



Código de conducta iCERT

Con el Objetivo de mejorar la confianza de los consumidores del comercio online, iCERT ha establecido un código de conducta ético, coherente y efectivo para las tiendas certificadas, con el fin de ofrecer un servicio de calidad, transparencia y seguro al comprador.

Toda tienda adherida a iCERT pasa una auditoria para asegurar el cumplimiento del código establecido. Este se ha redactado teniendo en cuenta la legislación actual y definiendo factores de calidad que entendemos que son importantes y que toda tienda online debería de cumplir para dar un servicio de calidad al consumidor.

Las tiendas que aceptan el código de conducta y pasan la auditoria satisfactoriamente, pueden mostrar el sello de la certificación. De esta manera se constata que cumplen con las normas del comercio electrónico más importantes, así como con las exigencias de calidad impuestas por la certificación iCERT.

Este código de conducta, es exigente en los términos definidos, pero es de fácil cumplimiento para los negocios que están comprometidos y orientados a ofrecer un buen servicio al cliente.

Este código de conducta, no es un control exhaustivo de la legislación vigente, por lo que cada adherido es responsable de cumplir con todas las normativas que le afecten en la realización de sus actividades específicas.

1.- Información empresa

Debe existir de forma clara y permanente dentro de los apartados de política de privacidad y condiciones de contratación la información de la empresa, esta se recomienda que esté al inicio del documento ya que conviene que sea fácilmente localizable, y debe contener:

1.1.-Nombre fiscal de la empresa adherida

1.2.- CIF / NIF

1.3.- Dirección física del establecimiento o dirección fiscal

1.4.- Número de teléfono

1.5.- Si es aplicable, datos de inscripción al Registro Mercantil.

1.6.- Dirección de correo electrónico.

1.7.- Si se trata de una actividad regulada, datos específicos como número de colegiado, el título académico y el estado de la Unión Europea que lo expidió, así como su homologación, si procede.



2.- Protección de datos.

Los adheridos a la certificación iCERT que recojan datos personales, deberán cumplir con la normativa vigente referente a la protección de datos. Y deben poner especial atención al cumplimiento de los siguientes puntos:

2.1 En el momento de la recogida de datos personales, (registro usuario, formulario de contacto, etc) debe disponer de un sistema donde el cliente tenga que consentir la aceptación de forma expresa de la política de privacidad, antes de realizar el envío de datos.

2.2 En los formularios donde se recaban datos personales se debe indicar de la información que es obligatoria y la que es opcional.

2.3 Se debe Informar de la existencia de un fichero de datos de carácter personal, indicando entre otras cosas:

2.3.1 Finalidad de la recogida de datos, así como los destinatarios de los mismos.

2.3.2 La identidad y dirección del responsable del tratamiento de datos o de su representante, si se da el caso.

2.3.3 Detalles sobre la utilización de los datos, si van más allá del objetivo del contrato.

2.3.4 Detalles sobre la transmisión de los datos a terceros, si van más allá del objetivo del contrato.

2.3.5 Informar de los derechos ARCO: acceso, rectificación, cancelación u oposición, así como la forma de solicitarlos. Estos deben poderse hacer de forma sencilla y gratuita.

2.4 Para poder realizar envíos de comunicaciones publicitarias via e-mail o mensajes a móvil, el cliente debe haber aceptado expresamente el querer recibir publicidad.

2.4.1 Excepcionalmente, se permite el envío de publicidad relacionada con la actividad del adherido cuando previamente los datos hayan sido recogidos de forma legal en el marco de una relación comercial o contractual.

2.4.2 El usuario debe disponer de un sistema fácil para darse de baja de los envíos de publicidad. Este debe aparecer visible en todas las comunicaciones publicitarias, preferiblemente este sistema debe ser automatizado.

2.5.- El adherido debe velar por disponer de los medios adecuados a nivel técnico y organizativo para garantizar la seguridad y proteger los datos personales del uso indebido.

2.6.- Todas las transferencias de datos de pago deben ser encriptados a través de conexiones seguras como SSL.

2.7 El uso de cookies debe ser informado en el primer acceso, donde el usuario deba de aceptar o dar su consentimiento. Este aviso debe tener un enlace hacia la información específica sobre las cookies.



2.7.1 En la información se deben especificar los distintos tipos de cookies usados, así como la finalidad de cada una de ellas.

