

Company:
Azienda:

Website:
Sito web:

Reference scheme: Qweb
schema di riferimento:

type of assessment:
tipo di verifica:

Front Office certification
Certificazione Front Office

Front Office surveillance
Sorveglianza Front Office

SCOPE OF CERTIFICATION

ATTIVITÀ OGGETTO DELLA CERTIFICAZIONE

ASSESSMENT VISIT

VERIFICA ISPETTIVA

Date: _____
data:

Assessment team
Gruppo di verifica ispettiva

	Name <i>Nome</i>	Acronym <i>Sigla</i>	Signature <i>Firma</i>
RVI			
AVI			

Auditor	Items assessed <i>Punti di verifica</i>																			
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	6.1	6.2	7.1	7.2
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 Use of the check-list by on digital media

Utilizzo della checklist su supporto informatico

This checklist can be filled-in electronically any word processor such as Microsoft Word. In this case pay particular attention on the editing and do not modify the text of the specification already filled-in for reference.

La checklist W01 può prevedere l'eventuale compilazione elettronica mediante il programma Microsoft Word. Particolare attenzione in questo caso deve essere posta a non modificare le sezioni testo già compilate e relative ai requisiti di specifica.

2 Key to operations

Legenda

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
11	The right to withdraw should include a statement of the policy for returning goods which do not meet the customer's requirements, or are defective, including time limits and costs, if any <i>Il diritto di recesso comprende la descrizione delle procedure per la restituzione di beni inferiori alle aspettative del cliente o difettosi, inclusi eventuali termini massimi di tempo e costi?</i>					
12	This information shall at least include: <i>Tali informazioni comprendono almeno:</i>					
a)	terms, and procedures to refund customers <i>i termini e le procedure di risarcimento del cliente?</i>					
A	B	C	D	E	F	G

- **A** - reference number of the requirement (each requirement of the specification has a different number); to identify the requirement to which the comment refers, its number shall be placed in the leftmost column on the comment part.
- **A** - numero di riferimento del requisito (i requisiti hanno una numerazione separata per ogni elemento della specifica); il numero va riportato nella colonna di sinistra della parte commenti per identificare il requisito a cui il commento si riferisce.
- **B** - requirement and relevant notes; when the requirement cell has a grey background (e.g. item 11) the requirement is optional (verb "should").
- **B** - testo del requisito ed eventuali note; quando la sezione risulta evidenziata (vedi punto 11) l'applicazione del requisito risulta facoltativa.
- **C** - references to the documents (web pages) examined during the assessment
- **C** - riferimenti dei documenti esaminati (pagine web) durante la valutazione.
- **DEFG** – sections for the assessment: yes=requirement satisfied, no=requirement not satisfied, na=not applicable; nv=not verifiable.
- **DEFG** -sezioni riservate alla verifica applicativa: yes= requisito soddisfatto, no= non soddisfatto, na= non applicabile; nv=non verificabile.

NOTE: when CDEFG fields have a dark grey background they shall not be marked during the assessment.

Nota: quando i campi CDEFG risultano evidenziati in grigio e scuro non dovranno essere compilati durante la verifica ispettiva.

