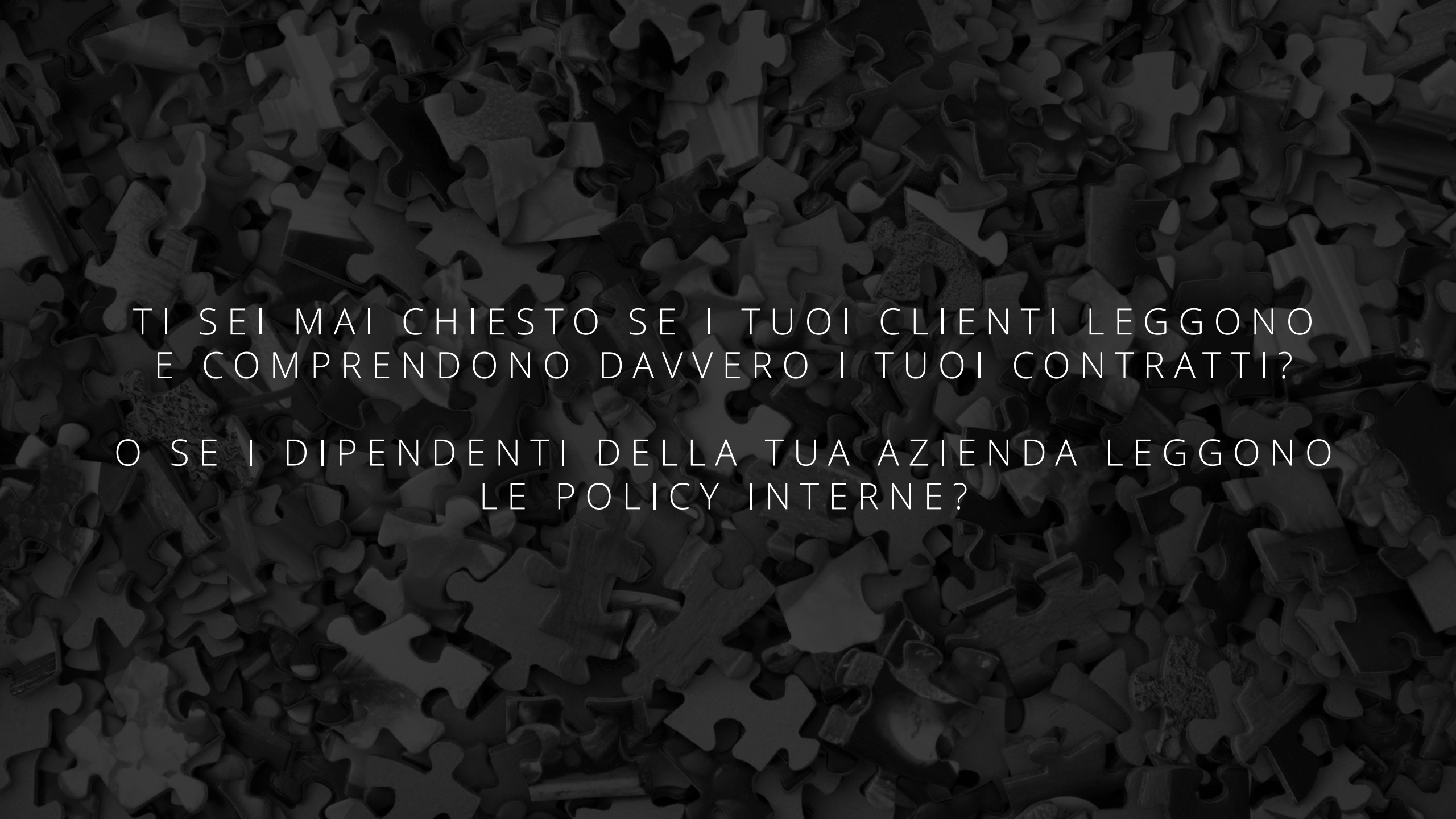


Deloitte.

UNA NUOVA SOLUZIONE PER IL LEGAL DESIGN

in2law + **ACNE**



TI SEI MAI CHIESTO SE I TUOI CLIENTI LEGGONO
E COMPRENDONO DAVVERO I TUOI CONTRATTI?

O SE I DIPENDENTI DELLA TUA AZIENDA LEGGONO
LE POLICY INTERNE?

