



E-Commerce AZUL

Requisitos de tu sitio web o aplicación móvil



Tabla de contenido

Nombre comercial claro	3
Descripción completa y clara de los bienes y servicios	4
Despliegue de las marcas de tarjetas aceptadas	5
Políticas claras de devoluciones, reembolsos y cancelaciones.....	5
Información para contacto de servicio al cliente.....	6
Política clara de entrega	7
Dirección permanente del comercio.....	8
Moneda de compra.....	9
Políticas de privacidad.....	9
Restricciones de entrega y exportación	10
Recibo claro y completo	10
Políticas de seguridad para la transmisión de datos de tarjetas	12

Requisitos de tu sitio web o aplicación móvil

Mientras más tu cliente sepa de tu tienda virtual, ¡mejor! Es por esto que las marcas requieren que tu sitio web o aplicación móvil incluya ciertos requisitos de contenido que eviten malos entendidos con tus clientes que puedan resultar en disputas innecesarias.

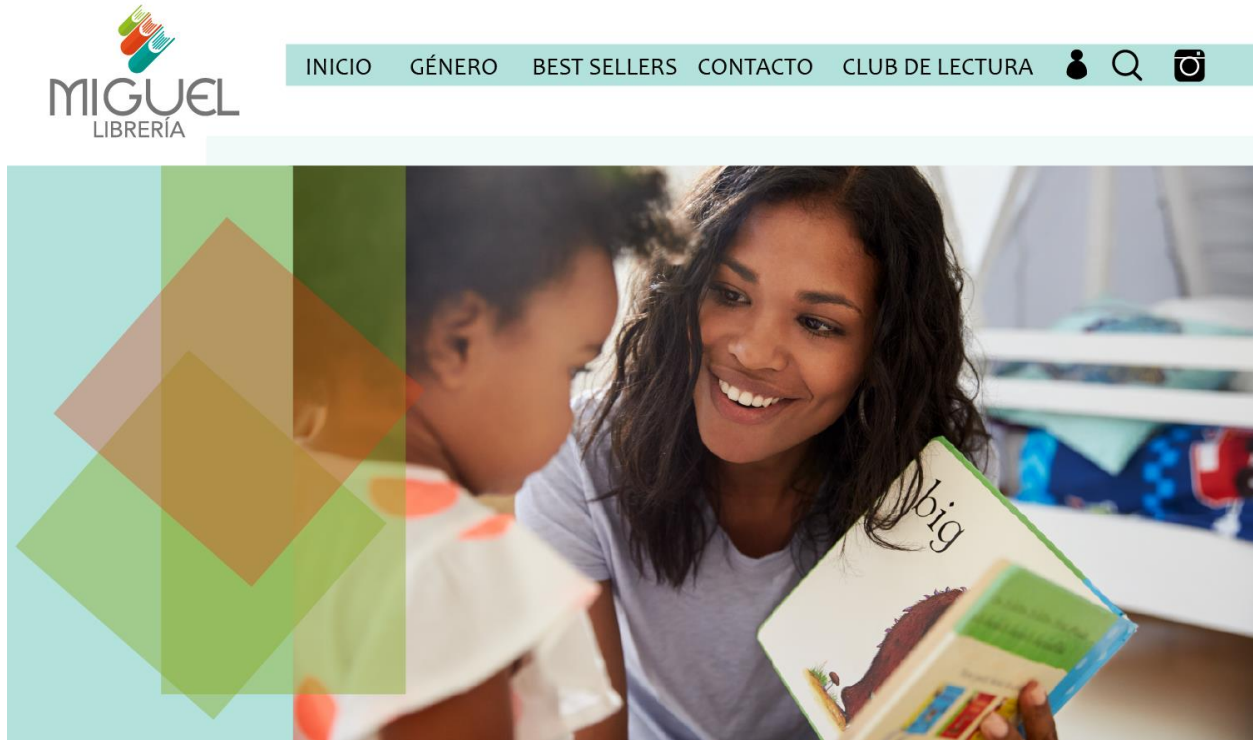
Aquí te incluimos los requisitos y recomendaciones de las marcas para tu tienda virtual.

