

# **Manual Cumplimiento Web**

## Requisitos de VISA y MasterCard



<b>¿QUÉ SON LOS 14 PUNTOS DE BUENAS PRÁCTICAS?</b>	<b>3</b>
<b>¿CÓMO ES EL PROCESO DE COMPROBACIÓN?</b>	<b>3</b>
<b>¿QUÉ OCURRE SI NO SE CUMPLEN LOS 14 PUNTOS?</b>	<b>4</b>
<b>¿QUÉ HAGO SI HE MODIFICADO LA WEB Y CUMPLO CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS DE LAS MARCAS?</b>	<b>4</b>
<b>¿CUÁLES SON LOS 14 PUNTOS? ¿CÓMO LOS CUMPLO?</b>	<b>5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La URL de la tienda online debe coincidir con la URL dada en las Condiciones Particulares de este Anexo.</li></ul>	5
<ul style="list-style-type: none"><li>• Confirmar en el sitio web que los productos que se venden son acordes con la información que a tal efecto figura en el Contrato</li></ul>	5
<ul style="list-style-type: none"><li>• El comprador (titular de la tarjeta) debe entender claramente a qué se dedica el comercio y desde qué país opera</li></ul>	5
<ul style="list-style-type: none"><li>• Confirmar en el sitio web que los productos que se venden son acordes con las Condiciones Particulares de este Anexo</li></ul>	6
<ul style="list-style-type: none"><li>• El sitio web debe informar a los titulares de tarjetas que éste es responsable de las transacciones en el sitio web.</li></ul>	6
<ul style="list-style-type: none"><li>• El sitio web debe proporcionar una descripción clara y completa de sus productos y servicios</li></ul>	6
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li></ul>	6
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los Términos y Condiciones (T &amp; C) deben estar incluidos dentro de la página web.</li></ul>	6
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las políticas de retorno, devolución, cancelación y edad mínima de compra deben de estar indicadas.</li></ul>	6
<ul style="list-style-type: none"><li>• El sitio web debe publicar de forma clara las políticas de entrega.</li></ul>	7
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe de habilitarse una casilla/ botón de selección a través del cual los clientes acepten los términos y condiciones del servicio/ producto, así como la política de devolución/ reembolso. El país donde se hace la compra debe estar visible en el momento del pago.</li></ul>	7
<ul style="list-style-type: none"><li>• El sitio web o sus T&amp;C deben de contener una declaración de privacidad que cubra el uso de los datos.</li></ul>	7
<ul style="list-style-type: none"><li>• La moneda de transacción 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)</li></ul>	7
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deben de mostrarse de forma correcta los Sistemas de Pago y tarjetas aceptadas</li></ul>	7

## 1. ¿QUÉ SON LOS 14 PUNTOS DE BUENAS PRÁCTICAS?

Las marcas de tarjetas Visa y MasterCard velan por la seguridad y el buen uso de las herramientas que permiten la aceptación de tarjetas, tanto en entorno físico como en web. En este último caso, exigen para poder habilitar el pago a través de tarjetas una serie de características 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 puntos sencillos que ayudarán a que la experiencia de compra de los consumidores en la web sea más sencilla, clara y segura.

## 2. ¿CÓMO ES EL PROCESO DE COMPROBACIÓN?

En el momento en que se aprueba el alta del comercio, se realiza un primer análisis de cumplimiento de los 14 puntos. En caso de que alguno de los puntos no se cumpla, se enviará un email a la persona de contacto informando al respecto. La persona de contacto será aquella identificada como "Responsable de proyecto" en el Anexo de TPV Virtual. Es importante que compruebes la carpeta del Spam de tu correo: el email se envía desde **tpvecommerce@gruposantander.es**.

Para informar de las modificaciones, por favor notificarlo a **tpvecommerce@gruposantander.es**, enviando pantallazos de las mismas.

A los 30 días del alta, si no se han notificado las modificaciones, se volverá a proceder con la revisión de los 14 puntos, e igualmente se notificará a la persona de contacto. Este proceso se repite por última vez a los 60 días. Si en este momento, la web sigue incumpliendo alguno de los puntos identificados, se procederá al bloqueo de fondos. Esto significa que el TPV podrá seguir funcionando y realizando ventas a través de su web, pero no se realizarán los abonos en la cuenta del comercio.

Una vez se cumplan todos los requisitos los **fondos retenidos serán liberados íntegramente.**

El comercio contará aún con 60 días adicionales para subsanar estos puntos. Si a los 120 días desde la fecha del alta el comercio sigue incumpliendo alguno de estos puntos, se iniciará el proceso de cancelación del TPV. Por ello, se enviará un burofax al comercio, indicándole de los 15 días de preaviso 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.

### 3. ¿QUÉ OCURRE SI NO SE CUMPLEN LOS 14 PUNTOS?

Si al finalizar el plazo de 60 días no se cumple alguno de los puntos, el **TPV seguirá funcionando normalmente** pero **no se realizarán abonos en la cuenta del cliente**. Una vez cumplidos todos los requisitos los **fondos retenidos serán liberados íntegramente**.

**Si a los 90 días desde el alta del comercio se siguen incumpliendo alguno de los 14 puntos, se iniciará el proceso de cancelación del TPV:** se envía al comercio un Burofax, donde se le informa de la cancelación del TPV en 15 días, tal y como reza en el contrato

### 4. ¿QUÉ HAGO SI HE MODIFICADO LA WEB Y CUMPLO CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS DE LAS MARCAS?

Aquellas empresas que hayan realizado las modificaciones en sus webs, pueden enviar un email notificando dichos cambios a **tpvecommerce@gruposantander.es** para agilizar el proceso de abono (indicando empresa, CIF y URL).