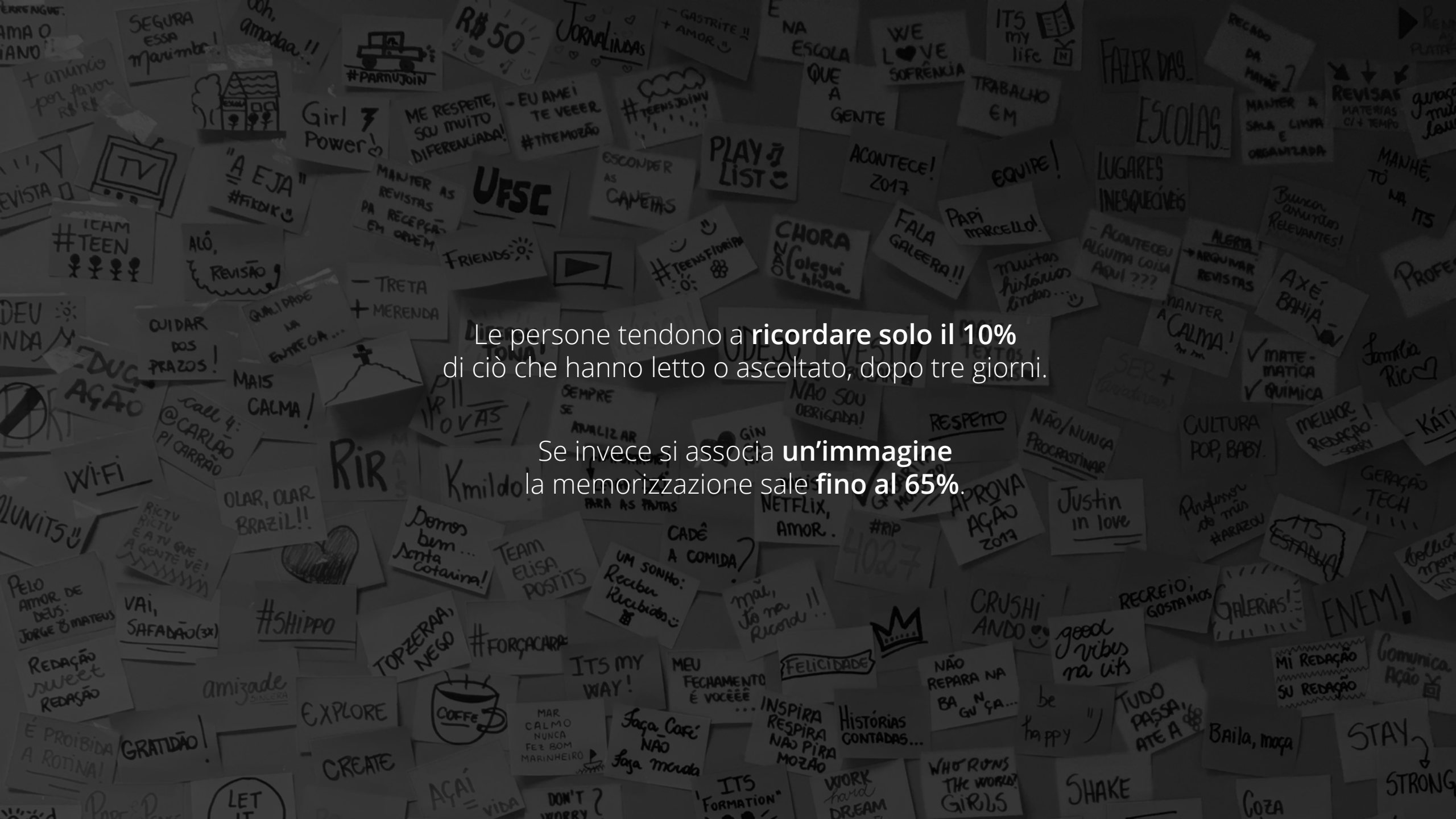


TL;DR

Too Long; Didn't Read

Se un testo è troppo lungo significa che il tuo utente non è arrivato fino all'ultima pagina ed ha ignorato il tuo testo.

Secondo un sondaggio realizzato in Australia nel 2020 la maggior parte degli utenti non legge i documenti contrattuali perché sono troppo lunghi. Solo per leggere le condizioni di contratto di LinkedIn, ad esempio, ci vogliono due ore!



