

## **ANEXO V**

### **SERVICIO: TIENDA ON LINE**

#### **Gastos de desarrollo e implantación web:**

Las características mínimas y las funcionalidades que han de reunir estas páginas para ser subvencionables, sin perjuicio de que puedan incorporar funcionalidades adicionales, son las siguientes:

- Nombre de dominio propio: Deberá disponer de un nombre de dominio propio, a través del cual se accederá a la página, registrado a nombre de la entidad solicitante. No se admitirán dominios registrados bajo la titularidad de terceras empresas.
- Página principal.
- Navegación por menús presentes en todo el sitio Web.
- Accesibilidad.
- Registro y área de usuario: La información mínima requerida es: Datos personales y posibilidad de modificarlos: nombre y apellidos o denominación social, NIF, dirección, e-mail, teléfono.

En su caso, también deberán constar los datos de inscripción en el Registro Mercantil o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran inscritos para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad.

Si la actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, deberán constar los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.

Asimismo, si el titular de la página ejerce una profesión regulada deberá indicar: los datos del Colegio profesional al que, en su caso, pertenezca y número de colegiado; el título académico oficial o profesional con el que cuente; el Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo en el que se expidió dicho título y, en su caso, la correspondiente homologación o reconocimiento; las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión y los medios a través de los cuales se puedan conocer, incluidos los electrónicos.

- Presentación del negocio.
- Información de los productos y/o servicios que se ofertan, y los respectivos precios. Se deberá facilitar información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío.
- Datos de envío y facturación.
- Formulario de contacto que no requiera de un cliente de correo externo.
- Registro de transacciones, histórico y situación de cada pedido.
- Opción de imprimir pedidos, facturas y albaranes.

- Opción de cumplimiento de normativas legales.
- Catálogo de productos: Debe posibilitar crear categorías y subcategorías, incluir rankings de ventas, filtros de búsqueda, acceso de un producto a diversas categorías, asignar reglas de precios y acciones promocionales por clientes y lotes, atributos personalizables del producto (talla, color, material, etc.), venta cruzada y fichas de producto con imágenes y vídeos.
- Sistemas de promoción y ofertas: Serán una herramienta más del plan de promoción del canal.
- Carrito de la compra.
- Opción de registro obligatorio o pago como invitado.
- Claridad y usabilidad de todo el flujo de compra.
- Resumen de la compra en un lugar visible en todo el proceso de navegación.
- Comunicaciones posteriores (*email y/o SMS*) de los diferentes estados del pedido (confirmación de pedido, salida del almacén, entrega).
- Total integración con la pasarela de pagos y otros sistemas de pagos, control de los pedidos cuyo pago se haya formalizado e integración en el back office (procesos de soporte).
- Pantalla “siga comprando” o siguientes pasos, una vez finalizado el proceso de compra (donde deberá aparecer una pantalla del tipo “Gracias por su compra”).
- Integración con Google Analytics (u otras herramientas de analítica web) en todas las páginas y código de comercio electrónico específico en la página de “Gracias por su compra”.
- Motor de búsqueda interno: Permitirá que el usuario efectúe una búsqueda libre dentro de la tienda online.
- Medios de pago: Deberán incluirse todos los que sean relevantes para cada mercado en concreto.
- Flujo de compra: presente en todo momento, permitirá que el usuario siga un flujo detallado e informado.
- Política de entregas y devoluciones: El usuario debe saber en todo momento sus derechos y obligaciones, en función de la normativa existente y de la política comercial de la empresa.
- Logística, gastos de envío y fiscalidad.
- Servicio al cliente y gestión de incidencias: Además de un número de teléfono y un email siempre visibles.
- Sellos de confianza online: Distintivos insertados en la tienda que indican al usuario aquellas empresas que han asumido voluntariamente unos elevados niveles de compromiso ético y responsabilidad y merecedoras, por tanto, de una mayor confianza, de aquellas otras empresas que carecen
- Contenidos actualizables dinámicamente: La página Web debe poder actualizarse a través de una zona de acceso restringido que posibilite la actualización de los contenidos de forma sencilla y sin exigir conocimientos previos de programación Web por parte del beneficiario.

Al menos han de ser actualizables dinámicamente los contenidos y funcionalidades requeridos como información mínima en el apartado Registro y área de usuario, así como lo dispuesto en el apartado Catálogo de productos y en el de Sistemas y promoción de ofertas.

- Incorporar, en la página principal, en lugar visible una breve descripción de la operación, de manera proporcionada al nivel de apoyo prestado, con sus objetivos y resultados, y destacando el apoyo financiero de la Unión, así como el logotipo de la Consejería de Economía e Infraestructuras, indicando que la página ha sido subvencionada por la Consejería de Economía e Infraestructuras, así como el emblema de la Unión Europea y una referencia al Fondo o los Fondos que dan apoyo a la operación.

- Incorporar información general en cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.

- Incorporar las cláusulas de protección de datos de carácter personal pertinentes en todos los formularios de recogida de datos, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos Personales y Garantía de los derechos digitales, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. Dichas cláusulas deben identificar la finalidad y el tratamiento de los datos. Además, han de informar del medio para ejercer los derechos de acceso, modificación, cancelación y oposición.

- Información del uso de Cookies, en su caso. En caso de usar Cookies, deberá informarse de su uso en dos fases:

- Con una ventana emergente en la home de la página web (cuando el usuario entre por primera vez) en la que se informe al usuario (de forma muy resumida) de: el uso de Cookies, tipo de Cookies, finalidad y de dónde tiene que ir el usuario para poder gestionar o borrar las Cookies.

- Con un texto legal sobre la política de uso de Cookies, que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Qué es una Cookie: deberá explicarse de forma clara y sin utilizar tecnicismos, de forma que un usuario medio pueda entenderlo.
- Tipo de Cookies utilizadas.
- Finalidad de la Cookies.
- Empresa que gestiona las Cookies.
- Cómo puede el usuario gestionar o borrar las Cookies de su navegador, facilitando enlaces a la gestión de Cookies de los navegadores.

Se considerarán subvencionables los gastos de implantación de la página Web que cumpla con los requisitos señalados anteriormente. Estos gastos solo se subvencionarán si son incluidos como un concepto más (aunque por separado y con el debido detalle) en la factura del desarrollo de la página Web. No se subvencionarán gastos de implantación si no van acompañados de los gastos de desarrollo de la web.

Los gastos derivados de la implantación de la tienda online o del nuevo marketplace que podrán ser objeto de subvención serán los siguientes:

- Alta del dominio.

- Alta y contrato de alojamiento del primer año.

- Alta y mantenimiento, durante el primer año, de cuentas de correo electrónico asociadas al dominio.

- Mantenimiento de la página Web durante el primer año.

No se admitirán dominios registrados bajo la titularidad de terceras empresas.

En caso de solicitud del Servicio de Tienda online, el beneficiario deberá cumplir con la siguiente normativa específica de aplicación: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos Personales y Garantía de los derechos digitales, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE); Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual; Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (directiva sobre el comercio electrónico); Directiva 2009/136/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) no 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.