Si la web aún está en entorno de pruebas, se deberá o bien facilitar acceso al mismo, o bien pantallazos dónde se demuestre el cumplimiento de los 14 puntos.

Es importante recordar que en el contrato se deberá indicar la URL de producción del sitio web. En caso de estar aún en pruebas, es imprescindible indicar también la web de pruebas y adjuntar pantallazos de la misma. Es importante (LEGALMENTE INDISPENSABLE) que la URL sea igual que la que se proporciona en el contrato.

Una vez publicada la web en producción, se deberá notificar a **tpvecommerce@gruposantander.es**.

## 5. ¿CUÁLES SON LOS 14 PUNTOS? ¿CÓMO LOS CUMPLO?

### 1. La URL de la tienda online debe coincidir con la URL dada en las Condiciones Particulares de este Anexo.

Siempre se ha de indicar la URL de producción en el contrato. Si se proporcionó una URL demo para una primera revisión, se debe cambiar a la URL indicada en la solicitud (EL CONTRATO) antes de que se apruebe. Una vez aportada la URL oficial Santander podrá realizar dicha comprobación. Es importante (LEGALMENTE INDISPENSABLE) que la URL sea igual que la que se proporciona en el contrato.

### 2. Confirmar en el sitio web que los productos que se venden son acordes con la información que a tal efecto figura en el Contrato

Solo se podrá comprobar este punto si la web está publicada en su versión final. En el caso de que pasados los 60 días, el comercio siga manteniendo la web en versión de prueba, no se realizará esta comprobación hasta que el comercio realice el cambio y se notifique al equipo de [tpvecommerce@gruposantander.es](mailto:tpvecommerce@gruposantander.es)

### 3. El comprador (titular de la tarjeta) debe entender claramente a qué se dedica el 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.

**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, o en los datos de contacto.

Adicionalmente, es imprescindible que en el **momento de pago** por parte del titular de la tarjeta se muestre claramente el país desde el que el comercio va a realizar el cobro.

#### Ejemplo:

**Titular:** Nombre Sociedad

**Dirección fiscal:** Calle XXXXXX, CP: XXXXX, Población, Provincia (Pais)

**Contacto:** [xxxx@xxxxx.com](mailto:xxxx@xxxxx.com) Teléfono:XXX XXX XXX

**Datos registrales: Registro MercantilXXXX** con fecha DD/MM/AAAA número de inscripción XXXX, tomo XXXXX, folio XXX, sección, hoja 80194

**CIF/NIF:** BXXXXXXXXXX

### 4. Confirmar en el sitio web que los productos que se venden son acordes con las Condiciones Particulares de este Anexo

Santander realiza esta comprobación con el fin de asegurarse de que la web está vendiendo los productos y servicios que se acordaron en el momento de la firma del contrato.

### 5. El sitio web debe informar a los titulares de tarjetas que éste es responsable de las transacciones en el sitio web.

Es necesario que se indiquen los medios de seguridad utilizados en la página web. Por lo general hay que señalar que los datos de tarjetas de crédito se introducen en una página segura, y que se transfieren mediante SSL u otra tecnología, en función de lo que aplique. Esta información se suele indicar en los "Términos y Condiciones" o al final de la página.

#### Ejemplo:

**SEGURIDAD:** El sitio web utiliza técnicas de seguridad de la información generalmente aceptada en la industria, tales como firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado de datos. Para lograr estos fines, el usuario/cliente acepta que el prestador obtenga datos para efecto de la correspondiente autenticación de los controles de acceso.

**6. El sitio web debe proporcionar una descripción clara y completa de sus productos y servicios**

Cuando el cliente accede a la página web del comercio, ha de tener claridad sobre la tipología de servicio o producto que presta, por lo que la descripción de los productos ha de ser clara, especificando las características de los mismos (por ejemplo, composición, talla, color...)

**7. 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**

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.

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.

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

Es requisito indispensable contar en la web con unos Términos y Condiciones donde se detalle la prestación del servicio, así como la empresa que los presta, incluyendo CIF y domicilio.

**9. Las políticas de retorno, devolución, cancelación y edad mínima de compra deben de estar indicadas.**

Cuando un cliente adquiere algún producto o servicio a través de un comercio electrónico, ha de tener claro cuáles son las políticas de retorno, devolución, cancelación del servicio, así como los canales a través de los cuáles se han de solicitar.

Igualmente, han de estar especificadas en la web cualquier restricción (principalmente de edad) que pueda existir para ser prestado el servicio o distribuido el producto.

**10. El sitio web debe publicar de forma clara las políticas de entrega.**

En caso de existir entrega de los productos, se han de indicar las políticas de entrega de los mismos. Si se trata de la prestación del servicio, se deberán especificar los términos y tiempos de disfrute del mismo.

**11. Debe de habilitarse una casilla/ botón de selección a través del cual los clientes acepten los términos y condiciones del servicio/ producto, así como la política de devolución/ reembolso. El país donde se hace la compra debe estar visible en el momento del pago.**

Por favor, téngase en cuenta que dicha casilla no debe estar marcada por defecto, el titular de la tarjeta debe ser capaz de marcar antes de completar la compra. Además, el país donde se hace la compra debe estar visible en el momento del pago.

**12. El sitio web o sus T&C 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.

**Ejemplo:**

"[EMPRESA] informa al usuario de que el tratamiento de todos los datos de carácter personal se realiza de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos y con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal."

**13. La moneda de transacción 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

**14. Deben de mostrarse de forma correcta los Sistemas de Pago y tarjetas aceptadas**

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

