

## VADEMECUM PER LE VENDITE ON-LINE

Al fine di prevenire eventuali contestazioni/reclami da parte dei titolari di carte di pagamento che acquistano sul tuo sito, ecco alcune indicazioni utili ad instaurare una relazione trasparente con i tuoi Clienti.

### **Ricevuta di pagamento**

Per ogni pagamento, emetti entro 24 ore una ricevuta via e-mail contenente: un numero d'ordine univoco, il tuo indirizzo Internet e un contatto di assistenza telefonica o indirizzo e-mail.

- Evita di inserire il numero di carta di credito sulla mail di conferma dell'ordine
- Invita il Cliente a stampare e conservare la mail

### **Recesso**

Sul tuo sito devono essere precisate in modo chiaro e trasparente le regole per la restituzione della merce, la richiesta di rimborso e la rinuncia all'ordine.

### **Consegne**

Dichiara apertamente eventuali limitazioni sulle aree geografiche e sui tempi di consegna e mantieni aggiornati i tuoi Clienti sullo stato dei loro ordini.

### **Assistenza**

Rispondi ad eventuali segnalazioni/ricieste dei tuoi clienti entro 48 ore.

### **Privacy**

Dichiara esplicitamente le modalità di trattamento dei dati dei tuoi Clienti, ai sensi della normativa vigente a tutela della privacy.

### **Sicurezza**

Dichiara sempre il livello di sicurezza del pagamento on-line (SSL, Verified by Visa/Mastercard SecureCode, BANKPASS Web) a seconda dei protocolli di sicurezza di cui il tuo sito è dotato).

Per ulteriori informazioni:

- <http://www.mastercard.com/it/merchant/index.html>
- <http://www.visaeurope.com/receiving-payments/>