Note



Questionario W01FO
Edizione 2 - 4 gennaio 2005

1.1

		References <i>Riferimenti</i>	Yes	no	na	nv
1	The identification of the online supplier shall be: <i>L'identificazione del fornitore online risulta:</i>					
a)	clear and unambiguous <i>chiara e non ambigua?</i>					
b)	easy to find <i>facile da trovare?</i>					
c)	concise <i>concisa?</i>					
2	The identification of the online supplier shall at least include: <i>L'identificazione del fornitore online include:</i>					
a)	the full name of the company Note: If the online supplier it is not a company, the identification has to include the full names of the proprietors or owners of the business <i>La denominazione completa dell'azienda?</i> Nota: Se il fornitore online non è una persona giuridica, l'identificazione deve includere i nomi completi delle persone fisiche proprietarie dell'attività.					
b)	the legal status <i>la ragione sociale</i>					
c)	the entry on the commercial register or VAT-registration number <i>il numero di registrazione presso la Camera di Commercio o la partita IVA?</i>					
d)	the registered office or the principal place of business <i>la sede legale o la principale sede di attività?</i>					
e)	the operating place of business Note: Only if different from the principal one. <i>i siti operativi?</i> Nota: Solo se differenti dalla sede principale.					
f)	the name of the managing director <i>il nome del legale rappresentante o del dirigente responsabile?</i>					
g)	the e-mail address <i>l'indirizzo di posta elettronica?</i>					
h)	the mailing address (including the country) <i>l' indirizzo postale (comprensivo dello Stato)?</i>					
i)	the telephone number <i>il numero di telefono?</i>					
l)	the fax number <i>il numero di fax?</i>					
m)	the hours of operation with reference to time zones <i>gli orari lavorativi con l'indicazione del fuso orario applicabile?</i>					
3	The identification information shall be printable <i>L'identificazione del fornitore risulta stampabile?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

1.2

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
4	Concerning the regulated professions shall be specified: Note: regulated professions are those professions that need a special permit in order to be carried on. They are Country dependent. Examples are: medical doctors, civil engineer, lawyer, etc. <i>Per quanto riguarda le professioni regolate sono indicati: Nota: le professioni regolate sono quelle che hanno bisogno di un particolare permesso per essere esercitate. Dipendono dai singoli paesi. Esempi sono: medico, ingegnere civile, avvocato, ecc.</i>					
a)	the professional association or similar institution to which the online supplier belongs <i>l'ordine professionale, o istituzione analoga, alla quale il fornitore online è iscritto?</i>					
b)	the professional title issued by the State where the professional resides <i>il titolo professionale rilasciato nello Stato in cui il professionista è stabilito?</i>					
c)	the reference to the existing professional rules of procedure of the State where the online supplier resides Note: if applicable <i>il riferimento alle norme professionali vigenti nello Stato in cui il professionista è stabilito? Nota: se applicabile</i>					

1.3

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
5	If the supplier has an activity that required an authorization, details concerning the authority which granted said authorisation shall be given. Note: some activities require an authorisation. They are Country dependent. Examples: pharmacy, selling of weapons and explosives, etc. <i>Qualora il fornitore svolga un'attività soggetta ad autorizzazione, segnala i dati relativi all'autorità che ha concesso tale autorizzazione? Nota: alcune attività richiedono un'autorizzazione. Dipendono dai singoli Paesi. Esempi: farmacia, vendita di armi ed esplosivi, ecc.</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>



2.1

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
6	Information about goods and services advertised or offered for sale on the web site, shall be given on the certified web site, prior to the beginning of the transaction <i>Vengono fornite informazioni sui beni e servizi pubblicizzati od offerti in vendita sul sito web certificato prima che la transazione commerciale abbia inizio?</i>					
7	This information shall be given: <i>Le informazioni fornite sono:</i>					
a)	complete and accurate Note: complete and accurate information means sufficient information so that the customer understands the nature of goods and services offered and the conditions of sale or supply, which are an integral part of the sale or supply contract. Complete information shall be given in all languages that the online supplier advertises on his web site. <i>complete ed accurate?</i> <i>Nota: per informazioni complete ed accurate s'intende una quantità di dati sufficiente, affinché l'utente possa comprendere la natura dei beni e servizi offerti e le condizioni di vendita o fornitura che sono parte integrante del contratto di vendita o fornitura. . Informazioni complete devono essere date in tutte le lingue nelle quali il sito è disponibile.</i>					
b)	in a clear and easy to find format <i>in una forma chiara e facile da reperire?</i>					
c)	printable <i>stampabili?</i>					
d)	electronically storable <i>archiviabili elettronicamente?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

