

CONTRATTO DI REALIZZAZIONE DI UN NEGOZIO ONLINE

FAC-SIMILE · Edizione aggiornata ad agosto 2026

Documento a cura della redazione di DB Agenzie Italia — dbagenzieitalia.it

AVVERTENZA

Questo è un fac-simile generico, redatto a scopo informativo e divulgativo. Non è un parere legale, non è calibrato su un caso concreto e non sostituisce l'assistenza di un professionista.

Un progetto di commercio elettronico coinvolge obblighi verso i consumatori, accessibilità, pagamenti e protezione dei dati: la soluzione migliore resta sempre rivolgersi a uno studio legale specializzato in diritto digitale, che possa cucire il documento sul caso concreto e verificare quali obblighi si applicano alla tua attività.

Le parti tra parentesi quadre vanno compilate. Le note in corsivo sono spiegazioni per chi compila e vanno cancellate dal documento definitivo.

Tra i sottoscritti:

[DENOMINAZIONE], con sede in [indirizzo, CAP, città], C.F./P. IVA [____], in persona di [nome e cognome], PEC [____] — di seguito «Committente»

e

[DENOMINAZIONE / NOME E COGNOME], con sede in [indirizzo, CAP, città], C.F./P. IVA [____], PEC [____] — di seguito «Fornitore»

di seguito congiuntamente le «Parti».

PREMESSO CHE

- il Committente intende dotarsi di un negozio online con le caratteristiche descritte nell'Allegato A;
- il Fornitore svolge professionalmente attività di progettazione e realizzazione di piattaforme di commercio elettronico;
- il Committente è e resta l'unico venditore nei confronti degli acquirenti, con ogni conseguente obbligo di natura civilistica, fiscale e consumeristica;
- il Committente dichiara di [essere / non essere] soggetto agli obblighi di accessibilità dei servizi digitali, secondo quanto precisato all'art. 10;

tutto ciò premesso, che costituisce parte integrante del presente contratto, le Parti convengono quanto segue.

Art. 1 — Definizioni

«Negozio»: la piattaforma di commercio elettronico oggetto del presente contratto.

«Catalogo»: l'insieme dei prodotti, delle varianti, dei prezzi e delle giacenze pubblicati sul Negozio.

«Integrazioni»: i collegamenti fra il Negozio e i sistemi esterni indicati nell'Allegato A.

«Componenti di terzi»: piattaforma, tema, estensioni, librerie e servizi esterni impiegati nella realizzazione.

«Collaudo»: la verifica congiunta di conformità disciplinata all'art. 6.

Art. 2 — Oggetto e limiti

2.1 Il Committente affida al Fornitore la progettazione e la realizzazione del Negozio secondo le specifiche dell'Allegato A e i termini dell'Allegato B.

2.2 Il Fornitore si obbliga a consegnare un'opera conforme alle specifiche concordate, operando con organizzazione dei mezzi e gestione a proprio rischio.

2.3 Restano estranee al perimetro dell'obbligazione: il posizionamento nei motori di ricerca, i risultati commerciali del Negoziato, la produzione dei contenuti di prodotto e la definizione della politica commerciale, salvo espressa inclusione nell'Allegato A.

2.4 Il Fornitore fornisce gli strumenti tecnici necessari all'adempimento degli obblighi di legge gravanti sul Committente, ma non assume alcuna funzione di consulenza legale o fiscale.

Art. 3 — Perimetro: attività comprese ed escluse

3.1 Le attività comprese nel corrispettivo sono quelle indicate nell'Allegato A. Il perimetro si articola come segue:

Ambito	Compreso nel contratto	Escluso salvo accordo scritto
Progettazione	Architettura del Catalogo, percorso di acquisto, progetto grafico dei modelli di pagina	Studio dell'identità visiva, naming, packaging
Realizzazione	Sviluppo dei modelli, adattamento ai dispositivi, configurazione del percorso di acquisto	Funzioni non descritte nell'Allegato A
Catalogo	Caricamento di [n.] prodotti e [n.] varianti da file fornito dal Committente	Stesura delle descrizioni, fotografia dei prodotti, normalizzazione dei dati
Pagamenti e spedizioni	Configurazione dei metodi indicati nell'Allegato A	Apertura dei rapporti con gestori dei pagamenti e corrieri
Integrazioni	Quelle elencate nell'Allegato A	Sviluppi su misura non previsti, modifiche del gestionale
Conformità	Predisposizione degli strumenti tecnici per informative, consenso, recesso e resi	Redazione dei testi legali e delle condizioni di vendita
Formazione	[n.] ore di affiancamento alla gestione ordinaria	Formazione aggiuntiva, manuali personalizzati