Nota: Los ejemplos de tienda virtual y facturas mostrados en este documento son para facilitar el entendimiento de los requisitos. Cada comercio deberá desarrollar su propio contenido.

Nombre comercial claro

Tu tienda virtual debe contener el nombre comercial de tu negocio para que tu cliente pueda identificar exactamente a quién le está comprando y reconozca posteriormente el cargo en su estado de cuenta. Es importante que dicho nombre se encuentre en un lugar visible, preferiblemente, en la parte superior de la página.

Ejemplo de tienda virtual:



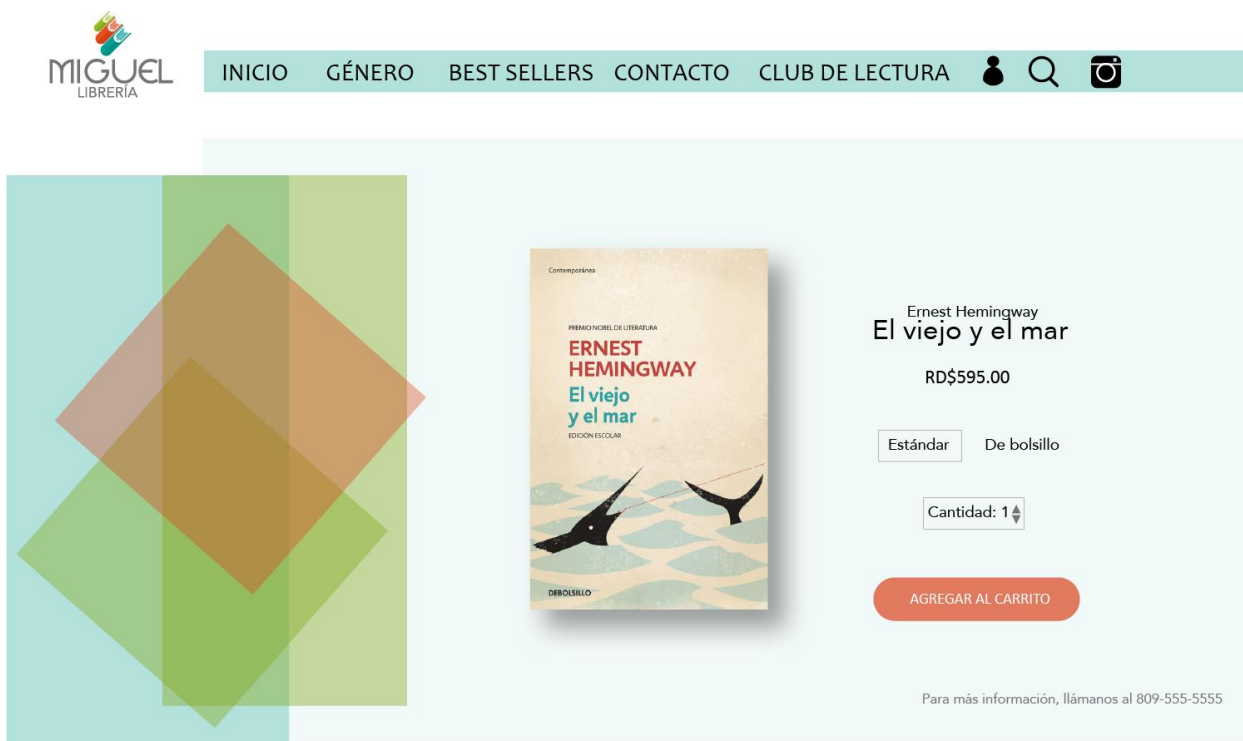
Descripción completa y clara de los bienes y servicios

Asegúrate de que tus bienes y servicios estén claramente descritos en tu tienda virtual.

- ✓ Crea descripciones claras y completas de los productos y servicios que ofreces para que al comprar, los clientes sepan exactamente lo que están adquiriendo y no tengan insatisfacciones entre lo recibido y lo descrito en tu página.
- ✓ Incluye imágenes de tus productos, muy similares a lo que el cliente recibirá al realizar su compra.
- ✓ Incluye la información sobre el tamaño, color, peso, talla, modelo, precio, etc.