		References <i>Riferimenti</i>			
		yes	no	na	nv
8	This information shall at least include: <i>Tali informazioni comprendono almeno:</i>				
a)	a detailed description of the goods and services offered (including if applicable patent rights) so that the customer is not misled and can take an aware purchasing decision <i>una descrizione dettagliata di beni e servizi (che include se necessario il riferimento a diritti di brevetto), tale da consentire all'utente di non incorrere in errori e di decidere consapevolmente l'acquisto?</i>				
b)	the price of the goods and services, of any taxes or other State imposed fees <i>il prezzo di beni e servizi, di eventuali tasse ed imposte o di altri addebiti imponibili nei vari Stati?</i>				
c)	specifying the currency and, if applicable, of duties or tariffs <i>l'indicazione della valuta e, quando applicabile, di eventuali dazi doganali o imposte?</i>				
d)	the terms of shipping, delivery and transport, including the timeframe within which the goods and services will be available or delivered, or when they will be made available for shipping <i>le condizioni di spedizione, consegna e trasporto, incluso il termine entro il quale beni e servizi saranno resi disponibili o consegnati, ovvero resi disponibili al vettore per la spedizione?</i>				
e)	the timeframe of order processing <i>i tempi relativi al completamento dell'elaborazione dell'ordine?</i>				
f)	the shipping costs <i>i costi della spedizione?</i>				

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
g)	an indication as to the impossibility to deliver or to geographic limitations <i>un'indicazione relativa all'impossibilità di consegna o alle limitazioni previste per determinate aree geografiche?</i>					
h)	any applicable legal restrictions on sale or use <i>qualsiasi restrizione legalmente applicabile sulla vendita o l'utilizzo?</i>					
i)	if the case, an indication that the goods are carried at the customer's risk <i>ove applicabile, l'indicazione relativa al fatto che la merce viaggia a rischio e pericolo del compratore?</i>					
l)	the terms of payment, including the accepted currencies, the set time limits, and any possible options <i>le condizioni di pagamento, con l'indicazione delle valute accettate, i termini temporali e le possibili alternative?</i>					
m)	any guarantees or warranties relating to goods and services and any certificates either mandatory by Laws or Regulations (e.g. CE marking) or voluntary (product or management system certification) <i>le garanzie relative ai beni e servizi e gli eventuali certificati, siano essi obbligatori per Leggi o Regolamenti (per es. marcatura CE) oppure volontari (certificazioni di sistema di gestione o di prodotto)?</i>					
9	If partial payments or payments by instalments are accepted the online supplier shall notify the customer the full payment conditions in the contract (i.e. full price, monthly payments, interests, taxes etc) <i>Se sono accettati pagamenti parziali o a rate il fornitore on-line notifica al compratore le condizioni del pagamento completo nel contratto (cioè: prezzo totale, ammontare mensile dei pagamenti, interessi, tasse, ecc.)?</i>					
10	This information shall at least include: <i>Tali informazioni comprendono almeno:</i>					
a)	how to obtain repair and service within the validity of the guarantee and any other after sale support or service related to the goods and services purchased <i>le modalità per ottenere riparazioni in garanzia e assistenza post-vendita per i beni e servizi acquistati?</i>					
b)	how to cancel orders <i>le modalità di cancellazione degli ordini?</i>					
c)	if applicable, the existence of the right to withdraw and how to exercise it <i>quando applicabile, l'esistenza del diritto di recesso e le modalità di esercizio del diritto stesso?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
11	The right to withdraw should include a statement of the policy for returning goods which do not meet the customer's requirements, or are defective, including time limits and costs, if any <i>Il diritto di recesso comprende la descrizione delle procedure per la restituzione di beni inferiori alle aspettative del cliente o difettosi, inclusi eventuali termini massimi di tempo e costi?</i>					
12	This information shall at least include: <i>Tali informazioni comprendono almeno:</i>					
a)	terms, and procedures to refund customers <i>i termini e le procedure di risarcimento del cliente?</i>					
b)	applicable laws and the place of jurisdiction? Note: in the EU this may be the country of the purchaser (in B2C e-business) according to the European Directive Nr. 44/2001 <i>la legge applicabile ed il luogo di giurisdizione?</i> Nota: nella EU questo dovrebbe essere il paese del compratore nella vendita al consumatore in accordo alla direttiva 44/2001/CEE					
c)	valid languages for contracts <i>le lingue valide per i contratti?</i>					
13	In case of promotions, such as price reductions, prizes, or give-aways, or contests, or games, these shall be clearly identifiable <i>Qualora esistano offerte promozionali, come ribassi, premi od omaggi ovvero concorsi o giochi, questi sono chiaramente identificati come tali?</i>					
14	The terms to benefit from them shall be stated accurately and without ambiguity, including the validity period of special offers <i>Le condizioni per beneficiarne delle offerte promozionali sono presentate in modo accurato ed inequivocabile, incluso il periodo di validità delle offerte speciali?</i>					

