

# Manual de cumplimiento eCommerce

# Contenido



## Índice interactivo

<b>1</b>	¿Cuáles son los requisitos necesarios en la web del comercio? .....	1
<b>2</b>	¿En qué consiste el proceso? .....	1
<b>3</b>	Fechas a tener en cuenta .....	1
<b>4</b>	¿Cuáles son los requisitos y cómo los cumpla? .....	2

## 1 ¿Cuáles son los requisitos necesarios en la web del comercio?

La legislación vigente, los distintos sistemas de pago y las marcas de tarjeta velan por la seguridad y el buen uso de las herramientas que permiten la aceptación de tarjeta en eCommerce. En este sentido para poder habilitar los servicios de pago es necesario habilitar características e información en la web que garantizan el uso correcto del servicio. Estos puntos se recogen adicionalmente en la Ley 3/2014 en la normativa sobre consumidores, aplicables desde el 13 de junio de 2014, así como en la misma Ley, en la Directiva Europea 2011/83 y en la Guía publicada por la Comisión Europea.

Son 6 sencillos puntos que encontrarás en el apartado 4 de esta guía y que ayudarán a tu comercio para que la experiencia de compra de los consumidores en tu web aporte confianza y seguridad.

Como adquirentes de las operaciones de tu TPV Get Checkout tenemos que comprobar que tu comercio cumple con estos requisitos. En los siguientes puntos te describimos cómo y cuándo lo hacemos y las acciones que se podrían derivar en caso de incumplimiento. No te preocupes, porque vamos a ayudarte en este proceso.

## 2 ¿En qué consiste el proceso?

1. Cuando recibas la primera operación en el TPV Get Checkout, se realiza un primer análisis de cumplimiento de los puntos. Una vez revisada la página web recibirás un correo electrónico en la dirección indicada en tu contrato indicando:

- a. Que tu web cumple todos los puntos y finaliza el proceso.
- b. En caso de que alguno de los puntos no se cumpla, se te informará de los puntos pendientes de cumplimiento para su subsanación. **Tienes un plazo de 60 días para realizarlo.** Cuando realices los cambios solicitados o si tienes dudas, contacta con el equipo de cumplimiento en el correo electrónico [cumplimiento@santander.cauvirtual.com](mailto:cumplimiento@santander.cauvirtual.com).

2. Regularmente realizaremos nuevas revisiones y te informaremos si tu web ya cumple todos los puntos o bien aquellos que queden pendientes de completar.

3. A los 60 días haremos una nueva revisión e igualmente te informaremos del resultado. Si en este momento la web tiene algún punto pendiente de cumplir **no se realizarán los abonos en cuenta**, aunque el TPV seguirá funcionando normalmente. Una vez que se cumplan todos los requisitos, los fondos retenidos serán liberados en su totalidad.

4. Finalmente, si a los 90 días desde la fecha de la primera operación del comercio sigue incumpliendo alguno de estos puntos, la normativa nos obliga a iniciar el proceso de cancelación del TPV. Para ello, te enviaremos una carta de preaviso con 15 días de antelación según se establece en los términos y condiciones generales del contrato de TPV. Una vez cancelado el TPV, se procederá a la liberación de los fondos retenidos en las fases anteriores de este proceso. Obviamente en el momento en el que se cumplan los puntos faltantes, aun cuando se haya enviado la carta certificada de baja, ésta quedaría sin efecto, se liberarán los fondos y el TPV quedará totalmente operativo.

## 3 Fechas a tener en cuenta

Si al finalizar el plazo de 60 días desde la primera revisión no se cumple alguno de los puntos, el TPV seguirá funcionando normalmente **pero no se realizarán abonos en la cuenta**. Una vez que se cumplan todos los requisitos los fondos retenidos serán liberados íntegramente. Si realizas las modificaciones necesarias en tu web, envía un correo electrónico notificando dichos cambios a [cumplimiento@santander.cauvirtual.com](mailto:cumplimiento@santander.cauvirtual.com) para agilizar el proceso de abono.

Si a los 90 días desde el alta del comercio se siguen incumpliendo alguno de los 6 puntos, comenzaría el proceso de cancelación del TPV, enviando al comercio una notificación donde se le informa de la cancelación del TPV en 15 días, tal y como reza en el contrato.

Contacta con nuestro equipo si tienes cualquier duda o consulta sobre el proceso en el correo electrónico [cumplimiento@santander.cauvirtual.com](mailto:cumplimiento@santander.cauvirtual.com).

#### 4 ¿Cuáles son los requisitos y como los cumpla?

**El comprador (tu cliente, el titular de la tarjeta o medio de pago elegido) debe entender claramente a qué se dedica tu comercio y desde qué país opera.**

Es necesario una breve descripción de la empresa, explicando a qué se dedica. También se debe indicar el domicilio fiscal de la empresa, que suele ir publicado en el "aviso legal", "términos y condiciones" o "sobre nosotros", incluyendo el CIF/NIF.

**Es muy importante que se indique el país desde el que opera el comercio:** se suele indicar en el propio domicilio fiscal de la empresa, en los datos de contacto, o en los términos y condiciones.

**Debe aparecer de forma visible, en el sitio web, la dirección de correo electrónico de servicio al cliente y/o el número de teléfono de contacto del comercio.**

Los usuarios de la web deben de tener un canal de comunicación que sea visible en la web. Este puede ser un teléfono, email, formulario de contacto e incluso un chat.

**Los Términos y Condiciones (T & C) de tu comercio deben estar incluidos dentro de la página web.**

Es necesario que en tu página web conste un consentimiento de la aceptación de los T&C del producto o servicio así como deben estar especificadas las políticas de entrega, devolución y reembolso.

**El sitio web o sus términos y condiciones, deben de contener una declaración de privacidad que cubra el uso de los datos.**

Este punto es un requisito de las marcas (MasterCard y Visa) así como de la Ley De Protección de Datos. Se deberá indicar de una forma clara qué tratamiento reciben los datos de carácter personal de cada usuario.

**La moneda de la transacción de compra debe mostrarse de forma clara, incluyendo el nombre del país en los casos en el que el nombre de la moneda no sea único (ejemplo: Dólar EE.UU., Dólar Australiano).**

La cantidad a cobrar en cada producto/servicio debe de estar claramente visible siempre con su divisa pertinente.

**Deben de mostrarse de forma correcta los Sistemas o Medios de Pago disponibles y tarjetas aceptadas.**

En un lugar visible deben mostrarse los logotipos de los sistemas de pago y de las tarjetas aceptadas en la página web.