

# Schema di certificazione Qweb

Edizione 2.0 – 1 Gennaio 2005



**Questa pagina é lasciata intenzionalmente vuota**

## Qweb – Schema di Certificazione

### 0 Introduzione

- 0.1 Questo documento descrive il Sistema di certificazione Qweb per la certificazione delle attività di e-commerce, di e-business, di altre attività di e-services ed il rilascio del marchio Qweb. La certificazione ed il rilascio del marchio Qweb sono qui di seguito denominati “Qwebmark” mentre il termine e-business si riferisce a tutte le attività svolte on-line. Questo documento sostituisce lo Schema di Certificazione edizione 1.2 – 29 ottobre 2002.
- 0.2 Qweb é il sistema di IQNet per la certificazione delle attività di e-business a livello mondiale e per la qualificazione dei Qweb coaches: operatori che sono in grado di realizzare un sito web conforme rispondente ai requisiti della specifica Qweb. Il sistema Qweb si basa su una specifica tecnica di proprietà di IQNet.
- 0.3 La certificazione dell’attività di e-business è intrapresa sulla base delle specifiche riportate nei seguenti documenti:
- Il presente “Schema di Certificazione”
  - Le “Condizioni generali di contratto” dell’organismo di certificazione partner di IQNet
  - Il “Tariffario” o documento equivalente dell’organismo di certificazione partner di IQNet
- 0.4 Qweb é un sistema di certificazione gestito da organismi di certificazione terzi il quale conferisce dei benefici ad entrambe le parti che operano in ambiente Business-to-Business (B2B), Consumer-to-Government(C2G), Business-to-Government (B2G) o Business-to-Consumer (B2C).
- 0.5 I benefici principali per le aziende che offrono beni e servizi su Internet sono:
- l’attività di e-business è conforme ai più elevati standard
  - con un click del mouse la certificazione è validata, essa fornisce informazioni sull’azienda, sull’attività svolta e sull’organismo di certificazione. Tale validazione è una prova sicura
  - la massima priorità é data alle aspettative del cliente
  - l’attività di e-business è sicura, affidabile e customer-friendly
  - un vantaggio competitivo derivante dalla fiducia riposta dal cliente nei confronti dell’azienda
- 0.6 I principali vantaggi per aziende o consumatori che utilizzano servizi e comprano beni su Internet sono:
- il sito è sicuro e registrato legalmente
  - il servizio di e-business è della migliore qualità
  - le condizioni di vendita e di consegna sono chiare e veritiere
  - la sicurezza e privacy sono applicate per il trattamento dei dati sia personali che finanziari
  - i reclami del cliente sono presi in considerazione e opportunamente gestiti
  - i consumatori possono ricorrere a una soluzione extragiudiziale delle controversie

**Tabella 1: Contenuto del sistema di certificazione**

1.	Identificazione del fornitore on line
2.	Informazioni da fornire sul sito certificato
3.	Gestione della transazione
4.	Responsabilità Sociale

## Qweb – Schema di Certificazione

5.	Trattamento di dati personali degli utenti (privacy)
6.	Sicurezza
7.	Qualità del processo di e-business (controllo, reclami ed azioni correttive)

0.7 Il nome ed il logo IQNet sono marchi registrati. Il nome ed il logo dell'organismo di certificazione sono marchi registrati. Il nome Qweb ed il logo Qwebmark, nelle diverse configurazioni, sono marchi registrati e possono essere usati dai Clienti solo alle condizioni specificate nel presente documento ed i suoi allegati.

0.8 Il Qwebmark correttamente inserito nel sito web certificato consente a qualunque visitatore del sito, con un click del mouse, di verificare l'identità del Cliente, la validità del certificato e l'identità dell'Organismo di Certificazione. Se il click del mouse non apre una finestra con le informazioni di cui sopra, significa che il marchio è stato utilizzato erroneamente.

## 1 Oggetto del documento

1.1 Il presente documento definisce le modalità di rilascio della certificazione e del marchio Qweb nei tre diversi livelli da parte degli organismi di certificazione che sono partners di IQNet (in seguito denominati *organismo di certificazione*).

1.2 Qualsiasi operatore o fornitore on-line (in seguito denominato *cliente*) che effettui attività di business elettronico e interessato all'ottenimento del Qwebmark può richiederlo all'Organismo di Certificazione senza alcuna esclusione.

1.3 Qualsiasi operatore che fornisce servizi o consulenza per l'implementazione di siti web conformi ai requisiti del presente documento può far domanda per diventare Qweb coach secondo le regole definite al capitolo 12, senza alcuna esclusione.

## 2 Condizioni generali

2.1 I requisiti che l'organizzazione del Cliente ed il suo sito web di business elettronico devono possedere sono specificati negli Allegati 1.

2.2 Il rilascio ed il mantenimento del Qwebmark sono subordinati al pagamento degli importi specificati nel "Tariffario" o documento equivalente dell'Organismo di Certificazione, partner di IQNet, che offre questa certificazione con le modalità indicate al punto 10.

2.3 La durata del contratto per il rilascio del Qwebmark è di un anno e si intende automaticamente prorogata per lo stesso periodo e così via di seguito salvo disdetta e salvo il caso di ritiro o rinuncia del Qwebmark.

2.4 Gli esami della documentazione, i controlli sul sito web e le attività di valutazione sull'organizzazione aziendale del Cliente sono svolti da personale qualificati nell'ambito del Sistema Qweb.

2.5 Tutte le attività relative al rilascio ed al mantenimento del marchio Qweb ed in particolare l'analisi dei documenti, i controlli sul sito web e le verifiche presso il Cliente, vengono svolti, da parte del personale incaricato, con l'impegno di riservatezza di ogni informazione comunque ottenuta.

## Qweb – Schema di Certificazione

### 3 Presentazione ed istruzione della domanda, verifiche presso il cliente



#### 3.1 Offerta di servizio e domanda di certificazione

- 3.1.1 Ogni Cliente interessato può richiedere all'Organismo di Certificazione un'offerta economica per il rilascio ed il mantenimento del Qwebmark compilando il modulo di richiesta presente sul sito web dell'Organismo di Certificazione, oppure sul sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net).
- 3.1.2 Per avviare il rilascio del Qwebmark il Cliente deve fornire all'Organismo di Certificazione una serie di informazioni compilando l'apposito modulo di domanda.
- 3.1.3 Per le eventuali estensioni del marchio ad altre attività di business elettronico o ad altri siti web facenti capo allo stesso Cliente è sufficiente che venga nuovamente compilato il modulo di domanda che specifichi in dettaglio l'oggetto dell'estensione e che sia inviato il relativo aggiornamento della documentazione.