Le persone tendono a **ricordare solo il 10%**
di ciò che hanno letto o ascoltato, dopo tre giorni.

Se invece si associa **un'immagine**
la memorizzazione sale **fino al 65%**.

I need an MVP:
Minimum-Viable
Product.
I need an MDP:
Minimum
Desirable
Product.

If you're familiar with Eric Ries' Lean Startup methodology, he suggests you start by building an MVP: a product with just enough features to solve the core problem and start getting customer feedback.

An MVP focuses on the business perspective—what's the bare minimum I have to build in order to figure out whether or not I have a business? From a marketing perspective, Andrew Chen suggests we aim at building a Minimum Desirable Product instead.

What's the difference?

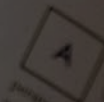
Simply, a minimum desirable product is one that focuses on the customer perspective—what's the great experience that creates enough value for the customer to come back.

His definition:

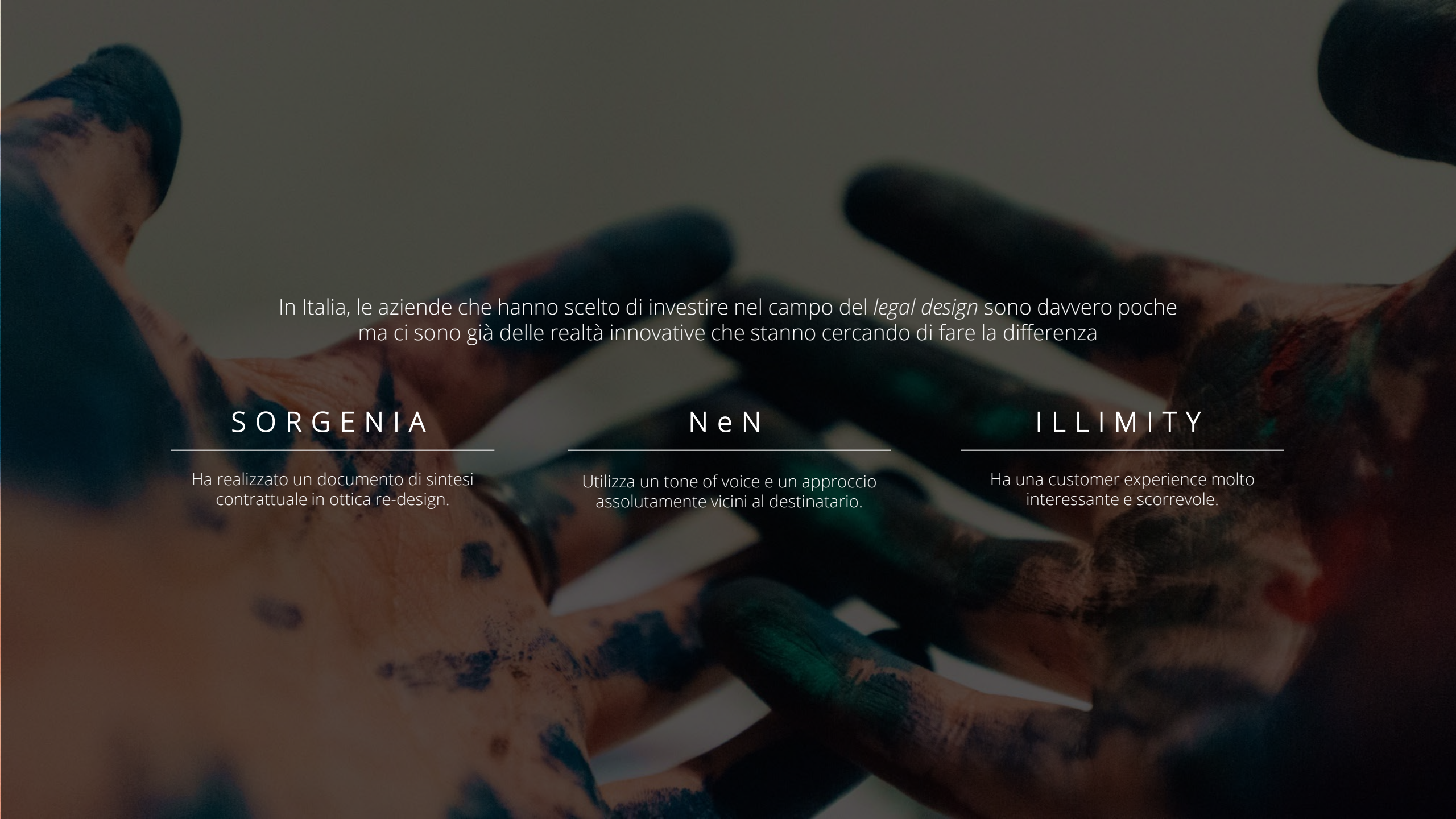
"Minimum Desirable Product is the simplest experience necessary to prove out a high-value, satisfying product experience for users (independent of business viability)."

