

# E-Commerce

# Caratteristiche

- ❖ Consiste nello svolgimento di transazioni in via elettronica per vendere e acquistare beni e servizi
- ❖ In base alla tipologia di prodotti ed alla modalità di vendita:
  - **Commercio elettronico indiretto (offline)**
  - **Commercio elettronico diretto (online)**

# Ecommerce Indiretto

- ❖ E' la forma di commercio che più si avvicina a quella tradizionale.
- ❖ I beni materiali sono visionabili su un catalogo online nel quale vengono descritte le caratteristiche merceologiche, il prezzo, le modalità di consegna e di pagamento → a seguito dell'ordine, il bene viene spedito o consegnato all'acquirente con i canali tradizionali; il pagamento può avvenire o direttamente al momento dell'ordine in via elettronica oppure alla consegna

# Ecommerce Diretto

- ❖ La vendita dei beni immateriali e intangibili vengono forniti solo ed esclusivamente attraverso Internet in maniera automatizzata
- ❖ L'acquirente visiona sul catalogo online il bene o servizio da acquistare, procede all'ordine, esegue il pagamento con sistemi elettronici → effettua il download del bene acquistato oppure gli fornito il servizio acquistato.

# Tassazione

Tipologia	Residenza Cliente	Residenza Fornitore	Tassazione
B2B	Paese UE	Paese Extra UE	Paese UE
	Paese UE	Stesso Paese UE	Paese UE
	Paese UE	Altro Paese UE	Paese UE del Cliente
	Paese Extra UE	Paese UE	Eventuale Tassazione del Paese UE nel Cliente
B2C	Paese UE	Paese Extra UE	Paese UE
	Paese UE	Stesso Paese UE	Paese UE
	Paese UE	Altro Paese UE	Paese UE del Fornitore
	Paese Extra UE	Paese UE	Eventuale Tassazione del Paese UE nel Cliente

# Tipologie di Ecommerce

- ❖ **B2B** → si instaura tra aziende
- ❖ **B2C** → si instaura tra azienda e consumatore
- ❖ **C2C** → si instaura tra consumatori

# Funzionamento

- ❖ Vendita
- ❖ Ordine
- ❖ Pagamenti
- ❖ Adempimento
- ❖ Servizio Clienti
- ❖ Segnalazioni all'amministrazione

# Vendita

- ❖ Nella vendita online è importante che l'indirizzo del negozio online sia facilmente raggiungibile
- ❖ E' importante la pubblicità del sito su altri mezzi o tramite i motori di ricerca
- ❖ E' importante la completezza e l'accessibilità del catalogo, la semplicità di utilizzo e di consultazione del sito web



# Ordine

- ❖ L'ordine viene fatto tramite il carrello elettronico
- ❖ Dopo aver selezionato i prodotti, si procede all'acquisto

# Pagamento

- ❖ **Carta credito:** più diffuso, pratico, a basso costo, sicuro; transazione immediata.
- ❖ **Contrassegno:** comporta minor rischio per il cliente.
- ❖ **Bonifico:** operazione di trasferimento di fondi dalla persona ordinante ad un'altra (beneficiario).
- ❖ **Pay pal:** Pagamento sicuro con commissioni a carico del venditore; realizzato dal gruppo Ebay; per utilizzarlo serve email, si apre conto su PayPal e su di esso si invia e si riceve denaro.
- ❖ **Carte Prepagate:** carte ricaricate

# Pagamento

Tipologia	Vantaggi	Svantaggi
Carta Credito	Facilità d'uso. Sistema di pagamento più diffuso	Commissione a carico dell'esercente in percentuale sul valore della transazione
Contrassegno	Facilità d'uso. Velocità della transazione. Nessun canone periodico per l'esercente	Costi elevati per l'acquirente
Bonifico	Transazione sicura. Semplicità. Costi contenuti o nulli.	Pagamento anticipato
PayPal	Veloce e sicuro. Servizio abbastanza diffuso.	Tariffe variabili a seconda del volume di affari mensile
Carte Prepagate	Adatte per importi modesti	Diffuse più tra i giovani. Costi di attivazione e di ricarica.

