



SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES



# Guía Buenas Prácticas eCommerce

## Requisitos de VISA y MasterCard

## 1. ¿Qué son los 14 puntos de buenas prácticas?

De acuerdo con la política marcada por MasterCard y Visa, las webs que transaccionan con ellos **deben cumplir 14 puntos de buenas prácticas**. 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.

## 2. ¿Cómo es el proceso de comprobación?

Desde que el departamento de riesgos aprueba el alta del comercio, cada web tiene 60 días para cumplir con todos los puntos. Durante este tiempo Santander Elavon realizara comprobaciones de cumplimiento el primer día, a los 30 y a los 60 días, notificando al comercio en qué puntos falla.

## 3. ¿Qué ocurre si no se cumplen con los 14 puntos?

Si al finalizar el plazo no se cumple alguno de los puntos, la página web será puesta en “hold”. Esto quiere decir que 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**.

## 4. ¿Qué hago si he modificado la web y cumplo con todos los requerimientos de las marcas?

Aquellas empresas que estén en “hold” y que hayan realizado las modificaciones en sus webs, pueden enviar un email notificando dichos cambios a [santanderelavon.info@grupokonecta.com](mailto:santanderelavon.info@grupokonecta.com) para agilizar el proceso de abono (indicando empresa, cif y web).

## 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.

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 Elavon 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 pasado 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 [santanderelavon.info@grupokonecta.com](mailto:santanderelavon.info@grupokonecta.com).

### 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 (ejemplo: <http://www.santanderelavon.com/compania.html>), explicando a que 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”. [http://www.santanderelavon.com/aviso\\_legal.html](http://www.santanderelavon.com/aviso_legal.html)

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

Santander Elavon 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. Para hacer esta comprobación es necesario que la web esté publicada en su versión final.

**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.**

Esto aparte de ser un requisito, es muy aconsejable para vender de una forma más eficiente. Al no tener el comprador el producto físicamente en el momento de la compra una descripción detallada donde incluya aspectos técnicos, dimensiones, usabilidad, materiales de confección, etc... creará una mayor tranquilidad y facilitará la decisión de compra.

**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 sistema de contacto debe estar en un sitio visible de la web.

**8. Los Términos y Condiciones (T & C) deben estar incluidos dentro de la página web.****9. Las políticas de retorno, devolución, cancelación y edad mínima de compra deben de estar indicadas.****10. El sitio web debe publicar de forma clara las políticas de entrega.****11. “Haga clic para aceptar” u otro botón de acuse de recibo debe estar disponible para que los Titulares de Tarjeta acepten sus T&C de la política de devolución / reembolso. Por favor, téngase en cuenta que dicha casilla no debe estar marcada por defecto, el comprador debe ser capaz de marcarla durante el proceso de compra.****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 que 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.