#### 3.2 Istruzione della domanda - pre-audit

- 3.2.1 Dopo il ricevimento della domanda l'Organismo di Certificazione:
  - verifica la completezza della documentazione presentata
  - gestisce ulteriori necessità di informazioni reciproche;
  - esamina la documentazione inviata dal Cliente;
  - accetta la domanda o, se del caso, la rifiuta precisandone le motivazioni.
- 3.2.2 L'organismo di Certificazione può, di concerto col Cliente effettuare una visita preliminare (check-up o pre-audit) per raccogliere ulteriori elementi di valutazione e poter meglio predisporre il piano dei controlli e delle verifiche;

#### 3.3 Controlli sul sito web, verifiche in azienda

- 3.3.1 Ad istruttoria completata viene concordato con il Cliente il piano dei controlli e delle verifiche e vengono comunicati i nomi dei valutatori incaricati.
- 3.3.2 I valutatori incaricati verificano che il sito web di e-business sia conforme ai requisiti ad esso applicabili della specifica Qweb. Tale controllo è in generale effettuato con tempi e modalità scelti dall'Organismo di Certificazione accedendo al sito web tramite Internet. Su motivata richiesta del Cliente ed in particolare quando per accedere al sito occorre disporre di chiavi di accesso (password per utenti registrati) la verifica del sito web è effettuata presso una sede operativa del Cliente alla presenza di rappresentanti aziendali. L'Organismo di Certificazione può effettuare acquisti o stipulare contratti di prova per verificare ogni potenzialità del sito fino all'emissione dell'ordine. In tali casi l'Organismo di Certificazione

## Qweb – Schema di Certificazione

---

avvisa prontamente il Cliente che si impegna ad annullare l'ordine o il contratto senza alcun onere per l'ordinante.

- 3.3.3 I valutatori incaricati procedono quindi con la verifica sul luogo che viene condotta di regola presso la sede operativa del Cliente nell'ambito della quale viene gestito il sito web e/o, quando necessario, presso l'Internet Service Provider che fornisce ospitalità al sito web.
- 3.3.4 Prima della verifica, i valutatori incaricati tengono un incontro con i responsabili della gestione del business elettronico e la Direzione aziendale al fine di:
- arrivare ad una buona comprensione della procedura di valutazione;
  - stabilire un canale ufficiale per le comunicazioni tra i valutatori e il Cliente;
  - chiarire eventuali aspetti non chiari e stabilire un clima di fiducia reciproca.
- 3.3.5 Il Cliente deve assicurare che:
- tutti i documenti e le registrazioni menzionati in questo schema di certificazione siano disponibili per i valutatori;
  - i valutatori siano assistiti durante le verifiche;
  - sia chiaramente individuato il Responsabile del business elettronico con l'incarico di mantenere il collegamento con l'Organismo di Certificazione per quanto concerne gli aspetti relativi al rilascio del Qwebmark.
- 3.3.6 La verifica comporta, la valutazione di conformità delle modalità operative del Cliente con riferimento ai requisiti espressi dallo schema di certificazione, nonché la verifica che l'organizzazione aziendale dimostri di prendere correttamente in considerazione i requisiti di Legge applicabili al business elettronico. **Il rispetto dei requisiti di Legge non è oggetto di verifica e tale responsabilità ricade totalmente sul Cliente.**
- 3.3.7 Ogni eventuale non conformità con questo schema di certificazione è identificata ed annotata.
- 3.3.8 Al termine della verifica viene tenuta una riunione nel corso della quale i responsabili aziendali ricevono dai valutatori un rapporto sintetico con i rilievi emersi ed hanno l'opportunità di discuterne il contenuto.

## 4 Rilascio del Qwebmark

- 4.1 Sulla base delle evidenze raccolte durante i controlli e le verifiche, l'Organismo di Certificazione delibera circa il rilascio del Qwebmark. Il Cliente è prontamente informato della decisione.
- 4.2 Qualora siano state rilevate non conformità ai requisiti del presente schema di certificazione l'Organismo di Certificazione le notifica per e-mail al Cliente e:
- il Cliente informa l'Organismo di Certificazione della scadenza entro la quale si impegna a rimuovere le non conformità e ad introdurre azioni correttive;
  - l'Organismo di certificazione comunica al Cliente se:
    - a) l'iter di certificazione sia sospeso in attesa di un'altra verifica, indicandone la scadenza, oppure;
    - b) se sia sufficiente una dichiarazione scritta che le azioni correttive sono state introdotte, accompagnata da eventuale adeguata documentazione.
- 4.3 Se il Cliente non concorda con le decisioni prese, può chiedere all'Organismo di Certificazione un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso. L'Organismo di Certificazione può disporre ulteriori accertamenti con controlli sul sito

## Qweb – Schema di Certificazione

web e verifiche sull'organizzazione aziendale, condotti, se il Cliente lo desidera, da valutatori diversi da quelli che avevano effettuato quelli precedenti; infine decide dopo aver discusso il problema alla presenza di tutti i valutatori coinvolti. Le spese relative a questi accertamenti sono a carico del Cliente.

- 4.4 Quando il Qwebmark è stato rilasciato il Cliente:
- viene iscritto nel database dei licenziatari del Qwebmark, accessibile pubblicamente sul sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net);
  - riceve un attestato IQNet di rilascio del Qwebmark.
  - riceve il codice di registrazione nel database nonché l'esatta rappresentazione grafica del Qwebmark ed il sorgente HTML da inserire nel sito certificato.



