



the Qwebmark

Sistema Qweb

Condizioni generali di contratto

per la certificazione ed il rilascio del marchio Qweb

Edizione 5 – 28 ottobre 2005

Tutti i diritti riservati – © CISQ, 2001-2005

1 – Oggetto	2
2 – Offerta di servizio, domanda di certificazione e pianificazione attività	2
3 – Modifiche allo Schema Qweb	2
4 – Prezzi e condizioni economiche	3
5 – Conciliazione on line	3
6 – Ricorsi, Conciliazione ed Arbitrato	3
7 – Manleva	3



1 – Oggetto

- 1.1 Il presente documento disciplina le modalità di rilascio della certificazione e del marchio Qweb (in seguito denominato Qwebmark) in conformità allo Schema di Certificazione Qweb, da parte di **CERTICOMMERCE** con sede legale in **Roma, Via Montebello, 8** (in seguito denominato *Organismo di Certificazione*).
- 1.2 Il presente Documento è parte integrante del Sistema Qweb per il rilascio delle certificazioni e del marchio Qweb e costituisce per l'Italia un allegato al documento di riferimento del sistema Qweb: Qweb Certification scheme Rel. 2.0 – 1 gennaio 2005 e successive revisioni, il quale contiene la descrizione dei requisiti e le modalità per ottenere il marchio Qweb. (nel seguito denominato Qweb Scheme) Il presente documento è approvato dal Comitato di Coordinamento Qweb e reso operativo dai singoli Organismi di Certificazione Italiani del sistema Qweb. Il Comitato sorveglia sull'applicazione del presente Documento.
- 1.4 Il cliente si impegna ad accettare simultaneamente all'accettazione del presente documento quanto previsto dal documento Qweb Scheme e successive revisioni.

2 – Offerta di servizio, domanda di certificazione e pianificazione attività

- 2.1 Ogni Cliente interessato può richiedere all'Organismo di Certificazione un'offerta economica per il rilascio ed il mantenimento nel tempo della Certificazione Qweb compilando il modulo di richiesta presente sul sito web dell'Organismo di Certificazione: **www.certicommerce.net** oppure sul sito **www.qwebmark.net**.
- 2.2 Per avviare il rilascio del Qwebmark il Cliente deve fornire all'Organismo di Certificazione una serie di informazioni compilando l'apposito modulo di domanda disponibile sul sito web dell'Organismo di Certificazione: **www.certicommerce.net** oppure sul sito **www.qwebmark.net** ed inviandolo per fax o posta allo stesso. Il modulo dovrà essere redatto in una delle lingue indicate sul modulo stesso. L'utilizzo di altre lingue richiede l'accettazione da parte dell'Organismo di Certificazione.
- 2.3 Il Cliente dovrà anche indicare il nome della persona che assume la responsabilità della gestione dell'attività di commercio elettronico e dichiarare di essere consapevole dei diritti che gli derivano dall'Art. 7 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La revoca del consenso prestato alla comunicazione e diffusione dei propri dati personali, comporta automaticamente da parte dell'Organismo di Certificazione il ritiro del Qwebmark, ma non lo esime dagli obblighi amministrativi contratti con l'Organismo di Certificazione.
- 2.4 Per la certificazione di Clienti stabiliti nel territorio dell'Unione Europea valgono tutte le condizioni che regolano il rilascio alle Aziende nazionali. Per i Clienti stabiliti in altri Paesi esteri le condizioni i potranno esser definite caso per caso.
- 2.5 Dopo l'accettazione della domanda e prima che l'iter di rilascio del Qwebmark prosegua, il Legale Rappresentante del Cliente è tenuto a firmare la lettera di accettazione del presente Documento che costituisce contratto tra l'Organismo di Certificazione e il Cliente.
- 2.6 Ad istruttoria completata viene concordato con il Cliente il piano dei controlli e delle verifiche e vengono comunicati i nomi dei valutatori incaricati. Il Cliente ha il diritto di chiedere la sostituzione di tali valutatori qualora ci fossero fondati motivi.

