com) o all'indirizzo della nostra sede legale, Via Morimondo, 17 - 20143, Milano, Italia.

## 12. Legge applicabile e soluzione delle controversie

12.1

Le Condizioni Generali di Vendita sono regolate dalla legge italiana ed in particolare dal decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206, sul codice del consumo al Capo I° "Dei diritti dei consumatori nei contratti", con specifico riferimento alla normativa in materia di contratti a distanza e dal decreto legislativo 9 aprile 2003 n. 70 su taluni aspetti concernenti il commercio elettronico.

12.2

Nel caso di controversie tra il Venditore e ciascun utente finale, nascenti dalle Condizioni Generali di Vendita, il Venditore garantisce, sin d'ora, la piena adesione ed accettazione del servizio di conciliazione RisolviOnline. RisolviOnline è un servizio indipendente ed istituzionale, fornito dalla Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano, che consente di raggiungere un accordo soddisfacente, con l'aiuto di un conciliatore neutrale e competente, in un modo amichevole e sicuro, su Internet. Per maggiori informazioni sul regolamento di RisolviOnline o per inviare una richiesta di conciliazione accedi a [risolvionline.com](http://risolvionline.com)

Si informa inoltre che la Commissione europea fornisce una piattaforma per la risoluzione alternativa extra-giudiziale delle controversie, accessibile sul sito <http://ec.europa.eu/odr>

## 13. Modifica e aggiornamento

13.1

Le Condizioni Generali di Vendita sono modificate di volta in volta anche in considerazione di eventuali mutamenti normativi. Le nuove Condizioni Generali di Vendita saranno efficaci dalla data di pubblicazione su [yoox.com](http://yoox.com).

# Amazon.it – homepage - condizioni

https://www.amazon.it/gp/help/customer/display.html/ref=footer\_cou?ie=UTF8&nodeId=200545940

amazon

isited ▾ http://www.eurocon... Linux Mint Community Forums Online Mail Converter Connecting... Blog News ▾ http://www.eurocon... Login for Publicit-e

maggiore. Le disposizioni di legge vigenti in alcuni stati potrebbero vietare le limitazioni di responsabilità ora indicate. Nel caso in cui tali disposizioni risultino applicabili, le limitazioni di responsabilità ora indicate non avranno effetto e potrebbero esserti riconosciuti ulteriori diritti. Nessuna delle previsioni qui contenute limita od esclude la nostra responsabilità in caso di morte o danni alla persona procurati da nostra negligenza o causati da dolo o colpa grave.

#### 14. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali d'Uso sono regolate e devono essere interpretate ai sensi delle leggi del Gran Ducato del Lussemburgo ed è espressamente esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti di Vendita Internazionale di Mercì. Accetti, ed accettiamo a nostra volta, di sottostare alla giurisdizione non esclusiva dei Tribunali del distretto della Città di Lussemburgo. In qualità di consumatore potrai così agire davanti ai Tribunali del distretto della Città di Lussemburgo o dello Stato membro dell'Unione Europea in cui sei residente o domiciliato per promuovere una controversia in relazione alle presenti Condizioni Generali d'Uso.

La Commissione Europea fornisce una piattaforma per la risoluzione delle controversie online, a cui potrai accedere tramite questo link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nel caso volessi portare una questione alla nostra attenzione, ti invitiamo a [contattarci](#).

#### 15. MODIFICHE DEL SERVIZIO O VARIAZIONI DELLE CONDIZIONI

Ci riserviamo il diritto di modificare i Servizi Amazon, le politiche, le presenti Condizioni Generali d'Uso e i Termini del Servizio in qualsiasi momento per offrire nuovi prodotti o servizi o per adeguarci a disposizioni di legge e regolamentari. Sarai soggetto alle politiche e ai termini delle Condizioni Generali d'Uso di volta in volta vigenti nel momento in cui utilizzi i Servizi Amazon. Qualora una qualsiasi previsione delle presenti condizioni fosse ritenuta invalida, nulla o per qualunque motivo inapplicabile, tale condizione non pregiudicherà comunque la validità e l'efficacia delle altre previsioni.

#### 16. RINUNCIA

In caso di inadempimento da parte tua alle presenti Condizioni Generali d'Uso, il mancato esercizio da parte nostra del diritto di agire nei tuoi confronti, non rappresenta una nostra rinuncia ad agire per la violazione degli obblighi da te assunti.

# Zalando – homepage – informazioni legali

**Numero verde Servizio clienti Italia: 800 136 738**

disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, sabato dalle 9 alle 18 e domenica dalle 10 alle 18

**Zalando.it è un'offerta di:**

Zalando SE

Tamara-Danz-Str. 1

10243 Berlin

Germania

Numero verde : 800 136 738

E-Mail: [servizioclienti@zalando.it](mailto:servizioclienti@zalando.it)

**Rappresentante legale:**

Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter

**Presidente del consiglio di amministrazione:** Cristina Stenbeck

Deposito presso l'agenzia dell'entrate: Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B

Imposta sull'entrata: DE 260543043

Partita IVA: 29/560/00596

**Nota Legale**

[Link al sito della Commissione Europea](#)

In accordo al regolamento sull'ODR per i consumatori

Newsletter Zalando

**5%**

**SE TI ISCRIVI ORA ALLA**

Inserisci la tua email

## Sisley – homepage – condizioni

15.1. Ogni contratto di vendita concluso tra il Venditore e i Consumatori ai sensi delle presenti condizioni generali di vendita sarà disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane. In ogni caso, saranno fatti salvi i diritti eventualmente attribuiti ai Consumatori da disposizioni inderogabili di legge vigenti nello Stato di questi ultimi.

15.2. Per qualsiasi controversia, il Consumatore ha la facoltà di accedere alla piattaforma Online Dispute Resolution europea (la Piattaforma ODR Europea) per la risoluzione di qualsivoglia controversia tra Venditore e Consumatore. La Piattaforma ODR Europea è sviluppata e gestita dalla Commissione Europa, in ottemperanza alla Direttiva 2013/11/EU e al Regolamento UE n. 524/2013, al fine di agevolare la risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR (alternative dispute resolution) che vi abbia aderito, selezionabile da un apposito elenco ivi disponibile. Per maggiori informazioni sulla Piattaforma ODR Europea o per avviare, tramite quest'ultima, una procedura di risoluzione alternativa di una controversia relativa al presente contratto, accedi al seguente link: <http://ec.europa.eu/odr>. L'indirizzo di posta elettronica del Venditore da indicare nella Piattaforma ODR Europea è il seguente: [customer-care@sisley.com](mailto:customer-care@sisley.com)

15.3. Qualora non si aderisca al tentativo di conciliazione di cui al precedente par. 15.2 ovvero tale tentativo dovesse avere esito negativo, per qualsivoglia controversia tra Venditore e Consumatore sarà esclusivamente competente il Tribunale di Milano, salvo il caso in cui tale previsione non trovi applicazione a causa di norme di legge inderogabili vigenti nel paese di residenza del Consumatore.

### 16. Cessione

Le Parti non potranno cedere né in altro modo trasferire a terzi alcuno dei loro diritti e delle obbligazioni scaturenti dalle presenti condizioni generali di vendita, senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte.

**Opuscolo**

**E-commerce**

by  
**CEC Italia -  
Ufficio di  
Bolzano**

**E-Commerce - Acquistare online**



Co-funded by  
the European Union



Help and advice  
for consumers  
in Europe