Punto clave: Si estás operando en un mercado global, esto aumenta las oportunidades para mal entendidos de los clientes. Por ejemplo, si vendes bienes eléctricos, asegúrate de incluir los requerimientos de voltaje, lo cual varía alrededor del mundo.

Ejemplo de tienda virtual:



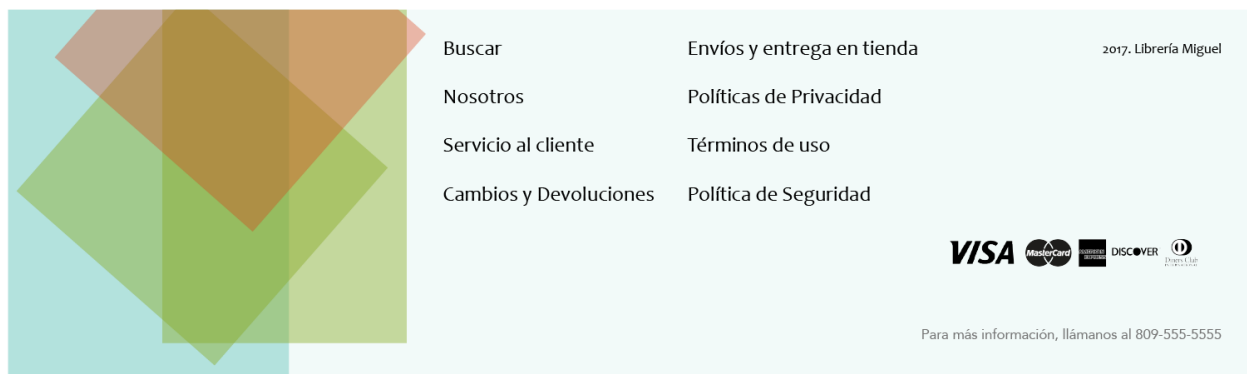
The screenshot shows the website for 'MIGUEL LIBRERÍA'. The navigation bar includes 'INICIO', 'GÉNERO', 'BEST SELLERS', 'CONTACTO', and 'CLUB DE LECTURA', along with icons for a user profile, search, and social media. The main content area features a book cover for 'El viejo y el mar' by Ernest Hemingway, labeled as 'PREMIO NOBEL DE LITERATURA' and 'EDICIÓN ESCOLAR'. The book is priced at RD\$595.00. Below the price, there are options for 'Estándar' and 'De bolsillo', and a quantity selector set to '1'. A red button labeled 'AGREGAR AL CARRITO' is positioned below the quantity selector. At the bottom right, there is a contact number: 'Para más información, llámanos al 809-555-5555'.

Despliegue de las marcas de tarjetas aceptadas

Es importante que coloques los nombres y/o logos de las marcas de tarjetas que aceptas en tu tienda. Así evitas declinaciones en las órdenes de tus clientes debido al uso de una marca de tarjeta no aceptada en tu tienda. Esto también tiene impacto en la experiencia de compra de tu cliente. A continuación te colocamos los links en los que puedes descargar los logos de las marcas que aceptas. Recuerda que para el caso de American Express, debes estar afiliado al Banco del Progreso quienes son los adquirentes de esta marca en el país.

- Logo Visa: https://www.visaeurope.com/receiving-payments/pos_branding
- Logo Mastercard: <https://brand.mastercard.com/brandcenter/mastercard-brand-mark/downloads.html>
- Logo American Express: https://merchant-supplies.americanexpress.com/?locale=en_US
- Logo Discover: <https://www.discovernetwork.com/en-us/business-resources/free-signage-logos>
- Logo Diners Club: <https://www.dinersclub.com/about-us/press/media-kit>

Ejemplo de tienda virtual:



Políticas claras de devoluciones, reembolsos y cancelaciones

Establece una política clara y concisa para las devoluciones, reembolsos y cancelaciones de tus clientes.

- ✓ Coloca esta política a disposición de los clientes a través de un enlace en tu página de inicio. En caso de que no aceptes devoluciones, de igual manera, debes incluirlo dentro de tus políticas.
- ✓ Coloca una opción para aceptación vía "clic" de puntos importantes de la política. Por ejemplo, al comprar boletos para un evento deportivo, los clientes deberían poder hacer clic en un botón: "Aceptar" o "Acepto", para reconocer que entienden que los boletos no son reembolsables a menos que el evento sea pospuesto o cancelado.