3.2 Le prestazioni non comprese sono quotate separatamente prima dell'esecuzione.

Nota per chi compila — La riga «Catalogo» è quella che determina la sostenibilità economica del progetto. Caricare cinquecento prodotti da un file ordinato è un'attività; normalizzare dati incoerenti provenienti da tre fonti diverse è un progetto a sé, con un costo che nessun preventivo forfettario regge.

Art. 4 — Catalogo e migrazione dei dati

4.1 Il Committente fornisce il Catalogo nel formato indicato nell'Allegato A entro [n.] giorni dalla sottoscrizione, garantendone la correttezza e la completezza.

4.2 Il Fornitore verifica la coerenza formale dei dati ricevuti e segnala le anomalie. La correzione e la normalizzazione dei dati sono a carico del Committente, salvo diversa indicazione nell'Allegato A.

4.3 In caso di migrazione da una piattaforma preesistente, l'Allegato A indica quali dati vengono trasferiti: prodotti, clienti, ordini storici, recensioni, contenuti editoriali.

4.4 Il trasferimento dei dati dei clienti è effettuato sotto la responsabilità del Committente in qualità di titolare del trattamento e nei limiti delle basi giuridiche esistenti.

4.5 I termini dell'Allegato B decorrono dalla consegna completa e utilizzabile del Catalogo.

Art. 5 — Pagamenti, spedizioni e rapporti con terzi

5.1 I rapporti con i gestori dei sistemi di pagamento, con i corrieri e con i fornitori di servizi accessori sono instaurati direttamente dal Committente e a lui intestati.

5.2 Il Fornitore configura sul Negozio i metodi di pagamento e di spedizione indicati nell'Allegato A e verifica il corretto funzionamento del percorso di acquisto in ambiente di prova.

5.3 Il Fornitore non risponde di commissioni, tempi di accredito, rifiuti di transazione, sospensioni o decisioni assunte dai gestori dei pagamenti.

5.4 Le somme incassate tramite il Negozio sono accreditate esclusivamente su conti intestati al Committente.

5.5 L'integrazione con i sistemi di fatturazione e con gli adempimenti fiscali è [compresa / esclusa] secondo quanto indicato nell'Allegato A; la scelta e la configurazione del provider di fatturazione restano a cura del Committente.

Art. 6 — Consegna e collaudo

6.1 Completata la realizzazione, il Fornitore mette il Negozio a disposizione in ambiente di prova e comunica l'avvio del Collaudo.

6.2 Il Collaudo comprende, oltre alla verifica dei modelli di pagina, l'esecuzione di almeno [n.] ordini di prova completi, dal carrello alla conferma, per ciascun metodo di pagamento e di spedizione configurato.

6.3 Il Committente comunica per iscritto le difformità entro [n.] giorni. Decorso tale termine senza comunicazioni, il Negozio si intende collaudato con esito positivo.

6.4 Le difformità rispetto alle specifiche sono corrette senza costi entro [n.] giorni; le richieste che costituiscono modifiche o integrazioni sono trattate come varianti e quotate separatamente.

6.5 L'apertura al pubblico del Negozio, o la registrazione del primo ordine reale, equivale ad accettazione anche in assenza di collaudo formale.

Nota per chi compila — Il comma 6.2 è quello che distingue un collaudo serio da una verifica visiva. Gli errori più costosi in un progetto di commercio elettronico non stanno nella grafica ma nel percorso di acquisto: un metodo di pagamento configurato male o un calcolo delle spedizioni sbagliato producono danni immediati e quantificabili.

Art. 7 — Garanzia e correzione dei difetti

7.1 Per [n.] giorni dal Collaudo il Fornitore corregge senza costi i malfunzionamenti imputabili alla propria realizzazione, segnalati per iscritto.

