



ASESORAMIENTO Y ADAPTACIÓN

LEY 34/2002 DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Y COMERCIO ELECTRÓNICO

GUÍA DE USO

CONVERSIA

¿Qué es la LSSI-CE?

Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (de ahora en adelante LSSI-CE), establece la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a las obligaciones de los prestadores de servicios.

Este manual tiene por objeto facilitar los textos legales que su espacio web requiera, conforme a sus peculiaridades, para cumplir con los requerimientos y obligaciones establecidos en dicha Ley.



01

INFORMACIÓN PREVIA A LA POLÍTICA DE COOKIES

De acuerdo con lo establecido en el artículo 22.2 de la LSSI-CE, así como con las recomendaciones que la Agencia Española de Protección de Datos ha publicado en su [Guía sobre el uso de Cookies](#), al usuario, cuando acceda a la página web, se le deberá informar de manera visible, sobre el tipo de Cookies que se utilizan.

El documento “**Información previa - política de cookies**” contiene las directrices que debe seguir para que su espacio web cumpla con la normativa. Es imprescindible que realice un análisis exhaustivo de las cookies que puede instalar su espacio web ya que, dependiendo de su finalidad, será necesario obtener el consentimiento expreso de los usuarios.



Es necesario señalar que quedan exceptuadas del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 22.2 de la LSSI-CE las cookies utilizadas para alguna de las siguientes finalidades:

- Permitir únicamente la comunicación entre el equipo del usuario y la red.
- Estrictamente prestar un servicio expresamente solicitado por el usuario.

Por razones de transparencia, se deberá informar, al menos con carácter genérico, de aquellas cookies excluidas del ámbito de aplicación del artículo 22.2 de la LSSI-CE, ya sea en la política de cookies o en la propia política de privacidad.

Deberá publicar esta información básica mediante una barra de encabezamiento o una ventana emergente.

En la documentación proporcionada le ofrecemos la información que debe constar en esta barra de encabezamiento o ventana emergente, según las finalidades y tipologías de cookies de las que disponga su página web.

Esta información se facilitará antes del uso de las cookies, incluida, en su caso, su instalación, a través de un formato que sea visible para el usuario y que deberá mantenerse hasta que el usuario realice la acción requerida para la obtención del consentimiento o su rechazo.

Ejemplo de cookies propias y de terceros con finalidad de publicidad comportamental y de análisis:

Este sitio web utiliza Cookies propias y de terceros, para recopilar información con la finalidad de mejorar nuestros servicios, para mostrarle publicidad relacionada con sus preferencias, así como analizar sus hábitos de navegación. El usuario tiene la posibilidad de configurar sus preferencias.

☐ Necesarias por motivos técnicos ☒ Publicidad ☒ Análisis

[ACEPTAR TODO](#) [RECHAZAR TODO](#)

[Configuración personalizada](#) | [Política de Cookies](#) | [Política de privacidad](#)

Debe recordarse que en ningún caso son admisibles las casillas premarcadas a favor de aceptar cookies.

Le recomendamos facilitar el acceso a todos los apartados que puedan ser de interés para el usuario mediante hipervínculos.

Como puede observarse en este ejemplo, se ofrece información sobre el uso de cookies analíticas y de publicidad comportamental. Además, se obtiene el consentimiento explícito de los usuarios que acepten el uso de cookies haciendo clic en el botón. En este caso, podemos ver que las cookies necesarias para el funcionamiento de la página web no se pueden deshabilitar, al contrario que las cookies de publicidad comportamental y de análisis.

Los hipervínculos “[AQUI](#)” y “[Configuración personalizada](#)” serán un enlace o botón para administrar preferencias que debe llevar al usuario directamente al panel de configuración, sin que tenga que desplazarse por grandes cantidades de texto buscando la información, que deberá seguir siendo accesible de forma permanente.

Ejemplo de panel de configuración de Cookies:

Puede habilitar y deshabilitar las cookies según sus finalidades:

- **Técnicas:** son aquellas que permiten al usuario la navegación a través de una página web, plataforma o aplicación y la utilización de las diferentes opciones o servicios que en ella existan.
- **Analíticas:** son aquellas que permiten al responsable de las mismas el seguimiento y análisis del comportamiento de los usuarios de los sitios web a los que están vinculadas.
- **Publicidad comportamental:** son aquellas que almacenan información del comportamiento de los usuarios obtenida a través de la observación continuada de sus hábitos de navegación, lo que permite desarrollar un perfil específico para mostrar publicidad en función del mismo.