Punto clave: Tu política de devoluciones, reembolsos y cancelaciones debe ser consistente con los objetivos de tu negocio y los productos y servicios que provees. Para mejores resultados, trata de lograr un balance entre un buen servicio al cliente y un buen manejo del riesgo.

Ejemplo de tienda virtual:



MIGUEL
LIBRERÍA

INICIO GÉNERO BEST SELLERS CONTACTO CLUB DE LECTURA

Política de cambios y devoluciones

- Podrás realizar cambios dentro de los quince (15) días a partir de la fecha de facturación.
- Estos podrán ser recibidos en nuestra tienda de Piantini en Santo Domingo, en horarios de lunes a sábado de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.
- Todo cambio o devolución requerirá de la presentación de la factura original o ticket de regalo para fines de la emisión de la nota de crédito con el NCF afectado por la misma.
- Todo producto sujeto a cambio o devolución debe ser devuelto en perfectas condiciones, sin marcas de ningún tipo.
- Cambios y devoluciones de productos en oferta, rebaja o liquidación, no serán aceptados. Nuestra página indica claramente estos tipos de oferta.
- Al momento de aceptar el cambio o devolución, el cliente recibirá una nota de crédito sellada y firmada, que podrá utilizar en un plazo máximo de un (1) año a partir de su emisión, y no representa devolución en efectivo. En caso de pérdida de la nota de crédito, la misma no será reembolsada ni válida.

Para más información, llámanos al 809-555-5555

Información para contacto de servicio al cliente

Incluye de forma visible en tu página web o app el correo electrónico y número telefónico en el que los clientes podrán recibir asistencia de parte de tu comercio concerniente a su compra en línea. Al ofrecer un canal de fácil de contacto y pronta respuesta para tus clientes, podrás reducir el riesgo de reclamaciones que pudieran convertirse en contracargos.

- ✓ Para colocar las vías de contacto, puedes crear una opción de fácil acceso "Contáctanos" en un lugar visible de tu página web o app.
- ✓ Para facilitar el procesamiento interno de las solicitudes de los clientes, provee distintos correos electrónicos según el tipo de solicitud: información de productos y servicios, servicio al cliente, información sobre órdenes, etc.

Ejemplo de tienda virtual:



MIGUEL
LIBRERÍA

INICIO GÉNERO BEST SELLERS CONTACTO CLUB DE LECTURA

Servicio al cliente

VISÍTANOS
Estamos ubicados en la Av. 27 de Febrero
#256, Ensanche Piantini, Sto. Dgo., R. D.

Horario de servicio:
Lunes a sábado de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.

LLÁMANOS
Estamos disponibles en horario de
servicio en el teléfono 809-555-5555.

ESCRÍBENOS
Correo electrónico:
asistencialibreriamiguel@gmail.com



Para más información, llámanos al 809-555-5555

Política clara de entrega

- ✓ Establece una política de envío clara y completa y colócala a disposición de los clientes a través de un enlace en tu página de inicio y en el momento de la compra en línea.
 - Explica las opciones de envío y el tiempo estimado de la entrega.
 - Coloca de forma clara y completa los gastos de envío y manejo de la mercancía.
- ✓ Crea una notificación por correo electrónico para informar a los clientes de cualquier retraso en la entrega de los productos o servicios.

Ejemplo de tienda virtual:

The screenshot shows the checkout process on the Miguel Librería website. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: INICIO, GÉNERO, BEST SELLERS, CONTACTO, CLUB DE LECTURA, and icons for user, search, and social media. Below the navigation, the breadcrumb trail reads: Carrito > Información al cliente > Envíos > Facturación y pagos. The shipping address is displayed as 'Calle César Canó #209, Apto. 504, 00100012481, Santo Domingo, República Dominicana' with an 'Editar' button. Under 'Envíos', three options are listed: 'Gran Santo Domingo, 48 horas' (selected, Gratis), 'Interior del país, 72 horas' (Gratis), and 'Voy a recoger mi pedido en la tienda' (Gratis). A 'Política de envío y entrega en tienda' link and a 'Volver a la información de contacto' button are also present. On the right, a product card for 'El viejo y el mar - Ernest Hemingway' is shown with a '1' badge. Below it, a summary table shows: Subtotal (RD\$ 595.00), Envío (Gratis), and Total (RD\$ 595.00, including taxes). A 'Continuar a forma de pago' button is at the bottom, along with a contact number: 'Para más información, llámanos al 809-555-5555'.