7.2 I malfunzionamenti che impediscono il completamento degli ordini sono trattati con priorità e presi in carico entro [n.] ore lavorative.

7.3 La garanzia non copre malfunzionamenti derivanti da: modifiche effettuate dal Committente o da terzi, aggiornamenti dei Componenti di terzi, variazioni delle condizioni dei gestori dei pagamenti o dei corrieri, servizio di hosting, attacchi informatici.

7.4 Trascorso il periodo di garanzia, l'assistenza è regolata da separato contratto di manutenzione.

Art. 8 — Obblighi informativi verso i consumatori

8.1 Il Committente è l'unico responsabile del rispetto della disciplina consumeristica applicabile alle vendite effettuate tramite il Negozio, ivi compresi gli obblighi informativi precontrattuali, le condizioni generali di vendita, la garanzia legale di conformità e la gestione del diritto di recesso.

8.2 Il Fornitore predispone gli strumenti tecnici necessari a rendere disponibili tali informazioni e a consentirne la corretta erogazione, sulla base dei testi forniti dal Committente.

8.3 Il Fornitore implementa una funzione dedicata all'esercizio del diritto di recesso conforme ai requisiti indicati nell'Allegato A, comprensiva di: un elemento di attivazione contrassegnato con formula chiara e inequivocabile, un

modulo per la trasmissione della dichiarazione, una funzione di conferma e l'invio automatico all'acquirente di un avviso di ricevimento su supporto durevole con data e ora.

8.4 La funzione di cui al comma precedente resta accessibile per tutta la durata del periodo di recesso e i relativi tracciati sono conservati a cura del Committente.

8.5 La verifica dell'applicabilità degli obblighi al caso concreto e la redazione dei testi restano a cura del Committente, che vi provvede con l'assistenza di un professionista abilitato.

Nota per chi compila — I commi 8.3 e 8.4 recepiscono una novità entrata in vigore il 19 giugno 2026: per i contratti conclusi a distanza è richiesta una funzione dedicata al recesso, con formula chiara, conferma e avviso di ricevimento. Non basta il vecchio modulo scaricabile in fondo alla pagina. Chi realizza negozi online dovrebbe verificarlo su tutti i progetti in corso e su quelli già consegnati, e chi vende dovrebbe chiedere espressamente che sia previsto nel contratto.

Art. 9 — Protezione dei dati personali

9.1 Il Committente è titolare del trattamento dei dati personali raccolti tramite il Negozio, compresi quelli degli acquirenti.

9.2 Poiché l'esecuzione del contratto comporta l'accesso a tali dati, il Committente designa il Fornitore responsabile del trattamento mediante atto separato conforme all'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679.

9.3 Il Fornitore predispone gli strumenti tecnici per informativa, gestione del consenso e raccolta dei dati sulla base delle indicazioni del Committente, che ne resta responsabile nel contenuto.

9.4 Gli strumenti di misurazione e di profilazione sono attivati esclusivamente secondo le istruzioni del Committente e subordinatamente alla raccolta del consenso ove richiesto.

Art. 10 — Accessibilità

10.1 Le Parti danno atto che la normativa europea in materia di accessibilità dei prodotti e dei servizi impone requisiti ai servizi di commercio elettronico, con esclusioni previste per le microimprese, e che la verifica dell'applicabilità al caso concreto compete al Committente.

10.2 Il Committente dichiara che il Negozio [rientra / non rientra] nell'ambito di applicazione di tali obblighi e ne assume la responsabilità.

10.3 Qualora vi rientri, il Fornitore realizza il Negozio nel rispetto del livello di conformità [___] delle linee guida tecniche indicate nell'Allegato A, con particolare riguardo all'intero percorso di acquisto: ricerca, scheda prodotto, carrello, pagamento e conferma d'ordine.

10.4 Restano esclusi dalla garanzia di conformità: i contenuti caricati dal Committente successivamente al Collaudo, le modifiche apportate da terzi, i Componenti di terzi non modificabili e i contenuti provenienti da servizi esterni integrati, fra cui i sistemi di pagamento.

10.5 La verifica è effettuata secondo le modalità indicate nell'Allegato A e i relativi esiti sono consegnati al Committente. La predisposizione della dichiarazione di accessibilità è [compresa / esclusa].

