

ANEXO III: COMPROMISO Y OBLIGACIONES DE LA ADHESION A LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO “CÓRDOBA SHOPPING”.

Primero: Objeto:

El Consorcio Provincial de Desarrollo Económico (en adelante IPRODECO), a través del proyecto “Dinamización del tejido productivo y mercado minorista mediante nuevos canales en la Provincia de Córdoba” financiado con Fondos FEDER, puso en marcha una Plataforma de comercio electrónico denominada “Córdoba Shopping” (en adelante la Plataforma), al objeto de facilitar a las empresas de Córdoba y provincia adheridas (en adelante las empresas) la comercialización de sus productos y servicios a través de Internet; contribuyendo de este modo a su promoción y dinamización y al desarrollo de la economía cordobesa y de sus sectores productivos.

La Diputación de Córdoba ha constituido el Instituto Provincial de Desarrollo Económico (en adelante IPRODECO) el cual ha sucedido universalmente al Consorcio Provincial de Desarrollo Económico en todos sus derechos y obligaciones, desde el 1 de enero de 2017, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Transitoria de sus Estatutos incluida la gestión de la mencionada Plataforma.

La Plataforma posee un carácter abierto, por lo que integrará a nuevas empresas con sus catálogos de productos y servicios, así como los TPVS virtuales para los pagos electrónicos, y operadores logísticas para la recogida y entrega de los productos que las empresas contratarán y pondrán a disposición de los compradores.

Segundo: Compromiso de adhesión a la Plataforma de la empresa:

En virtud del presente documento la empresa acepta y estará obligada al cumplimiento de las siguientes condiciones de la Plataforma, entre otras las siguientes:

1. Coste de la Plataforma: IPRODECO cede de manera gratuita a la empresa el uso de la Plataforma, con el fin de promover su desarrollo mediante la difusión y comercialización de sus productos y servicios mediante tiendas virtuales, sin perjuicio que para el desarrollo de alguna actuación que repercuta en el buen desarrollo de la comercialización de los productos y servicios se proponga una prestación económica.

2. Requisitos técnicos mínimos de la empresa: La empresa deberá disponer de conexión a Internet y tener una dirección de correo electrónico válida.

3. Acceso a la Plataforma: La empresa, a través de un acceso personal facilitado por IPRODECO, podrán acceder a la administración e información de su tienda y sus productos y/o servicios, quedando obligada a tener actualizada la información de su tienda, así como la de sus productos y/o servicios (catálogo actualizado, fotografías de calidad, stock, etc.). A efectos de garantizar el buen funcionamiento de la plataforma IPRODECO supervisará el escaparate de cada tienda y tutorizará a la empresa. Transcurridos 15 días desde la comunicación de una incidencia, la empresa incurrirá en falta leve.

4. Publicidad y enlaces: La empresa queda obligada a incluir en la tienda virtual un enlace que redirigirá a la página principal de la Plataforma, propiedad de IPRODECO. Además, se ofrece a la empresa la oportunidad de enlazar la tienda online sita en la plataforma a su web, con ello el carrito de la web de la empresa es la tienda virtual, con lo que se consigue no duplicar recursos, así como facilitar sinergias y tráfico online. Así mismo la empresa se compromete a facilitar su cuenta twitter y página Facebook al objeto de favorecer el marketing digital. El no cumplimiento de estas medidas será considerado falta leve.

5. Origen y Calidad del producto: La empresa debe asegurar el origen cordobés y la calidad de sus servicios o productos, entendido como el conjunto de propiedades y características que le confieren la cierta aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas del usuario, y la garantía de que lo que se está consumiendo cumple con el conjunto de acciones preestablecidas y sistemáticas que permiten dar garantías sobre el "buen hacer" de la empresa. De esta forma, la empresa demuestra que su producto o servicio de origen cordobés satisfará las necesidades del cliente. El no cumplimiento de estas medidas será considerado falta leve.

6. Catálogo de productos y stock: La empresa dispondrá de un catálogo de productos y/o servicios en la Plataforma, en ningún caso se podrá ofertar productos sin disponer de la propiedad de la imagen. Así mismo la empresa se compromete a disponer de un mínimo de 10 productos y/o servicios en el mismo, así como stock mínimo suficiente para asegurar la entrega a la empresa logística en los plazos establecidos. En caso de no disponer de stock suficiente en algún momento determinado, deberá notificárselo al cliente, responsabilizándose de la entrega pendiente.

En caso de que la empresa no mantenga el mínimo de productos y/o servicios en el mismo, así como stock mínimo suficiente para asegurar la entrega a la empresa logística en los plazos establecidos, comete falta leve.

7.- Medios de pago: IPRODECO ha configurado en la plataforma diferentes medios de pago para facilitar el pago al cliente virtual. La empresa deberá poner a disposición de los compradores al menos dos de los siguientes medios de pago:

- a) Tarjetas.
- b) Transferencia bancaria.
- c) Pay Pal.
- d) Contra reembolso.