Dirección permanente del comercio

Incluye en un lugar visible de tu sitio web o app la dirección permanente del comercio, incluyendo el país.

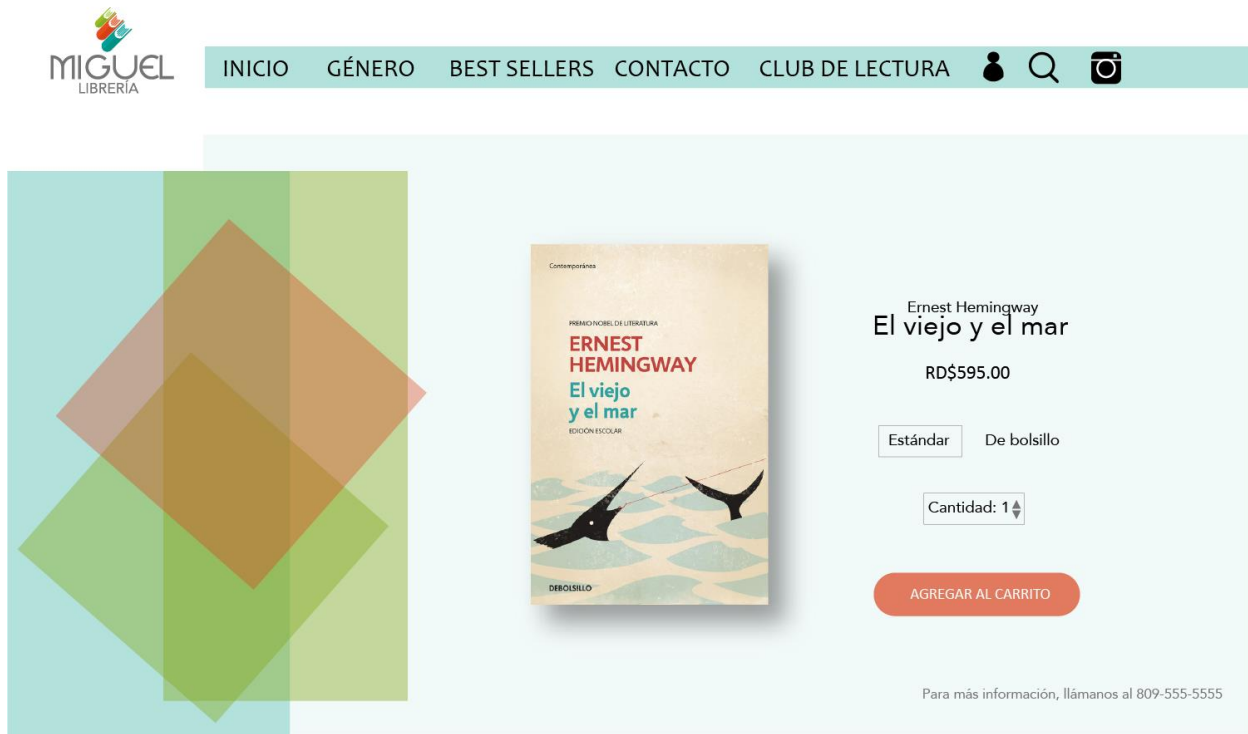
Ejemplo de tienda virtual:

The screenshot shows the 'Servicio al cliente' page on the Miguel Librería website. It features a large decorative graphic on the left consisting of overlapping squares in shades of green and brown. The page content includes: 'VISÍTANOS' with the address 'Estamos ubicados en la Av. 27 de Febrero #256, Ensanche Piantini, Sto. Dgo., R. D.' and 'Horario de servicio: Lunes a sábado de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.'; 'LLÁMANOS' with 'Estamos disponibles en horario de servicio en el teléfono 809-555-5555.'; and 'ESCRÍBENOS' with 'Correo electrónico: asistencialibreriamiguel@gmail.com'. A map of the location is shown on the right. At the bottom, there is a contact number: 'Para más información, llámanos al 809-555-5555'.