Nota per chi compila — Il comma 10.4 contiene una precisazione che nella pratica pesa molto: i moduli di pagamento sono spesso ospitati dal gestore e non modificabili dal fornitore. Prometterne la conformità significa promettere qualcosa che non si controlla, e il punto va discusso con il committente prima della firma, non dopo la verifica.

Art. 11 — Corrispettivo e pagamento

11.1 Il corrispettivo complessivo è pattuito in euro [___] ([in lettere]), oltre IVA e oneri di legge se dovuti.

11.2 Il pagamento è articolato secondo il piano indicato nell'Allegato B.

11.3 Le somme dovute a terzi per licenze, temi, estensioni, servizi in abbonamento e commissioni sono [comprese / a carico del Committente] secondo quanto indicato nell'Allegato A, e vanno rinnovate a cura del Committente.

11.4 Le attività eccedenti il perimetro sono compensate a [tariffa oraria / giornaliera] di euro [___], previa autorizzazione scritta.

11.5 In caso di ritardo nel pagamento superiore a [n.] giorni, il Fornitore può sospendere le attività e l'apertura al pubblico del Negozio, previa comunicazione scritta.

Art. 12 — Proprietà, credenziali e portabilità

12.1 A saldo integrale del corrispettivo, il Committente acquisisce i diritti di utilizzazione economica sul progetto grafico e sui materiali realizzati su misura.

12.2 Restano esclusi dalla cessione i Componenti di terzi, utilizzati alle condizioni delle rispettive licenze, e le librerie proprietarie del Fornitore, sulle quali il Committente acquisisce una licenza d'uso non esclusiva limitata al Negozio.

12.3 Dominio e servizio di hosting sono intestati al Committente, al quale sono consegnate al Collaudo tutte le credenziali amministrative.

12.4 Il Committente ha diritto di ottenere in qualsiasi momento, su richiesta e senza costi ulteriori, una copia completa del Negozio, della base dati, del Catalogo e dell'archivio ordini in formato standard.

Nota per chi compila — Il comma 12.4 vale più di quanto sembri in un progetto di commercio elettronico: l'archivio ordini e l'anagrafica clienti sono il patrimonio dell'attività. Senza un diritto esplicito alla copia, cambiare fornitore o piattaforma diventa una trattativa invece che una decisione.

Art. 13 — Responsabilità

13.1 Il Fornitore risponde dei danni diretti causati da dolo o colpa grave.

13.2 Salvo dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva del Fornitore è contenuta entro l'importo del corrispettivo di cui all'art. 11.1.

13.3 Sono esclusi i danni indiretti, il mancato guadagno e la perdita di opportunità commerciali.

13.4 Il Fornitore non risponde delle conseguenze derivanti da contenuti, prezzi, disponibilità, condizioni di vendita o informazioni forniti dal Committente, né delle obbligazioni assunte da quest'ultimo verso gli acquirenti.

Art. 14 — Recesso, risoluzione e disposizioni finali

14.1 Il Committente può recedere in qualsiasi momento, tenendo indenne il Fornitore delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno nei limiti di legge.

14.2 Il Fornitore può risolvere il contratto in caso di mancato pagamento protratto oltre [n.] giorni dalla messa in mora o di mancata cooperazione del Committente protratta oltre [n.] giorni.

14.3 Le comunicazioni sono effettuate per iscritto agli indirizzi indicati in epigrafe; il contratto può essere modificato solo per iscritto e non è cedibile senza consenso.

14.4 Il contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia è competente in via esclusiva il Foro di [____], salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge quando una delle Parti riveste la qualità di consumatore.

Luogo e data: [____]

Il Committente	Il Fornitore
_____	_____

Approvazione specifica delle clausole

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., le Parti approvano specificamente le clausole di cui agli articoli: 2.3 e 2.4 (limiti dell'obbligazione), 3 (attività escluse), 4.2 e 4.5 (normalizzazione dei dati e decorrenza dei termini), 5.3 (esonero per i gestori dei pagamenti), 6.3 e 6.5 (collaudo tacito e accettazione per apertura al pubblico), 7.3 (limiti della garanzia), 8.5

(verifica degli obblighi a cura del Committente), 10.4 (limiti della conformità in materia di accessibilità), 11.4 e 11.5 (attività eccedenti e sospensione), 12.2 (esclusioni dalla cessione), 13 (responsabilità), 14.4 (foro competente).

