

Lista di controllo: logistica e aspetti giuridici nello shop online

Quali sono le questioni a cui devono prestare attenzione i gestori di shop online in riferimento a logistica e aspetti giuridici?

| Logistica | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Viene definita la gestione degli invii di ritorno e dei reclami? |
| <input type="checkbox"/> | Il processo di ordinazione è stato testato su più fronti, anche per gli invii di ritorno e per i clienti all'estero? |
| <input type="checkbox"/> | Sono presenti le risorse necessarie a elaborare gli ordini in modo efficiente? |
| <input type="checkbox"/> | Viene definito chiaramente come gli ordini vadano composti, imballati e consegnati? |
| <input type="checkbox"/> | Di cosa ci si occupa internamente e cosa viene affidato a partner esterni? Consiglio: la Posta offre soluzioni integrate per l'e-commerce da un'unica fonte (posta.ch/e-commerce). |
| <input type="checkbox"/> | Quale esperienza/sensazione dovrebbe avere il cliente quando apre il proprio pacco? |
| <input type="checkbox"/> | Come sono i processi logistici dei concorrenti? |
| <input type="checkbox"/> | Viene garantita ai clienti la possibilità di seguire la spedizione dei pacchi? |
| <input type="checkbox"/> | La consegna deve essere effettuata presso punti per il ritiro dei pacchi? |
| <input type="checkbox"/> | Se si spedisce all'estero: sono state osservate tutte le condizioni quadro relative a dazi e spese di trasporto? I suddetti costi vengono indicati in modo trasparente sul sito web? |

| Aspetti giuridici | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Direttive sulla protezione dei dati: esiste una regolamentazione chiara sul trattamento dei dati personali dei clienti? |
| <input type="checkbox"/> | La dichiarazione concernente la protezione dei dati è completa (ad es. riferimento all'invio della newsletter, controllo della solvibilità, cookies ecc.)? |
| <input type="checkbox"/> | Le pagine su cui vengono raccolti dati contengono un link ben visibile alla dichiarazione concernente la protezione dei dati? |
| <input type="checkbox"/> | Prima dell'utilizzo dei dati nel processo di ordinazione vi è un consenso esplicito da parte dei clienti? |
| <input type="checkbox"/> | Sono stati registrati i consensi relativi alla protezione dei dati (ad es. «opt-in» per la ricezione della newsletter nel corso della procedura di ordinazione)? |
| <input type="checkbox"/> | Diritto di restituzione: è chiaro per il cliente entro quale termine gli è consentito restituire la merce? Tale termine è conforme alle norme europee? |
| <input type="checkbox"/> | Vengono indicati chiaramente gli eventuali costi per dazi e consegna? |
| <input type="checkbox"/> | CG: le condizioni generali sono ben visibili su ogni pagina dello shop online, provviste di una data di validità e stampabili? |
| <input type="checkbox"/> | Obbligo di impressum: le necessarie indicazioni di legge da parte del venditore sono particolareggiate e ben visibili? |
| <input type="checkbox"/> | I seguenti obblighi di informazione previsti dalla LCSi sono rispettati? – Stipula del contratto online: si fa riferimento alle singole fasi tecniche che conducono alla stipula di un contratto – Rilevamento e correzione di errori di digitazione: vengono messi a disposizione mezzi tecnici adeguati al fine di riconoscere e correggere errori di digitazione prima dell'inoltro dell'ordine? – Conferma dell'ordine: l'ordinazione viene immediatamente confermata al cliente per e-mail? |
| <input type="checkbox"/> | I clienti vengono informati circa la possibilità di revocare il loro consenso? |
| <input type="checkbox"/> | Si evita di richiedere informazioni superflue? |
| <input type="checkbox"/> | Viene garantita la sicurezza dei dati (codifica SSL nel trasferimento con i vari metodi di pagamento, inserimento sicuro della password, nel caso sia previsto un campo di login) e vengono anche comunicate quali sono le misure atte a garantire la sicurezza dei dati? |

Gestione delle piccole imprese

Pubblicato da PostFinance in collaborazione con KMU-HSG.