8. Pasarela de pagos: La empresa que deseen la prestación del servicio terminal de punto de venta (T.P.V.) virtual, deberán firmar un contrato con una entidad financiera cuya pasarela de pago se integrará en la Plataforma, en el cual IPRODECO no tendrá ningún tipo de responsabilidad. En este contrato se establecerán, entre otros condicionantes, el coste de los servicios prestados, que serán asumidos por la empresa. La empresa se compromete a facilitar la información necesaria al Instituto para proceder a la configuración del T.P.V., así como a colaborar para que la instalación se realice en un mínimo periodo de tiempo. La

demora en facilitar la información o la realización de las pruebas, en más de 10 días, será considerada como falta leve.

9. Operador logístico: La Plataforma integrará al operador logístico designado por la empresa para la recogida de los productos en las instalaciones de la empresa cuando se realicen pedidos. Este operador también colaborará en el servicio de devolución. Así pues, empresa y operador logístico se registrarán por el acuerdo comercial firmado entre ellos para la prestación del servicio de transporte de mercancías, en el cual IPRODECO no tendrá ningún tipo de responsabilidad, y en el que establecerán, entre otros condicionantes, los precios de los servicios prestados y el coste de distribución será asumido en su totalidad por el comprador.

Los operadores logísticos pondrán a disposición de la tienda de la Plataforma unas tarifas y condiciones marco de servicio del transporte de mercancías.

La comercialización de productos congelados, vivos, con dificultades en el transporte (por ejemplo por su volumen o manejo), o con necesidad de transporte en frío serán limitados, siendo necesaria la evaluación previa por parte del operador logístico.

10. Horarios de distribución: La empresa se comprometerá a tener disponibles sus productos para la recogida por parte del operador logístico en el plazo acordado con el operador, cuando se realicen un pedido. Si la empresa no cumple con los plazos de distribución del pedido, asumirá los gastos extra de distribución generados como consecuencia de ello. Además la empresa deberá remitir un correo electrónico al comprador explicando las causas del retraso en el envío de su producto, así como en la fecha prevista de envío.

En ningún caso, IPRODECO se hace responsable de la inadecuada gestión de los pedidos realizados a través de la Plataforma, siendo la empresa la responsable de llevar a cabo una correcta gestión de los mismos.

11. Devoluciones: En el caso de devoluciones de productos, de acuerdo con las modificaciones introducidas en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por la Ley 3/2014, de 27 de marzo el plazo será de 14 días naturales, se distinguen los siguientes casos:

- Cuando el consumidor reciba su pedido si no queda satisfecho, y cumpliendo con la normativa vigente, tiene el derecho a devolver cualquier artículo comprado en el plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de recepción.
- Si el motivo de la devolución es que el pedido no le satisface, únicamente se reembolsará el importe del producto, exceptuando los costes incurridos por su devolución.

Tras aprobar la devolución, el producto deberá estar en perfectas condiciones, en su embalaje original y con los manuales, accesorios o regalos promocionales incluidos en su caso. Previa comprobación del estado de la mercancía, la empresa procederá al reintegro de su importe conforme a la misma modalidad de pago realizada en su momento. Para realizar

la devolución se deberá presentar el talón de venta/devolución remitido junto al pedido.

- En el caso de devolución por rotura o similar, el coste logístico de la devolución correrá a cargo del operador logístico.
- En el caso de devolución como consecuencia del mal estado del embalaje o del producto (por ej. caducidad), el coste logístico de la devolución correrá a cargo de la empresa vendedora.

En cualquier caso, el consumidor deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al cliente establecido por cada empresa en tu comercio online.

En ningún caso, IPRODECO se hace responsable de las devoluciones de pedidos realizados a través de la Plataforma. Será la empresa la responsable de gestionar de forma adecuada las devoluciones.

12. Responsabilidades: IPRODECO únicamente actúa como propietario y prestador de la Plataforma, sin responsabilidad alguna sobre la empresa, operador logístico, entidad bancaria ni comprador o cliente final. Quedan identificadas las relaciones y responsabilidades de compra-venta entre empresa y cliente final, a través del pedido y factura; de distribución entre empresa y operador logístico a través del acuerdo comercial correspondiente; y de pagos entre empresa y entidad financiera, a través del contrato de prestación del servicio terminal de punto de venta (T.P.V.) virtual correspondiente.

13. Duración: La plataforma tiene vocación de permanencia, en la medida en que resulte de utilidad a las empresas a ella adheridas en el marco legal del programa que la financia, y siempre y cuando éstas mantengan el respeto a las condiciones establecidas en esta convocatoria y a las normas de uso firmadas por su representante legal.

14. Atención a la empresa de la Plataforma: IPRODECO ofrecerá un servicio de soporte y atención a la empresa adherida, a través del cual apoyará a la empresa prestando soporte y resolución de cualquier consulta o incidente de las empresas adheridas a la misma, vía telefónica en el 957 211 596 o por email, a través del correo cordobashopping@iprodeco.es

15. Atención a los usuarios de la Plataforma: Las empresas deberán facilitar un número de teléfono y una dirección de correo electrónico en su tienda de la Plataforma para atender a los usuarios y clientes que accedan a la misma y deseen realizar consultas o incidencias en relación a la tienda, los pedidos realizados y los productos o servicios que vende a través de la misma, comprometiéndose a llevar a cabo una resolución de los mismos.