- Andrew Chen

- Build audience early
- Get feedback early
- Increase early
- Excite



TAKEAWAY



In Italia, le aziende che hanno scelto di investire nel campo del *legal design* sono davvero poche ma ci sono già delle realtà innovative che stanno cercando di fare la differenza

S O R G E N I A

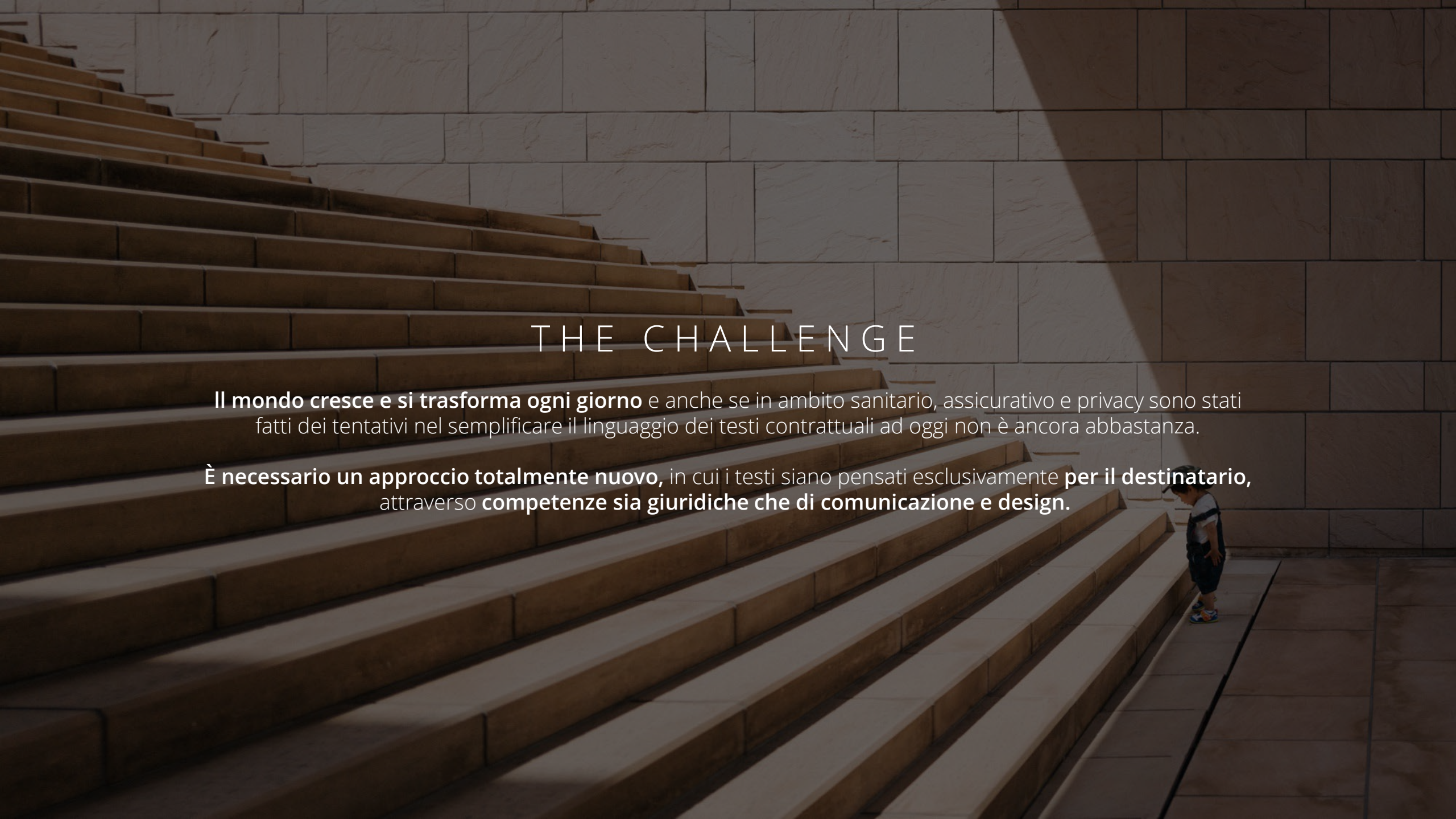
Ha realizzato un documento di sintesi contrattuale in ottica re-design.