Moneda de compra

La moneda debe estar claramente indicada en la página de pago del sitio web o app y en la descripción de los productos y servicios, especialmente si la unidad de moneda no es única (por ejemplo, un peso podría ser un peso dominicano, peso mexicano o argentino).

Ejemplo de tienda virtual:



Políticas de privacidad

- ✓ Establece una política de privacidad clara y completa y colócala a disposición de los clientes a través de un enlace en tu página de inicio. Para que tus clientes sientan confianza al suministrar sus datos personales en tu página web, tu política de privacidad debe definir:
 - Qué datos del cliente se recolectan y se almacenan,
 - Con quién esta información será compartida, y
 - Cómo los clientes pueden eliminar su registro
- ✓ Regístrate en una organización de privacidad y publica un "sello de aprobación" en tu sitio web.

Ejemplo de tienda virtual:

MIGUEL
LIBRERÍA

INICIO GÉNERO BEST SELLERS CONTACTO CLUB DE LECTURA

Políticas de Privacidad

Las políticas detalladas a continuación establecen el uso de la información suministrada por el usuario y cómo Librería Miguel administra y protege dicha información.

SECCIÓN 1 - INFORMACIÓN
Al realizar una compra en nuestra librería, capturamos tu información personal, tal como tu nombre, y dirección y correo electrónico, como parte del proceso de compra. Esta información es manejada con alta confidencialidad, por lo cual nunca es revelada ni compartida con terceros. Al navegar en nuestra tienda, capturamos tu dirección IP, tu navegador, y tu sistema operativo de forma automática, lo cual permite optimizar nuestra interacción contigo. Adicionalmente, aplicamos cookies para mejorar tu experiencia con nuestra tienda. Con tu autorización, te enviaremos correos sobre nuestra tienda, nuevos productos, otras actualizaciones y ofertas.

SECCIÓN 2 - CONSENTIMIENTO
Cuando ingresas la información personal que requerimos para completar tu transacción, estás a la vez acordándonos el derecho de captar esa información, verificar tu tarjeta de crédito, colocar la orden, y organizar la entrega o devolución. Dicha información solo será utilizada por nuestra empresa para la razón por la cual nos la proporcionas. Si necesitáramos tu información personal para alguna razón secundaria, como mercadeo o encuestas de satisfacción, siempre obtendremos tu consentimiento.

Para más información, llámanos al 809-555-5555

Restricciones de entrega y exportación

Indica claramente cualquier restricción de la política de entrega de productos o servicios en tu sitio web. Esto es particularmente importante si tienes restricciones geográficas o de otro tipo que puedan afectar las circunstancias bajo las cuales se realice la entrega.

Recibo claro y completo

Envía una confirmación de la orden del cliente a su correo electrónico que incluya las siguientes informaciones:

- Nombre y dirección del comercio
- Fecha de la transacción
- Descripción de bienes o servicios comprados, incluyendo el precio
- Detalle de descuentos aplicados
- Detalle de impuestos aplicados
- Detalle del costo de envío
- Monto total de la transacción
- Método de pago utilizado

Ejemplo de recibo

Librería Miguel

Ave. Libertad#14
Sector, Ciudad, Provincia
Fecha de la orden: 25 de julio 2017
www.libreriamiguel.com.do

#ORDEN : 103854962

Dirección de envío: Juan Pérez Ave. 27 de Febrero #256 Piantini, Santo Domingo República Dominicana	Artículos ordenados								
Envío: Estándar	<table><tr><td>1</td><td>Aprendiendo a vivir Clayton Bills</td><td>RD\$895.00</td></tr></table>	1	Aprendiendo a vivir Clayton Bills	RD\$895.00					
1	Aprendiendo a vivir Clayton Bills	RD\$895.00							
	<table><tr><td>Subtotal artículo(s):</td><td>RD\$895.00</td></tr><tr><td>Envío y manejo de mercancía:</td><td>RD\$100.00</td></tr><tr><td>Subtotal:</td><td><u>RD\$995.00</u></td></tr><tr><td>Total por este envío:</td><td>RD\$995.00</td></tr></table>	Subtotal artículo(s):	RD\$895.00	Envío y manejo de mercancía:	RD\$100.00	Subtotal:	<u>RD\$995.00</u>	Total por este envío:	RD\$995.00
Subtotal artículo(s):	RD\$895.00								
Envío y manejo de mercancía:	RD\$100.00								
Subtotal:	<u>RD\$995.00</u>								
Total por este envío:	RD\$995.00								