2.7.2 Se debe informar de cómo poder deshabilitar las cookies del navegador.

2.8.- Se debe informar que en el caso de realizar todo el proceso de compra, los datos de contacto básicos pueden ser facilitados al sistema automatizado de la certificación iCERT con el único fin de realizar una encuesta de satisfacción y valoración de la compra realizada. Las opiniones y valoraciones recogidas, salvo oposición, serán publicadas en la web de la certificación iCERT www.icert.es junto al número de pedido, número de cliente y nombre de pila con el fin de constatar la autenticidad de la opinión.

2.9.- El Adherido a iCERT debe haber registrado los ficheros de datos personales correspondientes en la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos).

3.- Atención al cliente.

El servicio de atención al cliente es un punto importante para las tiendas adheridas a la certificación iCERT, y deben de hacer hincapié en los siguientes puntos:

3.1 Debe estar comprometida a dar un buen servicio, y responder a las dudas y quejas en un tiempo razonable.

3.2 Debe ofrecer más de un medio de comunicación para la atención al cliente, siendo el e-mail obligatorio.

3.3 Se deben mostrar las formas de contacto o un enlace a él, en cada página del site.

3.4 El servicio de atención al cliente, nunca puede suponer un beneficio económico para el adherido a costa del cliente.

3.5.- En las formas de contacto donde se espera una respuesta inmediata, se debe mostrar el horario de atención al consumidor.

3.6 Se designará una persona responsable del servicio de atención al cliente, con la capacidad y autoridad necesaria para resolver de forma satisfactoria las posibles incidencias.

4.- Proceso y condiciones de compra.

En el proceso de compra se debe dar toda la información de forma transparente, y poner especial atención en los siguientes puntos:

4.1.- El adherido debe disponer de un apartado de fácil acceso, sobre las condiciones generales de contratación, con los derechos y obligaciones de cada una de las partes, entre otras cosas.

4.2.- .Debe disponer de un sistema donde el cliente tenga que consentir la aceptación de forma expresa de las condiciones de contratación, antes de finalizar el proceso de compra.



4.3 Se debe Informar de forma clara del derecho a desistimiento, indicando:

4.3.1.- Debe informar que se permite la cancelación de la compra por cualquier motivo, justificado o sin justificar, así como el procedimiento para llevarlo a cabo.

4.3.2.- En caso de que los productos a adquirir no tengan derecho a desistimiento debido a sus características, se debe informar de ello claramente antes de adquirirlos.

4.3.3.- El plazo de desistimiento debe ser como mínimo de 14 días desde que el comprador reciba el producto. El adherido tiene 14 días para realizar la devolución íntegra del importe.

4.3.4.- En caso que el cliente ejerza el derecho de desistimiento, no se le puede exigir el pago de ninguna cantidad ni penalización. Los gastos de envío deberá de cubrirlos el adherido, a no ser que se informe previamente y de forma clara que los gastos de envío van a cargo del cliente.

4.4.- El comprador debe estar informado a través de email, del estado de las distintas fases de su compra, desde que el pedido se ha realizado con éxito hasta que es enviado por el transportista.

4.5.- En caso de realizar cualquier tipo de interrupción en el servicio (vacaciones, inventario, etc..) que pueda retrasar la recepción de los artículos comprados, se debe informar de ello antes de realizar la compra, indicando a partir de qué fecha serán enviados o los días que tardarán de más.

4.6.- Los productos ofrecidos por el adherido deben ser legales para poderse vender por Internet.

4.7.- En caso de vender productos nocivos a los menores, se debe asegurar que la venta y recepción se realiza a la persona autorizada y mayor de edad.

4.8.- El adherido debe informar de forma permanente que está adherido a iCERT, así como su compromiso con el código de conducta, facilitándole el enlace hacia él.

4.9.- Se debe informar que una vez realizado todo el proceso de compra y recibido el producto, iCERT realizará una encuesta de valoración de satisfacción, así como facilitar la dirección URL de la ficha de iCERT.

4.10.- El adherido, no debe buscar métodos para alterar el funcionamiento del sistema de opiniones para realizar publicaciones de comentarios simulados. Igualmente no debe tomar ninguna medida para evitar la inclusión de comentarios.

5.- Información sobre los importes.