Il marchio Qweb (Qweb Mark)

- 4.5 La notizia del rilascio del Qwebmark è di regola diffusa da parte dell'Organismo di Certificazione, che nell'ambito del trattamento dei dati personali del Cliente si riserva il diritto di comunicarli e diffonderli. In particolare l'elenco, anche parziale, dei Clienti licenziatari è diffuso con cadenze scelte dall'Organismo di Certificazione alla stampa ed alle agenzie di informazione. Il cliente è informato dei diritti definiti nella direttiva dell'Unione Europea 95/46/CE e delle equivalenti leggi Nazionali sulla protezione dei dati personali. La revoca del consenso prestato alla comunicazione e diffusione dei propri dati personali, comporta automaticamente da parte del Cliente rinuncia al Qwebmark (vedi articolo 9), ma non lo esime dagli obblighi amministrativi contratti con l'Organismo di Certificazione.<sup>1</sup>

## 5 Diritti e doveri del Cliente certificato

- 5.1 Il Cliente concessionario del marchio Qweb ha diritto di:
- utilizzare il Qwebmark su: materiale pubblicitario, pubblicazioni, carta intestata ed altra documentazione. Nel caso di uso del Qwebmark su documentazione non ipertestuale e quindi priva del link di validazione del Qwebmark il Cliente si impegna a citare il riferimento all'Organismo di Certificazione;
  - dare pubblicità in maniera non fuorviante dell'avvenuta rilascio del Qwebmark, citando sempre il riferimento all'Organismo di Certificazione;
- 5.2 Il Qwebmark non può essere riportato direttamente sui prodotti forniti dal Cliente né può essere usato in modo che possa essere interpretato come un marchio di

<sup>1</sup> Questa legge é applicabile in Italia, è conosciuta generalmente come legge sulla "Protezione del trattamento dei dati personali" o sulla "privacy" ed esiste in tutti i Paesi Europei in quanto è imposta da una Direttiva Europea

## Qweb – Schema di Certificazione

---

certificazione relativa al prodotto o ai sistemi gestionali del Cliente (quali il sistema di gestione della qualità o il sistema di gestione ambientale o il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni).

- 5.3 Il Cliente inoltre si impegna a:
- utilizzare il Qwebmark sul sito web certificato nell'esatta rappresentazione fornita, senza modifiche alle proporzioni ed ai colori, senza ingrandimenti o riduzioni, sempre e comunque accompagnato dalle specifiche HTML inviate dall'Organismo di Certificazione che consentono il link di validazione;
  - utilizzare il Qwebmark almeno sulla home page del sito certificato e su altre pagine nelle quali il Cliente ritenga opportuna l'apposizione del marchio stesso;
  - utilizzare altri eventuali marchi posti in prossimità del Qwebmark in modo tale da non alterarne in alcuna maniera il valore ed il contenuto.
- 5.4 L'organismo di certificazione verifica che il Qwebmark sia usato in modo corretto.
- 5.5 Il Qwebmark ed il suo codice di registrazione nel database sono relativi ad un solo sito web gestito dal Cliente e non sono trasferibili a terzi o ad altri siti web dello stesso Cliente o di terzi.
- 5.6 Il Cliente si impegna a mantenere il servizio di business elettronico ed il sito web certificato conformi ai requisiti dello schema di certificazione Qweb. Qualora il Cliente intenda variare la sua organizzazione o il suo sito web in maniera significativa, che in qualche modo possa alterare la conformità allo schema di certificazione Qweb, deve darne comunicazione all'Organismo di Certificazione, il quale può accettare le variazioni o predisporre l'effettuazione tempestiva di verifiche aggiuntive sull'organizzazione aziendale e/o controlli aggiuntivi sul sito web. Gli oneri relativi a verifiche e controlli sono a carico del Cliente.

## 6 Mantenimento nel tempo del Qwebmark

- 6.1 Dove un cambiamento significativo è stato effettuato, la continuità della validità del certificato dipende se il prodotto cambiato risponde ai requisiti descritti nella tabella 1 e negli allegati del presente programma di certificazione.
- 6.2 L'Organismo di Certificazione effettua verifiche periodiche sull'organizzazione aziendale del Cliente certificato con cadenza almeno annuale e controlli sul sito web certificato con cadenza trimestrale per verificare il mantenimento della conformità ai requisiti dello schema di certificazione Qweb. L'Organismo di Certificazione comunica per iscritto al Cliente con almeno 10 giorni di preavviso la data delle verifiche presso la sede operativa del Cliente nell'ambito della quale viene gestito il sito web e/o, quando necessario, presso l'Internet Service Provider che fornisce ospitalità al sito web, indicando i nomi dei valutatori incaricati. Le verifiche sul sito web certificato sono condotte ove possibile senza preavviso, salvo accordi specifici con il Cliente (vedi 3.3.2 e succ.). Organizzazioni aziendali di grandi dimensioni, siti web complessi e numero elevato di prodotti e servizi forniti comportano in generale una durata o una frequenza maggiore nei controlli e nelle verifiche.
- 6.3 Il Cliente si impegna ad accettare le verifiche presso la propria sede operativa e/o presso l'Internet Service Provider ed a consentire l'accesso ai valutatori incaricati dall'Organismo di Certificazione. I valutatori si impegnano a limitare al minimo indispensabile le interferenze con l'attività del Cliente.

## Qweb – Schema di Certificazione

---

- 6.4 Qualora a seguito delle verifiche e dei controlli vengano accertate non conformità rispetto alla specifica o al presente schema di certificazione l'Organismo di Certificazione le notifica per e-mail al Cliente e:
- il Cliente informa l'Organismo di Certificazione della scadenza entro la quale si impegna a rimuovere le non conformità e ad introdurre azioni correttive;
  - l'Organismo di Certificazione comunica al Cliente se sia necessaria un'altra verifica, indicandone la scadenza; oppure se sia sufficiente una dichiarazione scritta che le azioni correttive sono state introdotte, accompagnata da eventuale adeguata documentazione.