INFORMACION DE PAGO

Versión imprimible

Método de pago: Marca de la tarjeta Últimos 4 dígitos: 0123 Código de aprobación : XXXXXX Tipo de transacción: Compra	<table><tr><td>Subtotal artículo(s):</td><td>RD\$895.00</td></tr><tr><td>Envío y manejo de mercancía:</td><td><u>RD\$100.00</u></td></tr><tr><td>Total antes de ITBIS:</td><td>RD\$995.00</td></tr><tr><td>ITBIS estimado:</td><td><u>RD\$0.00</u></td></tr><tr><td>Total :</td><td>RD\$995.00</td></tr></table>	Subtotal artículo(s):	RD\$895.00	Envío y manejo de mercancía:	<u>RD\$100.00</u>	Total antes de ITBIS:	RD\$995.00	ITBIS estimado:	<u>RD\$0.00</u>	Total :	RD\$995.00
Subtotal artículo(s):	RD\$895.00										
Envío y manejo de mercancía:	<u>RD\$100.00</u>										
Total antes de ITBIS:	RD\$995.00										
ITBIS estimado:	<u>RD\$0.00</u>										
Total :	RD\$995.00										
Dirección de facturación: Juan Pérez Ave. 27 de Febrero #256 Piantini, Santo Domingo República Dominicana											

No se aceptan reembolsos después de 30 días. Consulte nuestras políticas de devolución.
¿Dudas? Contáctenos al 809-555-5555

Políticas de seguridad para la transmisión de datos de tarjetas

- ✓ Crea una sección que oriente a los clientes sobre las prácticas y controles de seguridad de la información de tu sitio.
 - Explica cómo la información de pago de la tarjeta es protegida:
 - Durante la transmisión
 - Mientras está en tu servicio, y
 - En tu lugar físico de trabajo
 - Coloca esta sección a disposición de los clientes a través de un enlace en tu página de inicio.
- ✓ Crea una sección de Preguntas Frecuentes que incluya preguntas y respuestas de cómo los clientes pueden protegerse al realizar compras en línea.
- ✓ Desmotiva el uso del correo electrónico para envío del número de tarjeta para el pago de órdenes. Para proteger a tus clientes y fomentar su lealtad, destaca las prácticas de seguridad en tu sitio web y en cualquier correo electrónico de respuesta. Enfatiza que:
 - El correo electrónico no es un método de comunicación seguro y nunca debe utilizarse para envío de números de tarjeta ni otras informaciones sensibles.
 - La capacidad de cifrado de transacciones de tu sitio web ofrece una protección fiable contra el acceso no autorizado y proporciona a los tarjetahabientes la forma más segura de realizar compras a través de Internet.

Ejemplo de tienda virtual:

MIGUEL
LIBRERÍA

INICIO GÉNERO BEST SELLERS CONTACTO CLUB DE LECTURA

Políticas de Seguridad

WEBSITE
Tomamos todas las medidas y precauciones razonables para proteger tu información personal y seguimos las mejores prácticas de la industria para asegurar que tu información no sea utilizada de manera inapropiada, alterada o destruida.
Ciframos la información de tu tarjeta de crédito utilizando la tecnología de capa de puertos seguros o Secur Sockets Layer (SSL), y la almacenamos con el cifrado AES-256. También, seguimos todos los requerimientos del PCI-DSS.

PAGOS
Los métodos de pago utilizados por LA EMPRESA son servicios de terceros. Estos servicios de terceros (AZUL), cumplen con todos los estándares de seguridad y cifrado para mantener tu información segura. Solo utilizarán la información necesaria para completar el proceso requerido. También recomendamos leer las Políticas de Privacidad de estos proveedores, para entender mejor cómo manejan la información suministrada.

Para más información, llámanos al 809-555-5555