

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>
- <https://www.visaeurope.com/receiving-payments/security/merchants>