**Documento de requerimientos legales- Portales Drazamed.**

En el presente documento se compilan los requerimientos legales básicos que deben ser cumplidos por los portales una vez estos entren a operar, sumados a los que se han informado verbalmente en las reuniones de seguimiento del proyecto:

**Requerimientos Frente a los Términos y condiciones.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requerimiento** | **Característica de la solución implementados en los portales.** | **Respuesta/Estado del Requerimiento.** |
| Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto. | 1. Se sugiere, establecer esta información de la razón social NIT en el “encabezado (header)” de manera constante en la página. El resto de la información puede manejarse de manera constante en la parte inferior. 2. En la aplicación se puede establecer en un desplegable un apartado denominado: “acerca de DRAZAMED.” |  |
| Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.  También se deberá indicar la disponibilidad del producto.  Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos de este, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación. | Se sugiere que toda esta información se brinde junto a la imagen de cada producto previo a que el cliente realice la compra. |  |
| Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.  Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío. | Establecer esta información de las siguientes maneras:   1. Informar acerca de las opciones de pago, previo a que se hayan discriminado los productos en el carrito de compras. 2. El tiempo de entrega se puede informar de manera posterior a que se realice la compra, pero en la medida que sea posible, se prefiere enunciar el promedio de tiempo que tomará el envío, antes de que se realice la compra. Se recomienda que el tiempo sea expresado en período de tiempo y no proponerlo de manera exacta; ejemplo: “su pedido llegará entre las 2:30 pm y las 3:30 pm del día X” 3. El carrito de compras debe discriminar todos los precios, cargos y tarifas previamente a la realización de la compra. 4. Se recomienda poner una enseña en donde se adviertan lo siguiente “por favor recuerda validar con tu médico todas las indicaciones y contraindicaciones antes de realizar la compra de este medicamento. ” |  |
| Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.  Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el consumidor pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.  La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.  Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago. | Tanto en el portal como en el sitio web, se recomienda, que, como requisito previo para realizar la compra, exista un “opt in” y un link que permita al cliente conocer y aceptar todos los términos y condiciones.  Hacer en simultaneo al “opt in” anterior, otro para que se acepten las políticas de tratamiento de datos y el aviso de privacidad.  Se recomienda que las políticas salgan en un PDF que pueda ser impreso en cualquier momento.  El resumen previo de compra, sugerimos que también pueda ser impreso.  Una vez se le comunique al cliente la confirmación de la compra, es importante que al final del comunicado se deje un enlace en dónde pueda consultar las políticas de retracto, garantías y devoluciones.  El acuse de recibo se solicita enviarlo vía mail, para que quede prueba de este. |  |
| Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio. | Se recomienda que cuando reciba el producto el domiciliario solicite una firma al momento en que se realizó la entrega del producto. |  |
| Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos. | Allegar cada año certificaciones de los mecanismos de seguridad Utilizados de todos los proveedores de servicios de hosting y demás. |  |
| Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento. | Se sugiere crear dentro de la página, un formulario mediante el cual se puedan dejar estas preguntas quejas o reclamaciones. Estos comunicados deben llegar por defecto al representante legal y en ciertos casos al oficial de manejo de datos de la droguería. |  |
| El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia. | Se sugiere colocar el enlace en forma de eslogan el cual se puede encontrar en este enlace:  <https://www.sic.gov.co/>  Si bien no es obligatorio de cara al estatuto del consumidor, sería interesante colocar un enlace al sitio web del Invima el cual se puede encontrar en el siguiente enlace:  <https://www.invima.gov.co/> |  |
| Políticas de reversión de pago | Adjuntar procedimiento y políticas del proveedor para adjuntarlas a términos y condiciones en las plataformas. |  |
| Mecanismo de detección para reconocer menores de edad usando las plataformas y prohibirles su uso. (**Prohibido el uso de la plataforma por menores de edad.**) | Se recomienda que previo a realizar, la compra de alguna forma se le advierta en los portales por intermedio de un push up, lo siguiente:  “El servicio de suministro de productos está reservado para personas mayores de edad. Al realizar la compra usted declara ser mayor de edad y que cuenta con la capacidad para realizar esta transacción. DRAZAMED se reserva la potestad de cancelar en cualquier momento esta compra en los casos en que se detecte que el cliente es menor de edad o no cuenta con la capacidad necesaria para estos efectos.” |  |
| Políticas de cookies de cara a la funcionalidad de la aplicación. | Se sugiere establecer una notificación al inicio de la navegación en el portal en donde se adviertan los usos de las cookies y se le pregunte si acepta o no estos usos. |  |
| Cuando se celebren contratos de adhesión, el productor y/o proveedor está obligado a la entrega de constancia escrita y términos de la operación al consumidor a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud. El productor deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales. El Gobierno Nacional reglamentará las condiciones bajo las cuales se deberá cumplir con lo previsto en este artículo. | En estos casos se sugiere que se envíe un correo electrónico en el que se haga un resumen de la transacción con los tiempos de entrega y demás características necesarias para estos efectos. |  |
| Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien. | Estos registros, deben poder manejarse mediante una base de datos que pueda ser administrada y manejada por la administración de DRAZAMED. |  |
| Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega. | Ver comentarios anteriores |  |

**Requerimientos frente a las políticas de Habeas Data.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requerimiento** | **Característica de la solución implementados en los portales.** | **Respuesta/Estado del Requerimiento ONETREE.** |
| Medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares. | Debe ser posible la eliminación del dato dentro de la base de datos que capte la información del cliente. |  |
| Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. | Debe se posible la edición de los datos que reciba el cliente |  |
| Prueba de la autorización previa otorgada al Responsable del Tratamiento | **¿cómo se consigna la prueba de aprobación de la política de datos personales?** |  |
| Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; | El procedimiento se encuentra regulado actualmente en la política respectiva |  |
| Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. | El procedimiento se encuentra regulado actualmente en la política respectiva. |  |
| El carácter facultativo de ingresar la receta médica por contener eventualmente datos sensibles. | Este tema debe ser advertido en el mismo sitio donde se coloca la formula. |  |
| La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento. | Aplicar los cambios respectivos dentro de la página |  |
| Procedimiento para consultar Los Datos Personales. | El procedimiento se encuentra regulado actualmente en la política respectiva. |  |
| Cambios y eliminación de Datos Personales una vez terminado el propósito del uso | El procedimiento se encuentra regulado actualmente en la política respectiva.  Se recomienda eliminar la imagen que se tenga de la receta una vez se termine con las transacciones |  |