## 7 Ritiro del Qwebmark

- 7.1 Il ritiro del Qwebmark è disposto dall'Organismo di Certificazione:
- 7.1.1 in caso di non osservanza, conseguente a negligenza grave, degli impegni assunti agli Articoli 5 e 6;
  - 7.1.2 in caso di frequenti e reiterate non osservanze degli impegni assunti, anche in forma non grave;
  - 7.1.3 in caso di fallimento del Cliente o comunque di cessazione dell'attività di business elettronico.
  - 7.1.4 in caso di mancato versamento delle somme dovute, qualora il Cliente persista nel suo inadempimento nonostante la messa in mora e la diffida;
  - 7.1.5 in caso di utilizzo scorretto, irregolare o illegale del nome o del logo Qwebmark;
- 7.2 La decisione del ritiro del Qwebmark viene comunicata, dall'Organismo di Certificazione al Legale Rappresentante del Cliente sia per e-mail che mediante lettera raccomandata A. R. Il sito web certificato, con il riferimento al Cliente è immediatamente cancellato dal database e deve cessare ogni uso del Qwebmark sia sul sito web che sugli eventuali documenti sui quali era stato apposto. Se il marchio non viene rimosso dal sito web il click del mouse aprirà una finestra nella quale viene evidenziato che il certificato è stato ritirato. L'Organismo di Certificazione si riserva ogni azione tesa a proteggere il Qwebmark e ad impedirne l'uso illegittimo.
- 7.3 Il Qwebmark può essere rilasciato, dopo il ritiro, presentando una nuova domanda e seguendo nuovamente l'intero processo di certificazione. (vedi punti 3, 4 e 5)

## 8 Rinuncia al Qwebmark

- 8.1 Il Cliente può rinunciare al Qwebmark:
- 8.1.1 alla scadenza amministrativa del contratto di certificazione, dando disdetta con un preavviso di tre mesi;
  - 8.1.2 quando non intenda accettare variazioni alle condizioni economiche;
  - 8.1.3 quando non intenda accettare variazioni apportate al presente Schema di Certificazione,
- 8.2 Nei casi 8.1.2 e 8.1.3:
- il Cliente può presentare eventuali osservazioni

## Qweb – Schema di Certificazione

---

- l'Organismo di Certificazione fissa la data di entrata in vigore delle variazioni e le comunica al Cliente;
  - la rinuncia avrà vigore soltanto dopo il periodo di preavviso di tre mesi dato dal Cliente all'Organismo di Certificazione purché tale preavviso avvenga entro un mese dalla comunicazione dell'Organismo di certificazione.
- 8.3 Nel caso di rinuncia al Qwebmark il sito web certificato, con il riferimento al Cliente è immediatamente cancellato dal database e si impegna a cessare ogni uso del Qwebmark sia sul sito web che sugli eventuali documenti sui quali era stato apposto. (vedi punto 5)
- 8.4 Il Qwebmark può essere rilasciato, dopo la rinuncia, presentando una nuova domanda e seguendo nuovamente l'intero processo di certificazione. (vedi punti 3 e 4)

## 9 Modifiche alle Specifiche Qweb e ai livelli di certificazione

- 9.1 Il Cliente verrà informato dall'Organismo di Certificazione nel caso in cui IQNet intraprenda degli accordi che modificheranno lo schema di certificazione Qweb incidendo sui diritti di utilizzo del Marchio.
- 9.2 Il Cliente sarà informato dall'Organismo di Certificazione, mediante lettera di A.R., di tutte le modifiche alle quali bisogna conformarsi. Il Cliente dovrà dichiarare entro un periodo di 3 mesi mediante lettera di A.R. le decisioni in merito se continuare o no con lo schema di certificazione Qweb sulla base delle modifiche richieste.
- 9.3 Al Cliente verrà concesso un periodo ragionevole per applicare i requisiti modificati (generalmente un anno). Qualora il periodo venga oltrepassato, il diritto di utilizzo potrà essere ritirato in conformità alle regole menzionate nella sezione 7.
- 9.4 Le spese per gli esami della documentazione ed eventuali controlli e verifiche addizionali sono a carico del Cliente.

## 10 Prezzi e condizioni economiche

- 10.1 Il corrispettivo per il rilascio ed il mantenimento nel tempo del Qwebmark è definito sulla base del tempo impiegato per effettuare i controlli necessari sul sito web e sull'organizzazione del Cliente secondo i requisiti previsti.
- 10.2 Il corrispettivo é di regola fatturato dall'Organismo di Certificazione durante la fase di certificazione o al momento del rilascio del Qwebmark e pagato in rate annuali anticipate per quanto concerne il mantenimento.
- 10.3 Il corrispettivo pattuito per il rilascio ed il mantenimento del Qwebmark è dovuto dal Cliente all'Organismo di certificazione anche se il Qwebmark dovesse essere ritirato per mancato pagamento di una o più rate del corrispettivo stesso o per revoca del consenso al trattamento dei dati di cui alla Direttiva Europea 95/46/EC.

### 11 Uso scorretto del Qwebmark

- 11.1 È scorretto l'uso del Qwebmark se fatto in modo da trarre in inganno i destinatari del messaggio. In particolare è considerato scorretto:
- quando il Qwebmark non è stato ancora rilasciato;
  - quando il Qwebmark è stato revocato o quando il Cliente vi ha rinunciato;
  - in riferimento ad un standard diverso dalle Specifiche Qweb;
  - per attività non soggette a verifica;
  - per siti web non soggetti a controllo;
  - quando il Qwebmark viene impiegato in modo tale da essere interpretato come un marchio di certificazione di prodotto o di sistema di gestione aziendale (quali il sistema di gestione della qualità, il sistema di gestione ambientale o il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni).
- 11.2 Appena identificato l'uso scorretto, l'Organismo di Certificazione, diffida il Cliente inadempiente e prende tutte le misure atte a far cessare tale uso e a tutelare i suoi interessi lesi.