2.2

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
15	The online supplier can disclose any other verifiable information on existing affiliations that may be of relevance to the requirements of the present specification, as well as the reference and the marks of any other certifications that he may possess <i>Il fornitore on-line rende nota ogni altra informazione verificabile su eventuali affiliazioni pertinenti ai requisiti stabiliti dalla presente specifica, nonché il riferimento ed i marchi di ogni altra certificazione in suo possesso?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

3.1

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
16	Order processes shall be clearly recognisable as such <i>I processi di ordine sono chiaramente riconoscibili come tali?</i>					
17	An order shall only be initiated by a conscious act on the part of the customer <i>Un ordine è iniziato solo da un atto cosciente da parte del cliente?</i>					
18	It shall be possible to check and if needed to correct all the elements of an order before placing it and to exit the web site without placing an order <i>È possibile verificare e se necessario correggere tutti gli elementi di un ordine prima di renderlo operativo?</i>					
19	A check question shall be answered before the order is finalised <i>Si deve rispondere ad una domanda di conferma prima che l'ordine sia portato a termine?</i>					
20	In the check question the price of the order shall be given and there shall be a reference to the conditions of contract <i>Nella domanda di conferma viene evidenziato il prezzo dell'ordine e sono presenti i riferimenti alle condizioni di contratto?</i>					
21	The conclusion of the purchase contract shall be confirmed with a purchase number and date <i>La conclusione del contratto di acquisto è confermata con un numero di ordine ed una data?</i>					
22	the conclusion of the purchase contract shall be confirmed with a purchase number and date printable <i>La conclusione del contratto di acquisto è stampabile?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

3.2

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
23	When goods are not available or a service ordered cannot be provided as specified the online supplier shall have: <i>Quando i beni ordinati non siano disponibili, o un servizio non possa essere fornito nei termini dell'offerta il fornitore on-line ha:</i>					
a)	a process to notify the customer in a timeframe that is appropriate to the transaction and in line with the nature of the goods or the services Note: when feasible, the unavailability should be notified on the web site <i>un processo per informare il cliente in tempo congruo con le caratteristiche della transazione e con la natura del bene o del servizio?</i> Nota: quando possibile l'indisponibilità deve essere segnalata sul sito web					
b)	if an alternative is offered, a process by which the customer can accept or refuse the order Note: in the case in which the customer asks for the cancellation of the order, they must be apply rapid formality to effect the cancellation and to refund the customer <i>qualora venga offerta un'alternativa, un processo con il quale il cliente possa accettare o rifiutare l'ordine?</i> Nota: nel caso in cui il cliente richieda la cancellazione dell'ordine, devono essere applicate modalità rapide per effettuare la cancellazione e rimborsare il cliente stesso.					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
c)	<p>a reliable system for the delivery of goods ordered, within the specified timeframe or in accordance with what agreed when placing the order</p> <p>Note: this means resorting to reliable carriers with whom there exist agreements. In this case the online supplier shall specify on the certified web site the timeframe within which the goods will be made available to carriers for shipping</p> <p><i>un sistema affidabile per la consegna dei beni ordinati, che deve avvenire entro i termini indicati o concordati all'atto dell'ordine?</i></p> <p><i>Nota: Ciò comporta fare ricorso a vettori affidabili con i quali deve aver stipulato un contratto. In quest'ultimo caso il fornitore deve segnalare sul sito web certificato i tempi entro i quali si impegna a rendere la merce disponibile al vettore per l'invio</i></p>					
d)	<p>a process to invoice and settle orders in line with what described on the web site</p> <p><i>le modalità per la fatturazione ed il saldo degli ordini, conformemente a quanto descritto nel sito web?</i></p>					
e)	<p>the order confirmation in a printable way</p> <p><i>la conferma dell'ordine che deve permettere al cliente l'archiviazione anche tramite stampa?</i></p>					
f)	<p>according to the type of good or service ordered, the notification that the goods have been shipped</p> <p><i>in funzione della tipologia del bene o servizio ordinato la notifica di avvenuta spedizione dei beni?</i></p>					
g)	<p>a process to inform customers of invoicing errors</p> <p><i>un sistema per informare il cliente di eventuali errori di fatturazione?</i></p>					
h)	<p>possible information to the customer about the status of on-going orders</p> <p><i>eventuali informazioni al cliente sullo stato d'avanzamento degli ordini in corso?</i></p>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>