16. Penalizaciones: En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriormente mencionadas, se penalizará a las empresas con una falta leve. En caso de incumplimiento reiterado, se penalizará a las empresas con una falta grave. (una falta grave son tres faltas leves)

En el momento en el que se penalice con una falta leve, queda reservado al Instituto

el derecho a desactivar temporalmente la tienda de la Plataforma, hasta que se subsane a la situación que dio lugar a la falta leve.

En el momento en el que una empresa haya sido penalizada con 3 faltas leves o 1 falta grave, queda reservado al Instituto el derecho a la revocación de la adhesión o inhabilitación permanente de la empresa en la Plataforma que se realizará mediante el procedimiento correspondiente, el cual culminará con la resolución del órgano competente previo Informe motivado del Departamento.

De esta forma, IPRODECO se asegura el buen funcionamiento de la Plataforma, así como el interés y compromiso por parte de la empresa adherida a la misma, como parte de un proyecto común auspiciado por la Diputación de Córdoba.

17. Protección de datos personales: Las empresas, por el sólo hecho de haber sido seleccionadas, se obligan a poner a disposición de IPRODECO cuanta documentación de la empresa que fuera necesaria para el objetivo de esta convocatoria y siempre que esté relacionada con la finalidad de la misma. Su negativa injustificada facultará al IPRODECO a excluirla en cualquier momento de esta convocatoria.

Todos los datos facilitados por las empresas, referidos a personas físicas, tanto solicitantes como beneficiaras, serán tratados con sujeción a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa que la desarrolla.

En cumplimiento de la vigente LOPDCP, IPRODECO le informa que los datos personales van a ser incorporados a un fichero titularidad de la Diputación cuya finalidad es poder realizar una eficaz gestión de sus actividades. Los datos personales podrán ser cedidos a terceros para el desarrollo de dichas actividades. Los afectados podrán ejercitarlos derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición frente a IPRODECO, Responsable del fichero, en la dirección que se facilite para ello o mediante el envío de un mail a la dirección de correo que de igual forma se facilite para ello.

Tercero: Compromiso de IPRODECO:

1.- Soporte técnico: IPRODECO pone a disposición de la empresa adherida una herramienta que facilita la información sobre la tienda online y sus productos o servicios. Por ello, la responsabilidad del uso que pueda hacerse de la información y de los contenidos incluidos en la tienda online y sus productos recae exclusivamente en la empresa adherida

2.- Servicio técnico: IPRODECO presta un servicio técnico, facilitando un servidor para el alojamiento de la plataforma, mas no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida de datos, información o ficheros que se produzcan como consecuencia del corte o interrupción en el suministro de algunos de sus servicios, declinando toda responsabilidad por los daños o perjuicios que de ello se pudieran derivar.

IPRODECO podrá suspender unilateralmente, temporal o irreversiblemente y sin necesidad de previo aviso, la accesibilidad a sus sistema de intercambio de información de productos o servicios y tiendas online o el contenido parcial o total de estas, en razón de la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización, mejora de las mismas o incompatibilidad con el servicio ofrecido.

IPRODECO velará por el mantenimiento de la home de la plataforma, subiendo

noticias y eventos en la home, así como a las redes sociales Twitter y Facebook, para lo que necesitará la colaboración de la empresa adherida. No obstante, no se responsabiliza del mal uso que se pueda hacer de la página web ni del contenido o la información de las páginas web a las que enlaza.

3.- Responsabilidad: IPRODECO no participa directamente en las relaciones entre compradores y vendedores, por consiguiente no es responsable de las transacciones económicas directas entre ellos.

IPRODECO no es responsable de la calidad, seguridad y legalidad de los productos ofertados, así como tampoco asegura la veracidad o exactitud de la información de la tienda online ni la capacidad del vendedor para vender determinados productos/servicios, así como tampoco garantiza la disposición de los compradores a pagar los productos.

Todas las ventas son vinculantes. El vendedor está obligado a enviar el pedido o a completar la transacción con el comprador.

4.- Protección de datos: Para IPRODECO Provincial de Desarrollo Económico de Córdoba, reviste una gran importancia el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal y sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico. Generalmente, las personas que hagan uso de la página web lo hacen sin necesidad de facilitar ningún dato de carácter personal. No obstante, para acceder a algunos servicios, los Usuarios, en ciertos casos deberán facilitar ciertos datos de carácter personal. IPRODECO Provincial de Desarrollo Económico de Córdoba, garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por los Usuarios, según lo establecido en la normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y sobre Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. IPRODECO Provincial de Desarrollo Económico de Córdoba cumple la legislación vigente en materia de protección de datos, habiendo adoptado los procedimientos administrativos y técnicos necesarios para garantizar la seguridad de los datos personales que recopilamos.