### 12 Qualificazione del Qweb Coach

- 12.1 Ogni operatore<sup>2</sup> in grado di realizzare siti web conformi ai requisiti Qweb possono essere qualificati come Qweb coach da parte di un IQ Net partner sulla base delle seguenti procedure.
- 12.2 A seguito della qualifica l'organizzazione potrà usufruire del titolo Qweb coach e sarà autorizzata ad usare il marchio Qweb coach sulle loro pagine web, e sui documenti e sarà inserita, con una pagina di descrizione nella sezione Qweb coach del sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net).
- 12.3 La qualificazione é basata su 3 fasi diverse:: Formazione; Organizzazione; Dimostrazione di competenze tecniche.
- 12.3.1 Formazione: Almeno uno dei Qweb Coach project managers dovrà frequentare uno specifico corso IQNet e superare con successo l'esame finale.
- 12.3.2 Organizzazione: Le procedure operative e la metodologia della progettazione e dello sviluppo dei siti web del Qweb Coach dovranno essere conformi alle specifiche Qweb come descritto nel documento *Schema di Certificazione Qweb*.
- 12.3.4 Dimostrazione di competenze tecniche: è verificato durante il processo di certificazione del sito stesso. Le procedure operative e la metodologia possono essere sviluppate dal Coach con la collaborazione dell'Organismo di

---

<sup>2</sup> Queste organizzazioni potrebbero avere diverse origini ed esperienze. Una recente ricerca di mercato ha dimostrato che i siti web sono progettati, realizzati e gestiti per e per conto di clienti da una varietà di diverse organizzazioni, tra cui:

- Fornitori di software, ICT e networking
- Agenzie pubblicitarie
- Compagnie di pubbliche relazioni
- Internet service providers
- Individui e professionisti che operano in vari settori che hanno sviluppato la capacità di progettare e sviluppare siti web.

## Qweb – Schema di Certificazione

---

Certificazione e la loro conformità verificata durante il processo di valutazione del sito web. Questo richiede che almeno un sito web dovrà essere sottoposto al processo di certificazione Qweb. La riuscita certificazione del sito web può essere considerata come una dimostrazione positiva di competenza tecnica.

- 12.4 Il Qweb Coach ha l'autorizzazione ad utilizzare il seguente marchio:



- 12.5 I Coach possono utilizzare il marchio: sul loro sito in qualsiasi pagina relativa alla progettazione, realizzazione, e alla gestione dell'attività del sito web; sul materiale pubblicitario; su altri media e documenti, quali carta intestata e articoli di cancelleria.
- 12.6 Al Qweb Coach non è consentita l'utilizzazione del marchio Qweb Coach in modo ingannevole. In particolare, non dovrà esistere alcuna confusione con il marchio Qweb.
- 12.7 Il partner IQNet che attribuisce la qualifica al Qweb Coach è responsabile del corretto utilizzo del marchio. Nel caso di uso improprio, la qualifica di Qweb Coach potrà essere ritirata con la conseguente cancellazione del Coach dal sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net).
- 12.8 Il Qweb Coach dovrà assicurare in qualsiasi momento che almeno una persona all'interno dell'organizzazione sia stata debitamente qualificata e che le sopramenzionate procedure operative e metodologie siano utilizzate al momento dell'implementazione del sito web presentato per la certificazione Qweb. La mancata osservanza di quanto sopra potrebbe comportare il ritiro della qualifica di Qweb Coach e il divieto di uso del marchio web Coach.
- 12.9 L'inserimento dei dati rilevanti nel database dei Coach viene effettuato dal partner IQNet che qualifica il Qweb Coach. Un Qweb Coach, una volta qualificato, diventa un Coach "pubblico" per tutti i possibili clienti Qweb, indifferentemente dal partner IQNet che ha attribuito originariamente la qualifica.
- 12.10 Il logo Qweb Coach sul sito del Coach è creato da un link al sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net). Un click del mouse sul logo attiva una pagina pop up che attesta la validità del marchio e riporta i dati di identificazione del coach.
- 12.11 Il sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net) include un database per i Coach che comprende il logo dell'Azienda del Coach, un link e una descrizione della loro attività. Il contenuto della pagina di presentazione del Qweb Coach è proposta dal Coach e convalidata dal partner IQNet che qualifica il Coach.

### **13 Ricorsi e controversie**

- 13.1 Il Cliente può far ricorso contro le decisioni dell'Organismo di Certificazione. Il trattamento del ricorso potrà prevedere verifiche addizionali presso l'organizzazione aziendale del Cliente e/o controlli aggiuntivi sul sito web. La procedura del ricorso è come definita nelle Condizioni generali di contratto dell'Organismo di Certificazione.
- 13.2 Le spese relative al ricorso sono a carico del Cliente secondo i prezzi praticati dall'Organismo di Certificazione per le proprie prestazioni, salvo il caso di accoglimento del ricorso.

## Allegato 0

### Definizioni

#### 1 **Chat Room**

Contesto operativo Internet per conversazioni on-line in diretta tra un numero illimitato di individui.

#### 2 **Cliente**

Persona fisica o giuridica che sottoscrive un contratto per acquistare beni o servizi da un *fornitore on-line*.

#### 3 **Fornitore on-line**

Persona fisica o giuridica che svolge un'attività di *business elettronico*.

#### 4 **Fornitore on-line Certificato**

Un *fornitore on-line* certificato da un *organismo di certificazione*.

#### 5 **Business elettronico**

Qualsiasi tipo di transazione tendente a vendere o acquistare beni e/o servizi nella quale le parti interagiscono elettronicamente piuttosto che con scambi fisici o contatti diretti.

#### 6 **Conciliazione on-line**

Composizione extragiudiziale delle controversie in caso di lite tra *fornitore* e *cliente* condotta nel rispetto del diritto e secondo principi di indipendenza, di trasparenza, del contraddittorio, di efficacia del procedimento, di legalità della decisione, di libertà per le parti e di rappresentanza.

#### 7 **Cookie**

Informazione (che può contenere anche *dati personali* deliberatamente inseriti dall'utente) trasferita da un *sito web* al computer di un utente e lì conservata, che può essere visionata ed utilizzata dal *web server* durante una visita al *sito web*.

#### 8 **Dati Personali**

**Informazioni relative ad una persona fisica o giuridica, la quale può essere identificata da queste informazioni o confrontando le stesse con altri da9 Link**

Collegamento a pagine elettroniche residenti su un qualsiasi *web server* che consente la visualizzazione delle pagine stesse.

#### 10 **Marchio di qualità Qweb (Qweb mark)**

Il marchio rilasciato da un *organismo di certificazione* che il *fornitore on-line* deve utilizzare sul suo *sito web certificato* e che offre un collegamento diretto con il sito Qweb

---

## Qweb – Schema di Certificazione

---

(www.Qwebmark.net), consentendo così agli *utenti* di verificare l'autenticità del marchio stesso e l'identità del *fornitore on line*. Il marchio di qualità Qweb può essere impiegato dal *fornitore on-line certificato* anche sulla documentazione pubblicitaria e di accompagnamento dei beni o servizi forniti.

