

## Contratación ON LINE

### Obligaciones previas a la contratación

Se debe poner a disposición de los usuarios (potenciales clientes) antes del inicio del procedimiento de contratación información clara sobre los siguientes extremos.

**Nota:** a continuación de cada extremo se indica la medida a implementar en el sitio web para cumplir con tales extremos.

#### **a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.**

Para cumplir con dicho extremo se recomienda incorporar al pie de todas las paginas subordinadas que se creen a continuación de haber introducido un producto en la cesta, la información incluida en el *Documento- Manual de Compra*

Asimismo, se recomienda diseñar el proceso o contratación de forma que se aprecie claramente los diferentes pasos del pedido hasta formalizar completamente la compra. En este sentido, se recomienda analizar los ejemplos prácticos que se ofrecen en el *Documento- Manual de Compra- ejemplo práctico Proceso de Compra*.

No obstante, el ejemplo práctico expuesto en el documento citado, a modo de recomendación, se recomienda que los pasos que deberían de figurar en el proceso de compra son los siguientes:

#### **1º Mi pedido o mi cesta:**

En este paso se presentará en pantalla un resumen de la cesta o pedido realizado.

#### **2º Mis datos:**

En este apartado se le podrá permitir al usuario registrarse como nuevo usuario, registrarse como usuario existente o compra sin registro.

En este paso es donde la empresa debe cumplir con el deber informativo recogiendo el consentimiento inequívoco e informado del usuario en todos los formularios de contacto o recogida de datos, añadiendo la cláusula legal y la casilla de aceptación de la política de privacidad.

#### **3º Envío:**

En el presente apartado se informará sobre los medios de envío, para que el usuario seleccione el que más le convenga.

#### **4º Pago**

En el presente apartado se permitirá al usuario seleccionar el método de pago deseado y formalizar la compra (pagar).

En este paso es donde debe el usuario aceptar las Condiciones de Contratación.

## **5º Mi compra:**

En este paso se le presentará en pantalla al usuario la confirmación de la compra de forma que pueda descargar dicha confirmación.

En caso de que no sean estos los pasos concretos que se van a integrar en la tienda *on line* deberá adaptarse el *Documento- Manual de Compra*, en lo que a los trámites de la contratación se refiere.

Los nombres identificativos de cada paso son orientativos, podrán modificarse e incluirse otra denominación que se considere más acorde, por ejemplo, en lugar de Mi pedido, mi cesta, en lugar de Mis datos, regístrese, en lugar de Mi compra, confirmación de compra, etc.

### **b) Informar sobre si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.**

La información relativa a las condiciones de contratación, en el documento en sí, su formato y su forma de archivo y acceso, quedará reflejado en el *Documento- Manual de Compra*, que como se ha indicado deberá estar accesible al potencial cliente tal y como se identificó en el apartado a) del presente punto.

### **c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.**

Dicha información quedará reflejada en el *Documento-Condiciones de Contratación*

### **d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.**

Dicha información, quedará reflejada en el *Documento- Manual de Compra*, que como se ha indicado deberá estar accesible al potencial cliente tal y como se identificó en el apartado a) del presente punto.

### **e) Las condiciones generales de contratación, de forma que pueda reproducirlas y almacenarlas en el momento.**

Las condiciones de contratación serán las que figuren en el *Documento-Condiciones de Contratación*, y deberán ser aceptadas por el usuario antes de finalizar la compra, es decir, algún paso antes de que le dé al botón *efectuar pago, formalizar compra, terminar compra, comprar, etc.*, es decir, el último botón para formalizar la compra.

El *Documento-Condiciones de Contratación* ha sido elaborado teniendo en cuenta la normativa en vigor, se trata de un documento con carácter genérico con la información mínima exigible legalmente, de forma que si la empresa podrá incorporar aquellas cláusulas que considere convenientes para adaptarlo al máximo al supuesto concreto.

### Obligaciones posteriores a la contratación

El titular de la tienda *on line* está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:

- a. El envío de un acuse de recibo por correo electrónico o cualquier medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el cliente haya señalado, en un plazo no superior a 24 horas desde que formaliza la compra.
- b. La confirmación de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

En este sentido, para cumplir con tal obligación se recomienda:

- Por una parte, que, a través de la web, de forma automática, cuando un usuario finalice la compra se remita un correo electrónico, a modo de acuse de recibo, con el resumen de la compra del cliente. *Documento- Condiciones de Contratación - ejemplo práctico Acuse de Recibo*, se recoge un ejemplo de acuse de recibo vía electrónica.
- Por otra parte, al finalizar el proceso de compra, como ultima pantalla se presentará un resumen de la compra realizada por el cliente únicamente.