Il Committente	Il Fornitore
_____	_____

Allegato A — Specifiche del Negozio

Voce	Contenuto
Piattaforma e versione	[__]
Numero di prodotti e varianti	[n. prodotti, n. varianti, numero massimo caricato dal Fornitore]
Formato di consegna del Catalogo	[foglio di calcolo con struttura concordata / esportazione dal gestionale]
Dati oggetto di migrazione	[prodotti, clienti, ordini storici, recensioni]
Lingue e valute	[__]
Mercati di vendita	[__]
Metodi di pagamento	[elenco, con gestori e commissioni a carico del Committente]
Metodi e regole di spedizione	[corrieri, scaglioni di peso, aree, soglie di gratuità]
Gestione dei resi	[flusso previsto, eventuale portale dedicato]
Funzione per il recesso	[requisiti: formula di attivazione, campi del modulo, conferma, avviso di ricevimento]
Integrazioni	[gestionale, fatturazione, magazzino, marketplace, sistema di gestione dei contatti]
Componenti di terzi e licenze	[tema, estensioni, servizi in abbonamento — costo e a carico di chi]
Requisiti di accessibilità	[applicabili sì/no, livello, modalità di verifica]
Prestazioni attese	[soglie concordate, strumento di misura]
Testi legali	[forniti dal Committente entro il __]
Formazione	[n. ore, modalità]
Referenti	[nome, ruolo, contatto, per entrambe le Parti]

Allegato B — Fasi, termini e pagamenti

Fase	Consegna del Fornitore	Termine	Riscontro del Committente	Pagamento
1. Avvio e architettura	Struttura del Catalogo e percorso di acquisto	[gg]	[n. giorni]	[__]%
2. Progettazione grafica	Modelli di pagina	[gg]	[n. giorni]	[__]%

Fase	Consegna del Fornitore	Termine	Riscontro del Committente	Pagamento
3. Realizzazione	Negozi in ambiente di prova	[gg]	[n. giorni]	—
4. Catalogo e integrazioni	Caricamento e collegamenti ai sistemi esterni	[gg]	[n. giorni]	[__]%
5. Collaudo	Ordini di prova per ogni metodo di pagamento e spedizione	[gg]	[n. giorni]	[__]%
6. Apertura al pubblico	Pubblicazione e consegna credenziali	[gg]	—	[__]%

I termini decorrono dalla consegna completa e utilizzabile del Catalogo e dei testi legali da parte del Committente.

Prima di firmare: verifica finale

- È indicato il numero massimo di prodotti e varianti compresi nel caricamento?
- È chiaro chi normalizza i dati del catalogo se arrivano incoerenti?
- Il collaudo prevede ordini di prova completi per ogni metodo di pagamento e spedizione?
- La funzione dedicata al recesso è prevista, con conferma e avviso di ricevimento?
- Chi redige i testi legali e le condizioni di vendita, ed entro quando?
- L'applicabilità degli obblighi di accessibilità è stata verificata e dichiarata?
- Sono esclusi dalla garanzia di accessibilità i moduli dei gestori dei pagamenti?
- Dominio, hosting e conti di incasso sono intestati al Committente?
- È previsto il diritto di ottenere una copia completa di negozio, catalogo e archivio ordini?
- L'atto di nomina a responsabile del trattamento è stato predisposto e allegato?

Avvertenza finale

Questo documento è un fac-simile generico a scopo informativo, redatto dalla redazione di DB Agenzie Italia sulla base della normativa vigente alla data di agosto 2026. Non costituisce un parere legale, non è personalizzato sul caso concreto e non sostituisce l'assistenza di un professionista abilitato.

Un progetto di commercio elettronico coinvolge obblighi verso i consumatori, accessibilità, pagamenti e protezione dei dati la cui applicabilità dipende dal caso concreto: la soluzione migliore resta sempre rivolgersi a uno studio legale specializzato in diritto digitale, e sottoporre gli aspetti fiscali al proprio commercialista.

DB Agenzie Italia non risponde dell'uso che viene fatto di questo documento né delle conseguenze derivanti dalla sua adozione senza adeguata verifica professionale.