Debe existir de forma clara la información referente a los precios y costes de los productos o servicios, con especial atención en los siguientes puntos:



5.1.- Informar si los precios son con impuestos incluidos o no. En caso de no incluir el impuesto, éste debe informarse en la ficha del producto, junto al precio.

5.2.- Informar de los gastos de entrega y envío de forma clara y detallada lo antes posible.

5.3.- Informar de cualquier otro coste adicional que conlleve la compra. Ya sea por la utilización de formas de pago específicas u otros motivos.

6.- Logística.

La logística es clave para no perder la satisfacción del cliente, por lo que no se debe de olvidar y mantener la calidad de servicio. Los siguientes puntos deben de cumplirse:

6.1.- Se compromete a entregar el producto o servicio según las condiciones acordadas con el cliente.

6.2.- Se informará en un apartado específico o en las condiciones de compra, de las diversas modalidades de envío, con su correspondiente explicación, así como los precios y horarios de entrega.

6.3.- En el proceso de compra donde se seleccione el método de envío, se indicará el tiempo de entrega, así como su precio y empresa que realiza el servicio.

6.4.- En caso de retraso en la entrega se informará del motivo con la mayor brevedad posible y se expondrán alternativas con el fin de reducir las molestias ocasionadas.

7.- Contenido, usabilidad y aspectos de calidad.

El contenido del site, así como la usabilidad es importante para que el usuario pueda navegar fluidamente y permanezca en él.

7.1.- El adherido se compromete a disponer de contenido ético y moral. En ningún caso debe contener contenidos falsos, ofensivos o ilícitos.

7.2.- En caso de contener algún contenido nocivo, que pueda perjudicar el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, se debe advertir de ello de forma previa.

7.3.- Una vez detectado, el adherido se compromete a retirar los contenidos ilícitos en menos de 48h, ya sean propios o de fuentes de terceros.

7.4.- Las comunicaciones de display o banners en el site nunca supondrán un obstáculo para la navegación y nunca podrán superar el 25% del espacio de la página.

7.5.- La estructura del site debe estar planificada para una navegación fácil e intuitiva.

7.6.- En los distintos apartados del site debe haber una coherencia gráfica y de estilo.



7.7.- Las fuentes, colores, tamaños y formatos de los textos deben ser adecuados para facilitar la lectura y comprensión de los mismos.

7.8.- La carga del site debe ser lo suficientemente rápida para que la navegación en ella sea fluida.

7.9.- En caso de tener una valoración de satisfacción media inferior a 7.1, el adherido se compromete a incluir medios para resolver las insatisfacciones de los clientes en la mayor brevedad posible, con el fin de dar un servicio de excelencia.

8.- Resolución de conflictos.

8.1.- El adherido debe hacer lo posible para resolver favorablemente los pedidos con incidencias reclamadas por los clientes.

8.2.- iCERT ofrece a los adheridos un servicio de mediación para resolver los conflictos con los clientes.

9.-Control del cumplimiento del código de conducta.

9.1.- El adherido se compromete a cumplir con el código de conducta durante todo el periodo de adhesión.

9.2.- iCERT realizará una auditoria para comprobar que la tienda adherida cumple con los requisitos detallados en este documento. En caso de detectar algunas deficiencias del código de conducta, se notificará al adherido para que lo resuelva en la mayor brevedad posible.

9.3.- En el proceso de adaptación del código de conducta, todas las deficiencias detectadas serán publicadas en la ficha de la empresa, con el fin de informar al consumidor de los puntos que están en fase de adaptación.

9.4.- Pasada la auditoria, iCERT realizará inspecciones aleatorias con el fin de comprobar el cumplimiento del código de conducta.

9.5.- iCERT pondrá especial hincapié en el control continuo con distintos métodos para garantizar que el sistema de opiniones no sea manipulado con el fin de crear opiniones ficticias o impedir que se realicen. Esto se consideraría como un incumplimiento muy grave.

9.6.- iCERT podrá actualizar el código de conducta para adaptar aspectos a la legislación actual o incluir nuevos criterios favorables para el desarrollo del comercio electrónico. Estos serán notificados con tiempo suficiente para que los adheridos puedan adecuar los nuevos criterios.

9.7.- iCERT se reserva el derecho de retirar la certificación en caso de incumplimiento grave o reiterado de alguna de las directrices detalladas del código de conducta.

Última revisión: 26-1-2015