N e N

Utilizza un tone of voice e un approccio assolutamente vicini al destinatario.

I L L I M I T Y

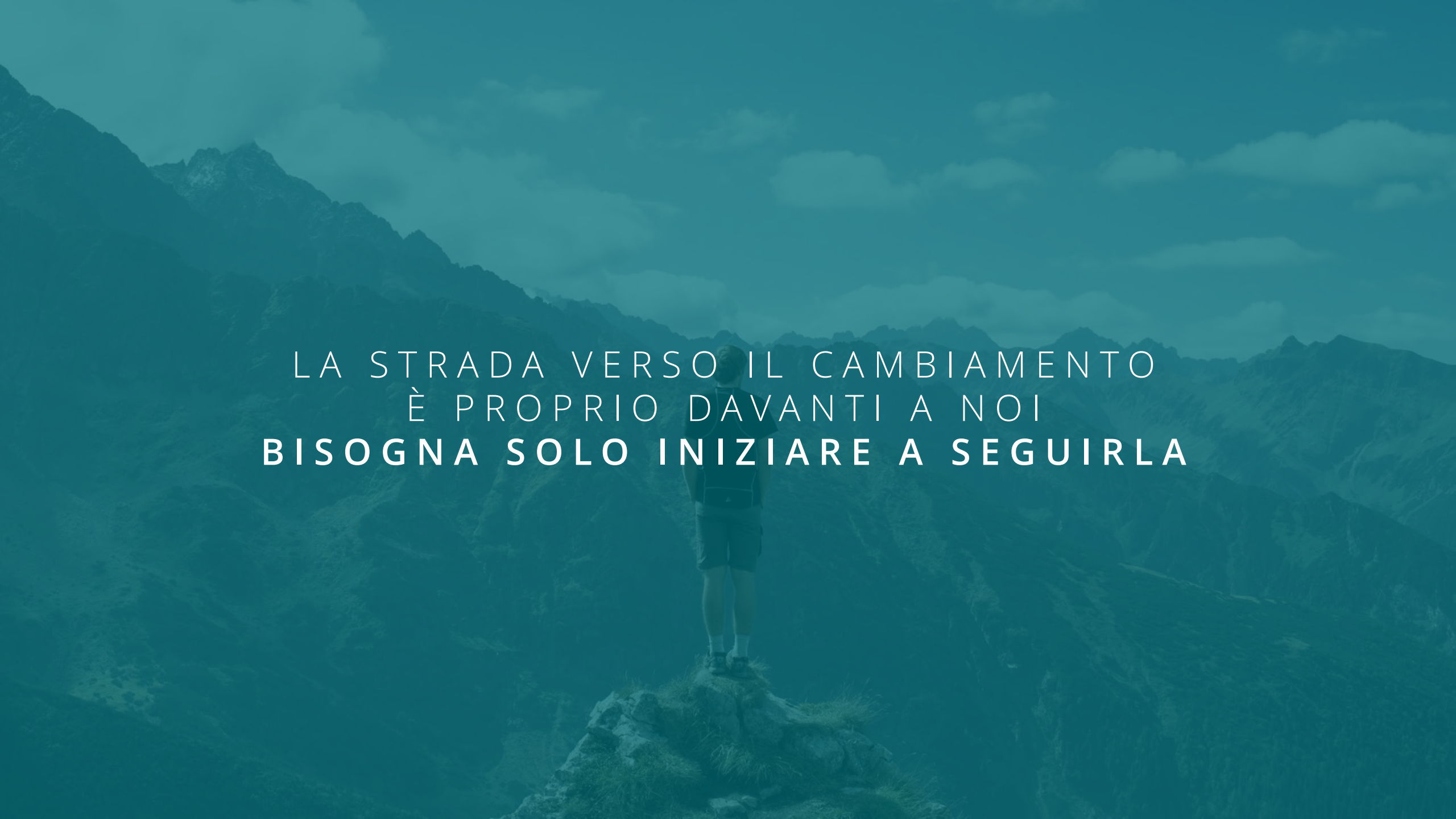
Ha una customer experience molto interessante e scorrevole.