# Adempimento

- ❖ Sono tutte le operazioni che devono essere eseguite dal venditore per far arrivare la merce acquistata dall'acquirente
- ❖ Il venditore è responsabile del trasporto della merce

# Servizio Clienti

- ❖ E' svolto per 24 ore al giorno, 7 giorni su 7
- ❖ Vengono date tutte le informazioni necessarie al cliente
- ❖ I clienti possono contattare il servizio clienti tramite email

# Segnalazioni Amministrazione

- ❖ Sono in formato elettronico: richiesta documenti di certificazione, copia della fattura
- ❖ Si utilizza il form

# Vantaggi

## ❖ Acquirente

- Comodità di acquisto
- Risparmio di tempo e costi
- Informazione sui prodotti
- Sicurezza del consumatore

## ❖ Venditore

- Visibilità
- Economicità
- Flessibilità

# Svantaggi

- ❖ Mancanza di contatto diretto tra acquirente e venditore
- ❖ Rischio di acquistare il prodotto sbagliato
- ❖ Rischio di truffe



# Obblighi legge italiana

- ❖ Sono obblighi informativi per il venditore
- ❖ Deve informare i potenziali clienti tramite email, sms, newsgroup.
- ❖ Deve specificare che si tratta di informazione commerciale, chi è il mittente, che si tratta di offerta promozionale, le condizioni di partecipazione.

# Obblighi legge italiana

- ❖ Nel caso del sito web, il venditore deve inserire la ragione sociale, la sede legale, i contatti, il numero di iscrizione al Registro delle Imprese, la PIVA, i prezzi e le tariffe in modo inequivocabile, i costi di consegna
- ❖ Se l'attività è soggetta a concessione → il numero di concessione e gli estremi della competente autorità di vigilanza
- ❖ Se l'attività è soggetta ad autorizzazione → estremi del contratto di licenza e indicazioni sulle attività consentite al consumatore

# Obblighi legge italiana

- ❖ Le informazioni devono essere costantemente aggiornate
- ❖ Se la vendita è effettuata a consumatori, prima dell'inoltro del prodotto, il venditore deve informare l'acquirente: al fatto che la conclusione del contratto sarà ottenuta dopo aver completato varie fasi tecniche intermedie; al modo di archiviazione del contratto concluso e le relative modalità di accesso

# Obblighi legge italiana

- ❖ Ai mezzi tecnici messi a disposizione del destinatario per individuare e correggere gli errori di inserimento dati prima dell'inoltro dell'ordine; alle lingue utilizzabili oltre all'italiano per concludere il contratto; agli strumenti di composizione delle controversie

# Diritto di recesso

- ❖ Il consumatore ha un periodo di 14 giorni per recedere dal contratto senza dover fornire alcuna motivazione nè costi

# Sicurezza transazioni online

## ❖ Per il consumatore:

- È tutelato dalla banca contro ogni rischio di frode su tutti gli acquisti online
- Diritto di recesso

## ❖ Per il venditore:

- Ha la possibilità di assicurarsi contro le frodi online
- In caso di uso fraudolento della carta di credito, può ottenere il risarcimento del danno, se dimostra alla banca la vera identità dell'acquirente al momento della consegna

# Sicurezza transazioni online

- ❖ E' garantita dalle tecniche di crittografia dei dati:
  - **SSL (Secure Socket Layer)**: una tecnologia standard che garantisce la sicurezza di una connessione a Internet e protegge i dati sensibili scambiati fra due sistemi impedendo ai criminali informatici di leggere e modificare le informazioni trasferite, che potrebbero comprendere anche dati personali

# Sicurezza transazioni online

- ❖ E' garantita dalle tecniche di crittografia dei dati:
  - **TLS (Transport Layer Security)**: versione aggiornata e più sicura di SSL. Consente alle applicazioni client-server di comunicare all'interno della rete evitando la manomissione (*tampering*), la falsificazione e l'intercettazione dei dati



# Sicurezza transazioni online

- ❖ E' garantita dalle tecniche di crittografia dei dati:
  - **SET (Secure Electronic Transaction)**: sviluppato da VISA e MASTERCARD, prevede la crittografia dei dati prima del loro invio (non possono essere intercettati) e l'autenticazione dei soggetti che partecipano alla transazione tramite l'uso dei certificati digitali