### **11 News group**

Un gruppo al quale gli iscritti possono inviare via e-mail informazioni di interesse comune, accessibili a tutti gli iscritti.

### **12 Organismo di certificazione**

Uno degli organismi di certificazione di terza parte indipendenti che sono proprietari del *marchio di qualità* Qweb, hanno aderito allo schema di certificazione Qweb e rilasciano ai *fornitori on-line* il marchio stesso. L'elenco di tali organismi è disponibile sul sito Qweb (www.Qwebmark.net).

### **13 Provider**

Organizzazione (detta anche Internet Service Provider) che dà al *fornitore on-line* visibilità tramite Internet e può fornirgli anche una serie di servizi che possono includere il semplice utilizzo del *web server* ovvero fornire anche sistemi di sicurezza dei dati e delle transazioni commerciali on-line (metodi di trasmissioni sicure per l'uso delle carte di credito o servizi equivalenti).

### **14 Sito web**

Un insieme di pagine elettroniche tra loro connesse tramite link conservate su un *web server* e riferite ad un'attività specifica.

### **15 Sito web certificato**

Ogni *sito web* certificato Qweb che quindi possiede i requisiti stabiliti nella presente specifica ed esibisce il *marchio di qualità* Qweb.

### **16 Tag, <meta> tag**

Elemento di demarcazione del linguaggio HTML che consente di applicare un formato al testo o, come nel caso del tag <meta> di inserire informazioni nelle pagine di un *sito web*; tali informazioni, sotto forma di parole chiave, possono servire ad un motore di ricerca per catalogare il sito.

### **17 Utente**

Chiunque visiti un *sito web*, sia a scopi di *business elettronico*, che non.

### **18 Web server**

Un computer che tiene in memoria pagine elettroniche e le rende accessibili agli *utenti* tramite Internet (World Wide Web).

## Allegato 1 – Specifica Qweb 2.0

E' necessario rispettare determinati principi per rispondere ai seguenti requisiti. Le conformità dei requisiti sono controllate attraverso la revisione di documenti, e le verifiche di conformità del sito ed in azienda.

### 1 Identificazione del fornitore on line

- 1.1 L'identificazione del fornitore deve essere chiara e non ambigua, facilmente reperibile e coincisa. Deve almeno includere: denominazione, ragione sociale, (nel caso non si tratti di una persona giuridica, i nomi completi delle persone fisiche proprietarie dell'attività), registrazione presso gli enti di competenza (REA, CCIAA o equivalente) o numero di partita IVA con cui è registrato presso la sua amministrazione tributaria, sede legale, principale sede di attività, il nome dell'amministratore, indirizzo, indirizzo di posta elettronica (e-mail), indirizzo postale (comprensivo dello Stato), recapito telefonico e fax; orari lavorativi con l'indicazione del fuso orario applicabile. L'identificazione del fornitore deve essere stampabile.
- 1.2 Per quanto riguarda le professioni<sup>3</sup> regolate il fornitore deve indicare: l'ordine professionale o istituzione analoga, alla quale il fornitore è iscritto, il titolo professionale rilasciato nello Stato in cui il professionista è stabilito, il riferimento ove applicabile, alle norme professionali vigenti nello Stato in cui il professionista è stabilito.
- 1.3 Qualora svolga un'attività soggetta ad autorizzazione, il fornitore deve segnalare i dati relativi all'autorità che ha concesso tale autorizzazione

### 2 Informazioni da fornire sul sito certificato

- 2.1 Informazioni complete ed accurate sui beni e servizi pubblicizzati od offerti in vendita sul sito web certificato, chiaramente e facilmente reperibili, prima che la transazione commerciale abbia inizio. Queste informazioni devono essere stampabili. 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 fornite in tutte le lingue che l'operatore di un applicazione e-business pubblicizza sul suo sito. Tali informazioni devono almeno comprendere:
  - 2.1.1 una descrizione dettagliata di beni e servizi (incluso il riferimento, ove applicabile ai diritti d'uso di brevetti), tale da consentire all'utente di non incorrere in errori e di decidere consapevolmente l'acquisto;
  - 2.1.2 il prezzo di beni e servizi, di eventuali tasse ed imposte o di altri addebiti imponibili nei vari Stati

---

<sup>3 3</sup> Le professioni regolate sono quelle professioni che necessitano di speciali autorizzazioni per essere praticate. Dipendono da ogni singolo paese. Es. Dottore, ingegnere civile, avvocato, etc.

## Qweb – Schema di Certificazione

---

- 2.1.3 l'indicazione della valuta e, quando applicabile, di eventuali dazi doganali o imposte;
- 2.1.4 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 tempi relativi al completamento della transazione, i costi della spedizione; un'indicazione relativa all'impossibilità di consegna o alle limitazioni previste per determinate aree geografiche o qualsiasi restrizione legalmente applicabile sulla vendita o l'utilizzo; l'indicazione relativa al fatto che la merce viaggia a rischio e pericolo del compratore, ove applicabile;
- 2.1.5 le condizioni di pagamento, con l'indicazione delle valute accettate, inclusi i termini temporali e le possibili alternative;
- 2.1.6 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);
- 2.1.7 qualora vengano accettati dei pagamenti parziali, il fornitore deve informare il consumatore sulle condizioni di pagamento presenti nel contratto (prezzo pieno, pagamenti mensili, interessi ecc).
- 2.1.8 le modalità per ottenere riparazioni in garanzia e assistenza post-vendita per i beni e servizi acquistati;
- 2.1.9 le modalità di cancellazione degli ordini;
- 2.1.10 quando applicabile, l'esistenza del diritto di recesso e le modalità di esercizio del diritto stesso; tali modalità devono comprendere la descrizione delle procedure per la restituzione di beni inferiori alle aspettative del cliente o difettosi, inclusi eventuali termini massimi di tempo e costi;
- 2.1.11 i termini, le modalità e le procedure di risarcimento del cliente;
- 2.1.12 qualora esistano offerte promozionali, come ribassi, premi od omaggi ovvero concorsi o giochi promozionali la loro chiara identificazione come tali ed un facile accesso alle condizioni per beneficiarne che devono essere presentate in modo preciso e inequivocabile;
- 2.1.13 legge applicabile e luogo di giurisdizione<sup>4</sup>;
- 2.1.14 lingue considerate valide per i contratti
- 2.2 il fornitore on-line può rendere inoltre 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.