4.1

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
24	The online supplier shall always respect the principles of good faith and loyalty in commercial transactions particularly those dictated by the protection of vulnerable consumers <i>Il fornitore on-line rispetta i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali soprattutto quelli dettati dalla protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili?</i>					
25	The online supplier shall: <i>Il fornitore on-line:</i>					
a)	not provide on the web site links to deceptive, fraudulent or illegal sites <i>evita di introdurre sul sito web certificato link che effettuino collegamenti con siti fuorvianti, fraudolenti od illegali?</i>					
b)	not publish on the certified web site or distribute in any form, either to the aim of selling or for any other purposes, material that is illegal or illicit in the jurisdiction where the online supplier carries out its principal business activities (e.g. gambling sites, sites of religious sects, pornography sites, etc.) <i>evita di pubblicare sul sito web certificato o distribuire in alcuna forma, sia con finalità di vendita sia con altri scopi, materiale illegale od illecito con riferimento alle giurisdizioni in cui il fornitore on-line certificato opera prevalentemente (per esempio siti di gioco d'azzardo, di sette religiose, di pornografia, ecc.)?</i>					
c)	avoid the link to web sites for which an authorisation should be obtained and such authorisation has not been granted, as yet <i>evita il collegamento ad un sito web se è a conoscenza del fatto che è necessario essere autorizzati e l'autorizzazione non è stata ancora concessa?</i>					
d)	not use intellectual property in a deceptive way such as to lead to error or without authorisation Note: for instance the unauthorised use of a third party's logo or trademark to create the impression of sponsorship or endorsement, or the use of a third party's copyright without first obtaining the appropriate permission <i>evita di utilizzare la proprietà intellettuale di terzi in modo fuorviante, tale da indurre ad errore, o senza autorizzazione?</i> <i>Nota: ad esempio: l'utilizzo non autorizzato di un logo o di un marchio commerciale di altri, per suggerire che siano sponsor o sostenitori; oppure l'utilizzo di diritti d'autore di terzi senza aver ottenuto la necessaria autorizzazione</i>					
e)	promote advertising activities that are truthful <i>promuovere attività pubblicitarie veritiere?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
f)	refrain from publishing false or misleading information or make claims about products or services that do not comply with any applicable advertising codes of practice <i>si astiene dal pubblicare informazioni false o fuorvianti o fare affermazioni su prodotti o servizi non conformi alle normative o ai regolamenti in vigore relativi ai codici di condotta pubblicitari?</i>					
g)	ascertain the actual truthfulness of any third party "seals" or certificates advertised <i>si assicura che qualsiasi "marchio" od attestato di terzi espressamente pubblicizzato sia veritiero?</i>					
h)	label advertising and keep it separate from technical details concerning the goods or services, avoiding to disguise it as technical functionality, also by means of links, without disclosing to customers that it is, indeed, advertising <i>mette in evidenza la pubblicità e la tiene separata dai dati tecnici del bene o servizio, evitando di occultarla sotto forma di funzionalità tecniche, anche attraverso l'uso di link, senza informare il consumatore che si tratta di pubblicità?</i>					
i)	be able to substantiate any express or reasonably implied factual claim made in advertising, also comparative, or marketing activity, and obtain reasonable assurance on the reliability on an information before publishing it on the web site <i>è in grado di comprovare qualsiasi affermazione espressa di fatto o ragionevolmente implicita, contenuta nella pubblicità, anche comparativa, o azione di marketing, e dispone di sufficienti garanzie a comprova, prima di diffondere qualsiasi informazione?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