A photograph of a child standing on a wide set of stone steps. The steps are made of large, rectangular stone blocks and lead up to a wall made of similar stone blocks. The child is small and stands on the right side of the steps, looking down. The scene is dimly lit, with a strong light source from the right creating a bright diagonal beam across the wall and steps. The overall mood is contemplative and minimalist.

THE CHALLENGE

Il mondo cresce e si trasforma ogni giorno e anche se in ambito sanitario, assicurativo e privacy sono stati fatti dei tentativi nel semplificare il linguaggio dei testi contrattuali ad oggi non è ancora abbastanza.

È necessario un approccio totalmente nuovo, in cui i testi siano pensati esclusivamente **per il destinatario**, attraverso **competenze sia giuridiche che di comunicazione e design**.

A person is standing on a rocky peak, looking out over a vast mountain range. The image is overlaid with a teal tint. The text is centered and reads: LA STRADA VERSO IL CAMBIAMENTO È PROPRIO DAVANTI A NOI **BISOGNA SOLO INIZIARE A SEGUIRLA**

LA STRADA VERSO IL CAMBIAMENTO
È PROPRIO DAVANTI A NOI
BISOGNA SOLO INIZIARE A SEGUIRLA

NEED

Trasformare la complessità legale in un **vantaggio competitivo** per la tua azienda.

SCOPE

Rendere comprensibili i testi legali, aumentare la percezione **della trasparenza**, **riducendo la conflittualità** e il **contenzioso**, così da creare **un rapporto di fiducia** con i clienti.

APPROACH

Applicare i principi e la metodologia del **design thinking** ai documenti legali e realizzarli pensando sempre al **destinatario**.

THE SOLUTION

LEGALEASY

RE-THINK | RE-WRITE | RE-DESIGN



Un team interdisciplinare di **giuristi** che arrivano dal mondo aziendale e di **esperti di design e comunicazione**: un connubio ideale tra parole, messaggi, immagini e grafiche che hanno l'obiettivo di semplificare il linguaggio giuridico.

FASI E ATTIVITÀ

	RE-THINK	▶ RE-WRITE	▶ RE-DESIGN
OBIETTIVO	Ripensare alla struttura del testo con la logica del design thinking mettendo il cliente al centro	Riscrivere il testo secondo le linee guida definite nella fase del re-think	Rendere ancora più semplice, immediata e appealing la lettura e la comprensione del testo
ATTIVITÀ	• Individuare il destinatario del messaggio / target • Definire il tone of voice • Identificare le parti del testo più complesse o di difficile comprensione e quelle eliminabili	• Rendere il contenuto facile da leggere e comprendere con l'uso di parole semplici e punteggiatura • Evitare tecnicismi e riferimenti a leggi o regole o richiami • Allineare il tone of voice al target individuato • Indicizzare i contenuti chiave per essere facilmente trovati • Effettuare un check compliance legale e regolamentare del nuovo testo	• Immaginare un nuovo layout grafico • Adattare il testo al nuovo layout • Aggiungere immagini e icone per rendere il layout dinamico • Disegnare un'infografica per sintetizzare i contenuti più rilevanti • Creare uno script e uno storyboard per produrre un video per aumentare l'engagement del cliente
FIGURE PROFESSIONALI	• Marketing cliente • In2lawyer • Linguista / Esperto di comunicazione	• Linguista / AI & Data task force • Team legal cliente • In2lawyer / Deloitte Legal	• Art Director • Copywriter • Video Motion Designer
TEMPISTICHE / COMPLESSITÀ	● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ●

UN ESEMPIO DI APPLICAZIONE

TESTO DI PARTENZA

Recesso del Cliente ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (Ripensamento)

Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal contratto e/o dalle singole opzioni dandone comunicazione a Azienda mediante lettera raccomandata a/r al servizio Clienti Azienda, c/o Casella Postale Azienda, oppure chiamando il Servizio Clienti al numero 100 oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo disdette@azienda.pec.it o con eventuali altre modalità rese note da Azienda dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni dalla data di consegna dei beni presso il domicilio del Cliente o, dalla data di attivazione della singola opzione. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà utilizzare, entro gli stessi termini, anche l'apposito modulo disponibile sul sito www.azienda.it sezione "Per il consumatore". Il modulo dovrà essere debitamente compilato, firmato ed inviato tramite email PEC all'indirizzo disdette@azienda.pec.it oppure tramite raccomandata a/r al servizio Clienti Azienda, c/o Casella Postale Azienda. Resta inteso che l'esercizio del diritto di recesso limitatamente alle singole opzioni non comporta la disattivazione del servizio xx che rimarrà attivo secondo le condizioni previste dal piano telefonico scelto dal cliente, ove non diversamente specificato. Il recesso dalla offerta comporta la disattivazione delle opzioni attivate dal Cliente. Le parti si danno reciprocamente atto che, nel caso in cui il Cliente abbia espressamente autorizzato Azienda a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo ed abbia poi esercitato il proprio diritto di recesso, i) qualora abbia richiesto esplicitamente l'attivazione di una nuova linea di rete fissa, Azienda potrà richiedere al cliente il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente.

INDICE DI LEGGIBILITÀ **GULPEASE: 41,9**

L'Indice **Gulpease** è un indice di leggibilità di un testo tarato sulla lingua italiana che considera due variabili linguistiche: la **lunghezza della parola** e la **lunghezza della frase** rispetto al numero delle lettere. I risultati sono compresi tra **0** e **100**, dove il valore "100" indica la leggibilità più alta e "0" la leggibilità più bassa.

RISULTATO POST LEGALEASY

6. RECESSO E DISDETTA

6.1 Recesso per ripensamento

#Disdetta; #Recesso; #Ripensamento

Come previsto dalla [legge](#)³, se il contratto è stipulato **fuori dai negozi o a distanza**, puoi recedere dal contratto o dalle singole opzioni **entro 14 giorni** dalla consegna a casa tua degli apparecchi o dall'attivazione del servizio o della singola opzione, comunicandolo:

- con raccomandata A/R al **Servizio Clienti Azienda, Casella Postale Azienda**
- chiamando il **Servizio Clienti Azienda**
- via PEC a disdette@azienda.pec.it
- con il **modulo** disponibile nella sezione "Per il consumatore" del sito. Il modulo va compilato, firmato e inviato con raccomandata A/R o PEC
- in altri modi eventualmente previsti da Azienda

Ricorda

- se recedi da singole opzioni, queste sono disattivate, ma il servizio rimane attivo come previsto dal contratto
- se hai richiesto il servizio fuori dai negozi o a distanza e:
 - hai chiesto e ottenuto di attivare il servizio immediatamente, prima che finiscano i 14 giorni di ripensamento previsti dalle norme
 - hai poi chiesto il recesso per ripensamento
 - per qualsiasi motivo l'attivazione o la migrazione non può essere interrottaAzienda ti può chiedere di pagare i consumi fino alla disattivazione del servizio nel frattempo attivato o fino al passaggio al nuovo operatore.

- ³ Codice del Consumo, art. 52
- "contratto stipulato fuori dai negozi": quando compili il modulo di richiesta di attivazione non in negozio, per strada, a casa tua
- "contratto a distanza": quando richiedi l'attivazione del servizio via web o telefono

INDICE DI LEGGIBILITÀ **GULPEASE: 60,9**

COSA NE PENSI?

Credi che i testi legali utilizzati dalla tua azienda (T&C, informative privacy, procedure) siano comprensibili?



ASSOLUTAMENTE SÌ!



CI POTREMMO LAVORARE...



DIREI PROPRIO DI NO! FACCIO FATICA IO...

Clicca [QUI](#) per compilare
un brevissimo sondaggio
o scansiona





KEY CONTACTS

Sibilla Ricciardi
sricciardi@deloitte.it
+39 3486901989

Carlotta Paces
cpaces@deloitte.it
+39 3426321976

in2law + **ACNE**