### 3 Gestione della transazione

- 3.1 I processi d'ordine devono essere chiaramente riconosciuti come tali. Un ordine dovrà avere inizio solo con un atto consapevole da parte del cliente. Deve essere possibile per il cliente controllare tutti gli elementi che costituiscono il suo ordine, prima di emetterlo, e se necessario correggerli e uscire dal sito web certificato, senza aver emesso alcun ordine. Prima che l'ordine venga concluso è necessario rispondere ad una domanda di consenso. Nella domanda di consenso deve essere riportato il prezzo dell'ordine e deve esserci un riferimento alle condizioni contrattuali. Inoltre, la conclusione del contratto di acquisto deve

---

<sup>4</sup> dovrebbe essere il paese del consumatore (nel B2C e-Business) secondo la Direttiva Europea n. 44/2001.)

## Qweb – Schema di Certificazione

---

essere confermato con un numero e data di acquisto e deve essere anche stampabile.

- 3.2 Quando i beni ordinati non sono disponibili, o un servizio non può essere fornito nei termini dell'offerta il fornitore on-line deve prevedere:
  - 3.2.1 le modalità per avvisare il cliente in tempo congruo con le caratteristiche della transazione e con la natura del bene o del servizio (quando possibile l'indisponibilità deve essere segnalata sul sito web);
  - 3.2.2 qualora venga offerta un'alternativa, sia permesso al cliente di accettare o rifiutare e nel caso in cui il cliente richieda la cancellazione dell'ordine, siano applicate modalità rapide per effettuare la cancellazione e rimborsare il cliente stesso.
  - 3.2.3 un sistema affidabile per la consegna dei beni ordinati, che deve avvenire entro i termini indicati o concordati all'atto dell'ordine. Questo significa l'utilizzo di vettori affidabili con i quali il fornitore on-line deve aver stipulato un contratto. In questo caso il fornitore deve segnalare sul sito web certificato i tempi entro i quali si impegna a rendere la merce disponibile al vettore per la consegna;
  - 3.2.4 le modalità per la fatturazione ed il saldo degli ordini, che deve essere in linea con quanto descritto sul sito web;
  - 3.2.5 la conferma dell'ordine che deve essere stampabile;
  - 3.2.6 a seconda del tipo di bene o servizio ordinato, la notifica che i beni siano stati spediti;
  - 3.2.7 una modalità per informare i clienti di eventuali errori di fatturazione;
  - 3.2.8 eventuali informazioni al cliente sullo stato d'avanzamento degli ordini in corso;
- 3.3 Il fornitore on-line certificato adotta misure adeguate, atte a garantire che gli ordini dei clienti siano evasi in conformità con quanto dichiarato sul proprio sito web. Queste misure prevedono:
  - 3.3.1 un sistema per controllare, prima di emetterlo, che l'ordine sia completo e non contraddittorio
  - 3.3.2 un processo per assicurare che i beni e i servizi forniti corrispondano effettivamente a quanto ordinato

### **4. Responsabilità Sociale**

- 4.1 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. Il fornitore on-line certificato di un'attività di e-business deve:
  - 4.1.1 non introdurre sul sito web certificato link che effettuino collegamenti con siti fuorvianti, fraudolenti od illegali e non deve 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 (le attività sono es. siti di giochi d'azzardo, siti di sette religiose, siti pornografici, ecc.);
  - 4.1.2 evitare il collegamento ad un sito in rete se è a conoscenza del fatto che è necessario essere autorizzati e l'autorizzazione non è stata ancora concessa;
  - 4.1.3 evitare di utilizzare la proprietà intellettuale di terzi in modo fuorviante, tale da indurre ad errore, o senza autorizzazione. Ad esempio: l'utilizzo

## Qweb – Schema di Certificazione

---

- 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;
- 4.1.4 promuovere attività pubblicitarie veritiere ed astenersi 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; deve inoltre assicurarsi che qualsiasi "marchio" od attestato di terzi espressamente pubblicizzato sia veritiero
- 4.1.5 mettere in evidenza la pubblicità e tenerla 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;
- 4.1.6 essere in grado di comprovare qualsiasi affermazione espressa di fatto o ragionevolmente implicita, contenuta nella pubblicità, anche comparativa, o azione di marketing, e disporre di sufficienti garanzie a comprova, prima di diffondere qualsiasi informazione;
- 4.2 Le applicazioni di e-business che sono direttamente rivolta ai minori sono appropriate alla loro età e non sfruttare la credulità, la mancanza di esperienza o il senso di lealtà. Quando sono coinvolti minori il fornitore on-line deve:
- 4.2.1 astenersi dal raccogliere dati;
- 4.2.2 astenersi dall'istigarli a partecipare o a divulgare dati con la prospettiva di giochi, premi o simili attività;
- 4.2.3 astenersi dall'accettare consapevolmente ordini di beni e servizi;
- 4.2.4 stabilire e descrivere la politica per monitorare l'utilizzo di chat rooms e news groups, e l'accesso alle pagine web che sono direttamente gestite dal fornitore on-line certificato;
- 4.2.5 qualora applicabile, prevedere una sezione per i genitori per informarli sul servizio.
- 4.3 Per quanto concerne le tecniche legate alla gestione degli ipertesti ed al linguaggio HTML e successive modifiche e miglioramenti, il fornitore on-line:
- 4.3.1 non può disabilitare il pulsante "back" (indietro) di un browser, né fare accedere automaticamente ad un sito web senza un click di conferma, o impedire al consumatore di scegliere dove navigare in Internet facendo uso delle cosiddette tecniche di "mousetrapping".
- 4.3.2 non deve 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.
- 4.4 Termine dell'operazione: 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 dati dell'utente possono restare immagazzinati allo scopo di registrare e rintracciare la transazione effettuata

### **5 Trattamento di dati personali degli utenti (privacy)**

- 5.1 Una dichiarazione relativa alla privacy deve essere presente sul sito web certificato che faccia riferimento alle Leggi o Regolamenti applicabili in materia ed in particolare stabilisca:

## Qweb – Schema di Certificazione

---

- 5.1.1 quali dati personali vengono raccolti;
- 5.1.2 il nome del responsabile per la raccolta e la tutela della riservatezza dei dati personali<sup>5</sup>;
- 5.1.3 le finalità e le modalità di utilizzo dei dati personali;
- 5.1.4 a quali entità ed in quali circostanze i dati personali potrebbero essere divulgati in caso di consenso da parte dell'utente;
- 5.1.5 i diritti degli utenti a contestare o vietare la raccolta, l'uso o la divulgazione dei propri dati personali, incluso il diritto di negare o ritirare il consenso in qualsiasi momento e per qualsiasi scopo, nonché il diritto di poter correggere, completare o rendere indisponibili i propri dati personali;
- 5.1.6 le conseguenze di un eventuale negazione o ritiro del consenso alla raccolta, uso o divulgazione dei propri dati personali;
- 5.1.7 la possibilità per gli utenti di verificare i propri dati;
- 5.1.8 i mezzi a disposizione degli utenti per aggiornare i propri dati personali o per richiedere eventuali rettifiche di inesattezze;
- 5.1.9 l'impegno a non utilizzare dati personali segnalati come inesatti, fino a quando l'inesattezza non sia stata rettificata;
- 5.1.10 una dichiarazione comprensibile sul ricorso da parte del sito web a cookies 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 cookies (possono essere utilizzati solamente i cookies di una specifica sessione o cookies di sicurezza. I cookies permanenti possono essere utilizzati purché vi sia una dichiarazione chiara sul sito web sul loro utilizzo);
- 5.2 le modalità 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 (regola di opt-in). Deve essere data la possibilità di ritirare questa autorizzazione.
- 5.3 I dati personali possono essere conservati solamente dopo che la transazione sia stata completata o se l'utente consente di tenere i suoi dati personali per scopi futuri (regola di opt-in). Deve essere data la possibilità di ritirare questa autorizzazione.
- 5.4 Dovranno essere conservati il minor tipo di dati possibili per la prestazione del servizio.
- 5.5 Se i dati personali vengono raccolti deve essere chiaramente indicato se i dati immessi sono obbligatori (es. l'indirizzo per le consegne) o volontari (es. titolo). Potranno essere indicati come obbligatori solamente i dati che servono per la prestazione del servizio.

## 6 Sicurezza

- 6.1 Procedure designate per assicurare l'integrità, l'autenticità e la riservatezza dei dati saranno implementate secondo il livello delle conoscenze tecnico-scientifiche e in linea con il grado di rischio nell'applicazione interessata.

---

<sup>5</sup> 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

## Qweb – Schema di Certificazione

---

- 6.2 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. Queste misure includono:
- 6.2.1 un'analisi del rischio in cui siano definite le tipologie di trattamento dei dati, le minacce, le debolezze e i rischi a cui sono soggetti i dati;
- 6.2.2 i criteri per la definizione delle regole e dei controlli tecnici e organizzativi per la protezione delle informazioni e loro modalità di verifica.
- 6.2.3 Essi dovranno riguardare almeno le seguenti aree:
- salvataggio e recupero dei dati;
  - sicurezza della rete interna;
  - protezioni da intrusioni
- 6.2.4 Criteri aggiuntivi includono le seguenti aree:
- sicurezza logica (identificazione, autenticazione, integrità, gestione password, ecc.);
  - sicurezza fisica (accesso ad ambienti, ecc.);
  - sviluppo e modifica delle applicazioni (se applicabile);
  - ricorso a subfornitori (outsourcing);
  - gestione degli archivi cartacei.
- 6.3 Il fornitore on-line deve inoltre definire le istruzioni operative necessarie, gli interventi formativi per il personale e le attività di verifica e prova.
- 6.4 Il fornitore on-line deve prevedere modalità di pagamento sicure, sia direttamente che indirettamente utilizzando istituti di credito o altre organizzazioni dotate di certificazioni di sicurezza.

### **7. Qualità del processo di e-business (controllo, reclami ed azioni correttive)**

Un fornitore on-line certificato deve tenere sotto controllo con regolarità le proprie prestazioni, relativamente alle aspettative dei clienti e, se necessario, deve intraprendere azioni correttive. A tale scopo deve prevedere:

- 7.1 Il fornitore on-line deve fornire le prove che i processi di business coinvolti nella gestione della consegna o della prestazione da lui offerta possono essere controllati in modo tale che possa monitorare le conformità con i termini generali e particolari applicabili alle sue attività.
- 7.2 Il fornitore on-line dovrà monitorare le proprie prestazioni, relativamente alle aspettative dei clienti e, se necessario, deve intraprendere azioni correttive. A tale scopo deve prevedere:
- 7.2.1 l'indicazione sul sito web certificato, come il cliente può fare un reclamo, includendo 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, indicando giorni, orari lavorativi ed eventuali riferimenti ad uffici o succursali oltre che alla sede principale;
- 7.2.2 l'adozione di un sistema per ricevere, archiviare e gestire i reclami da parte di clienti ed utenti, che preveda, almeno:
- 7.2.3 di rispondere ad ogni reclamo motivato e non anonimo entro un tempo definito;
- 7.2.4 di intraprendere azioni adeguate per prevenire il ripetersi della situazione che ha portato al reclamo;

## Qweb – Schema di Certificazione

---

- 7.2.5 di mostrare una chiara ed esaustiva documentazione circa la risoluzione dei reclami;
  - 7.2.6 l'adozione di sistemi per controllare che siano prese azioni correttive efficaci entro un tempo determinato, per affrontare tutti gli episodi di mancata osservanza della specifica, siano essi stati rilevati da un controllo interno, oppure segnalati da terzi, ivi compreso l'organismo di certificazione;
  - 7.2.7 l'adozione di un sistema per ricevere i commenti dei clienti su beni e servizi, tenere statistiche dei risultati di questo feed-back, ed adeguare il proprio comportamento sulla base di questi risultati;
- 7.3 Il fornitore on line accetta la composizione extragiudiziale delle controversie nate a causa di un dissenso col cliente tramite la conciliazione on-line prevista dalle pertinenti organizzazioni. Il sito web certificato deve contenere istruzioni su come accedere alla conciliazione online.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> 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.