4.2

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
26	E-business application that are directly aimed at children shall be age-appropriate, and shall not exploit the credulity, lack of experience or sense of loyalty of children <i>Le applicazioni di e-business che sono direttamente rivolta ai minori sono appropriate alla loro età e non sfruttarne la credulità, la mancanza di esperienza o il senso di lealtà?</i>					
27	When children are involved the online supplier shall: <i>Quando i minori sono coinvolti il fornitore on-line:</i>					
a)	refrain from collecting any information <i>si astiene dal raccogliere dati personali?</i>					
b)	avoid to attract them to participate in, or divulge information by the prospect of, games, prizes or similar activities <i>si astiene dall'istigarli a partecipare o a divulgare informazioni con la prospettiva di giochi, premi o simili attività?</i>					
c)	refuse to knowingly accepting orders for goods or services? <i>si astiene dall'accettare consapevolmente ordini di beni e servizi?</i>					
d)	display a policy for monitoring the use of chat rooms and new groups, and the access to web pages which are directly managed by the online supplier <i>rende nota una politica di controllo sull'uso delle chat rooms e news group e l'accesso a pagine web gestiti direttamente dal fornitore on-line certificato?</i>					
e)	if applicable, offer a section for parents were they are informed about the service <i>ove applicabile offre una sezione per i genitori nella quale vengono informati del servizio?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

4.3

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
28	As for the techniques of hypertexts and HTML language management and subsequent modifications and improvements, the online supplier: <i>Per quanto concerne le tecniche legate alla gestione degli ipertesti ed al linguaggio HTML e successive modifiche e miglioramenti, il fornitore on-line:</i>					
a)	shall not disable a browser's "back" button <i>evita di disabilitare il pulsante "back" (indietro) di un browser?</i>					
b)	shall not automatically process a link without an affirmative click-through <i>evita di far accedere automaticamente ad un sito web senza un click di conferma?</i>					
c)	shall not prevent a customer from choosing where to navigate on the Internet, by resorting to the so called "mousetrapping" techniques <i>evita di impedire al consumatore di scegliere dove navigare in Internet facendo uso delle cosiddette tecniche di "mousetrapping"?</i>					
d)	shall not use systems to favour the ranking in search engines, if those systems imply terms that are unrelated to the certified site's actual content, goods offered, or services or if they are in any way deceptive Note: for instance <meta> tags or similar technology should comply with this requirement <i>evita di ricorrere a sistemi di facilitazione della catalogazione da parte dei motori di ricerca, per esempio facendo uso di "tag <meta>" o equivalenti sistemi, se questi riferimenti non sono in relazione con l'effettivo contenuto del sito web certificato, i beni proposti, i servizi o se sono in qualche modo fuorvianti?</i>					

4.4

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
29	Any e-business session opened by a registered user (authenticated user) shall be immediately closed at logoff or when the connection is lost to avoid any possible unauthorised access <i>Qualunque sessione di e-business aperta da un utente registrato (utente autenticato), viene immediatamente chiusa al log-off o quando la connessione viene persa per evitare ogni possibile accesso non autorizzato?</i>					
30	users' data may remain stored for the purpose of recording and tracing the transaction undertaken <i>I dati dell'utente possono restare immagazzinati allo scopo di registrare e rintracciare la transazione effettuata?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>