3 – Modifiche allo Schema Qweb

Nel caso venissero apportate variazioni allo Schema Qweb con conseguente riemissione del documento Qweb Scheme, l'Organismo di Certificazione ne dà tempestiva comunicazione al Cliente indicando se le variazioni sono tali da comportare controlli aggiuntivi sul sito web certificato e/o una verifica straordinaria presso il Cliente ovvero se la conformità possa essere verificata nel corso di controlli e verifiche periodiche pianificate. Il Cliente ha la facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro il termine che gli verrà indicato, o di rinunciare al Qwebmark. Il documento Qweb Scheme redatto in inglese è l'unico applicabile unitamente al presente



documento in caso di controversie. Di tale documento viene comunque distribuita una versione in italiano per scopi di consultazione.

4 – Prezzi e condizioni economiche

- 4.1 I prezzi di riferimento per il rilascio ed il mantenimento nel tempo del Qwebmark sono riportati nel tariffario dell'Organismo di Certificazione.
- 4.2 In caso di variazione del corrispettivo, il Cliente è informato a mezzo e-mail ed ha il diritto di rinunciare al Qwebmark entro un mese dalla data di ricevimento della comunicazione.
- 4.3 Al Cliente che si avvale della facoltà di rinuncia perché non intende accettare le variazioni alle condizioni economiche, per il periodo di preavviso vengono praticati i prezzi anteriori alle variazioni.

5 – Conciliazione on line

- 5.1 L'Organismo di Certificazione inserisce sul sito www.qwebmark.net e nella pagina di validazione del Qwebmark un link ipertestuale ai servizi di conciliazione offerti all'acquirente.
- 5.2 Il Cliente, prima di eventuali azioni davanti all'Autorità giudiziaria ordinaria o davanti ad arbitri, deve sottoporre ogni eventuale controversia con i propri acquirenti, derivante dalle attività di e-commerce condotte sul sito certificato, ad uno dei servizi di conciliazione on-line indicati. A tale fine il Cliente si impegna a inserire sul proprio sito web un link alla pagina sui servizi di conciliazione on line presente sul sito www.qwebmark.net.
- 5.3 Qualora ricorra una delle seguenti condizioni:
 - rifiuto del Cliente di aderire al tentativo di conciliazione on-line promosso nei suoi confronti dall'utente / compratore;
 - rinuncia o ritiro del Cliente, in qualunque momento, dalla procedura conciliativa;
 - mancato raggiungimento dell'accordo delle parti;il servizio di conciliazione on-line ne darà immediata comunicazione all'Organismo di Certificazione.

6 – Ricorsi, Conciliazione ed Arbitrato

- 6.1 Il Cliente può far ricorso contro le decisioni dell'Organismo di Certificazione, esponendo le ragioni del dissenso, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione, al Legale Rappresentante dell'Organismo di Certificazione, il quale applicherà le procedure interne affinché, sentito l'interessato, il ricorso venga trattato entro **90 giorni** dal ricevimento. Il trattamento del ricorso potrà prevedere verifiche aggiuntive presso l'organizzazione aziendale del Cliente e/o controlli aggiuntivi sul sito web. 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.
- 6.2 Qualsiasi controversia nascente dall'applicazione del presente contratto comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione sarà inizialmente oggetto di tentativo di conciliazione presso la Camera Arbitrale di Milano.
- 6.3 Esperito senza successo il tentativo di cui al punto precedente la controversia sarà deferita ad arbitro amichevole compositore, che provvederà alla decisione in via irrituale, conciliante e transattiva. L'arbitro viene scelto di comune accordo, entro 20 giorni dal fallimento del tentativo di conciliazione, tra i professionisti accreditati del ramo ed in difetto le parti ne chiedono la nomina al Presidente del Tribunale di Milano. L'arbitro emetterà il proprio giudizio irrituale, senza formalità di procedura, quale amichevole compositore impegnandosi le parti fin d'ora ad accettarne la decisione facendola propria e dare ad essa esecuzione. Il giudizio dovrà essere emesso dall'arbitro entro 60 giorni dalla data della sua formale nomina. Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Milano.

7 – Manleva



Il Cliente, in considerazione della sua espressa accettazione di quanto previsto nel presente Documento e nel richiamato documento di riferimento del sistema Qweb (Qweb Scheme) ,si obbliga a tenere indenne e manlevare **CERTICOMMERCE** anche da ogni e qualsiasi richiesta anche a titolo risarcitorio, eventualmente promossa da singoli o gruppi di consumatori o loro associazioni, per gli eventuali danni agli stessi arrecati, in conseguenza del proprio comportamento e/o inadempimento.