5.1

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
31	A privacy statement has to be placed on the web site referring to relevant applicable laws and regulations <i>È pubblicata una dichiarazione relativa alla privacy sul sito web certificato che faccia riferimento alle Leggi o Regolamenti applicabili in materia?</i>					
32	That privacy statement sets out: <i>Questa dichiarazione stabilisce:</i>					
a)	what personal information is being collected <i>quali dati personali vengono raccolti?</i>					
b)	the name of the person responsible for collecting and protecting the confidentiality of that personal information Note: the responsible person can be the company that owns the certified web site. In case the data treatment is subcontracted the subcontractor's name shall be published on the certified web site <i>il nome del responsabile per la raccolta e la tutela della riservatezza dei dati personali?</i> <i>Nota: la persona responsabile può essere l'azienda che è proprietaria del sito web certificato. Nel caso in cui il trattamento è dato in subappalto il nome del subappaltatore deve essere pubblicato sul sito web certificato</i>					
c)	how and to what purposes that personal information will be used <i>le finalità e le modalità di utilizzo dei dati personali?</i>					
d)	to whom that personal information might be disclosed in case of users' consent <i>a quali entità ed in quali circostanze i dati personali potrebbero essere divulgati in caso di consenso da parte dell'utente?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
e)	the rights of users to object or prohibit the collection, use or disclosure of their personal information <i>i diritti degli utenti a contestare o vietare la raccolta, l'uso o la divulgazione dei propri dati personal?</i>					
f)	the right to withhold or withdraw their consent at any time and for any use <i>il diritto di negare o ritirare il consenso in qualsiasi momento e per qualsiasi scopo?</i>					
g)	the right to have that personal information corrected, completed or blocked <i>il diritto di poter correggere, completare o rendere indisponibili i propri dati personali?</i>					
h)	the consequences of denying or withdrawing the consent to collect, use or disclose their personal information <i>le conseguenze di un eventuale negazione o ritiro del consenso alla raccolta, uso o divulgazione dei propri dati personali?</i>					
i)	the possibility for users to verify their personal information <i>la possibilità per gli utenti di verificare i propri dati?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
l)	the means by which users may update their personal information or require any inaccuracy to be corrected <i>l'impegno a non utilizzare dati personali segnalati come inesatti, fino a quando l'inesattezza non sia stata rettificata?</i>					
m)	the undertaking not to use any personal information which have been reported as inaccurate until the inaccuracy has been corrected <i>l'impegno a non utilizzare dati personali segnalati come inesatti, fino a quando l'inesattezza non sia stata rettificata?</i>					
n)	a clear statement about the web site's use of cookies or similar user-tracking techniques, including the consequences if users set their computers to delete or reject cookies Note: only session specific and security cookies can be used. Permanent cookies can be used provided a clear statement about their use is included on the web site <i>una dichiarazione chiara sul ricorso da parte del sito web a cookie o simili tecnologie per tenere traccia degli utenti, che illustri anche le conseguenze nel caso l'utente decida di programmare il proprio computer ad eliminare o a non accettare cookie?</i> Note: possono essere usati solo cookie specifici di sessione e cookie di sicurezza. I cookies permanenti possono essere utilizzati a patto che esista una chiara citazione del fatto che se ne fa uso nel sito web					

5.2

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
33	Is implemented a system to obtain consent from users to use their personal information for purposes not directly related to the transactions between the online supplier and the users (opt-in rule) <i>È reso operativo un sistema (regola di opt-in) per ottenere il consenso di un utente ad utilizzare i propri dati personali con finalità non direttamente correlate alle transazioni tra il fornitore on-line certificato e l'utente?</i>					
34	It is possible to withdraw such permission <i>È possibile ritirare tale permesso?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Personae contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

5.3

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
35	Retaining personal information is allowed only when a transaction is consummated or if the user gives permission to retain that information for future purposes (opt-in rule). Note: it shall be possible to withdraw this permission <i>La conservazione dei dati personali è ammessa solo se la transazione viene conclusa o solo nel caso in cui l'utente acconsenta alla conservazione dei dati al fine di permetterne un utilizzo futuro?</i> <i>Nota: Deve essere possibile ritirare tale permesso</i>					
36	It shall be possible to withdraw this permission <i>È possibile ritirare tale permesso?</i>					

5.4

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
37	As few personal data as possible shall be collected for the performance of the service <i>È raccolta la quantità di dati personali minore possibile per la realizzazione del servizio?</i>					

5.5

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
38	If personal data are collected it shall be clearly marked if the entered data are mandatory (e.g. the address for deliveries) or voluntary (e.g. title) Note: only data that are needed for the performance of the service shall be mandatory <i>Se vengono raccolti dati personali è chiaramente evidenziato se i dati inseriti sono obbligatori (per esempio l'indirizzo per la consegna) o volontari (per esempio il titolo di studio)?</i> <i>Note: solo i dati necessari per la realizzazione del servizio possono essere considerati obbligatori</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>



6.1

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
39	The online supplier shall declare its security policy on the certified web site define and implement measures for the management of information security <i>Il fornitore on-line dichiara la sua politica della sicurezza sul sito certificato per definire ed applicare misure per la gestione della sicurezza delle informazioni?</i>					

6.2

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
40	A secure payment method shall be implemented, either directly or indirectly resorting to banks or similar institutions provided with certified security systems <i>Il fornitore on-line prevede modalità di pagamento sicure, direttamente oppure indirettamente facendo ricorso a istituti di credito o altre organizzazioni dotate di certificazioni di sicurezza?</i>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>



7.1

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
41	<p>The on-line supplier shall indicate on the certified web site how a customer can make a complaint, including a physical address and a telephone number and avoid providing only post office boxes, e-mail addresses, answering machines, or voice mail systems</p> <p>Note: days and hours of operations shall be specified; besides the principal offices, the same information shall be also provided for any offices or branches.</p> <p><i>Il fornitore on-line indica sul sito web certificato come un cliente può fare un reclamo, indicando un indirizzo fisico ed un recapito telefonico evitando il solo ricorso a caselle postali, a indirizzi e-mail, a segreterie telefoniche, o a caselle vocali?</i></p> <p><i>Nota: devono essere indicati giorni, orari lavorativi ed eventuali riferimenti ad uffici o succursali oltre che alla sede principale</i></p>					

7.2

		References <i>Riferimenti</i>	yes	no	na	nv
42	<p>The certified web site should include instructions on how to access to out-of-court (online) dispute settlement</p> <p>Note: this requirement applies as mandatory for B2C e-commerce transactions in those Countries where an on-line dispute settlement system is available at affordable costs.</p> <p><i>Il sito web certificato contiene istruzioni su come accedere alla conciliazione online?</i></p> <p><i>Nota: questo requisiti assume carattere di obbligatorietà per le transazioni B2C in quei paesi dove è disponibile un sistema di conciliazione on-line a prezzi accettabili</i></p>					

ref.	Contacted persons, web pages, objective evidences and comments <i>Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti</i>

Contacted persons, web pages, objective evidences and comments
Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti

CHANGES SINCE LAST ASSESSMENT

CAMBIAMENTI INTERVENUTI DALL'ULTIMA VERIFICA

CORRECTIVE ACTIONS RELATED TO THE NC OF THE PREVIOUS ASSESSMENT
AZIONI CORRETTIVE RELATIVE ALLE NC RILEVATE DURANTE LA PRECEDENTE VERIFICA ISPETTIVA

Contacted persons, web pages, objective evidences and comments
Persone contattate, pagine web, evidenze oggettive e commenti

USE OF THE Qweb CERTIFICATION MARK (if used, where and how)
USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE Qweb (se usato, dove e come)

NC AND RECOMMENDATIONS
NC E RACCOMANDAZIONI