[Aceptar](#) [Rechazar](#)

[Aceptar](#) [Rechazar](#)

[Aceptar](#) [Rechazar](#)

[ACEPTAR TODO](#) [RECHAZAR TODO](#)

[GUARDAR CONFIGURACIÓN](#)

Al pulsar “**Guardar configuración**”, se guardará la selección de cookies que haya realizado. Si no ha seleccionado ninguna opción, pulsar este botón equivaldrá a rechazar todas las cookies.

Para facilitar la selección, en el panel podrán implementarse dos botones, uno para aceptar todas las cookies y otro para rechazarlas todas, siendo esta opción recomendable cuanto mayor sea el número distinto de cookies que se utilicen.



NOTA

Recuerde configurar el diseño de su página web de manera que no se instalen cookies en el terminal de los usuarios antes de haber obtenido el consentimiento informado de éstos.

Asimismo, en el caso de sitios web o servicios en línea específicamente dirigidos a menores, es conveniente recordar la necesidad de adoptar cautelas adicionales como son una mayor sencillez y claridad del lenguaje empleado.

Los editores podrán utilizar cualesquiera fórmulas de verificación que sean razonables para verificar que el titular de la patria potestad o tutela es quien presta el consentimiento y no el menor de catorce años.

Ha de tenerse en cuenta la recomendación de que las organizaciones o empresas deben abstenerse, en general, de elaborar perfiles sobre niños con fines de mercadotecnia, dado que estos representan un grupo más vulnerable de la sociedad. Por ello en aquellos casos en que el consentimiento no se preste por los padres o tutor del menor, por tener este más de 14 años, se recomienda a los editores abstenerse de utilizar cookies de publicidad comportamental en las webs dirigidas a menores o cuya audiencia esté compuesta mayoritariamente de menores.

Ejemplo de panel informativo de cookies de terceros de análisis para página web dirigida a menores:

Si tienes menos de 14 años, pide a tu padre, madre o tutor que lea este mensaje y ponga en qué año nació:

DD ▼ **MM** ▼ **AA** ▼ (Este dato no se almacenará, se utilizará solo para comprobar el consentimiento)

Utilizamos cookies propias y de terceros para saber cómo utilizas nuestro sitio web y hacer estadísticas, y también para personalizar tu visita (por ejemplo, cambiando el aspecto o idioma de nuestras páginas web o juegos.) [Más información](#)

Tu padre, madre o tutor debe pulsar "aceptar" si consiente que utilicemos todas las cookies o configurarlas o rechazar su uso [AQUÍ](#).

ACEPTAR TODO **RECHAZAR TODO**

En este apartado se determina la política de cookies. La información sobre las cookies facilitada, debe ser suficientemente completa para permitir a los usuarios entender sus finalidades y el uso que se les dará. En la política de cookies encontrará incluirse la siguiente información:

- Definición y función genérica de las cookies.
- Información sobre el tipo de cookies que se utilizan y su finalidad.
- Identificación de quién utiliza las cookies.
- Información sobre la forma de aceptar, denegar o revocar el consentimiento para el uso de cookies.
- En su caso, información sobre las transferencias internacionales de datos.
- En su caso, información sobre la elaboración de perfiles.
- Periodo de conservación.

Es aconsejable que la información relativa a como se deben gestionar las cookies (incluyendo cómo revocar el consentimiento y eliminar las cookies) esté a disposición del usuario de forma accesible y permanente en todo momento a través de la página web, aplicación o servicio en línea de que se trate. El usuario debe poder revocar el consentimiento de forma fácil. El sistema que se ofrezca para retirar el consentimiento debe ser tan fácil como el utilizado cuando se prestó. Se considerará que esa facilidad existe, por ejemplo, cuando el usuario tenga acceso sencillo y permanente al sistema de gestión o configuración de las cookies.

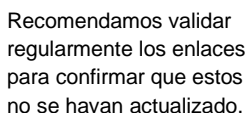
En la palabra **AQUÍ**, se deberá insertar un hipervínculo que de acceso a la configuración personalizada de cookies

Indicar en este cuadro las cookies instaladas agrupadas por tipología y propietarios

Tipología	Propietario	Finalidad	Conservación
Propias			
Terceras			
Funcionales			
Análisis			
Marketing			
Publicidad			

Indicar en este cuadro las cookies instaladas agrupadas por tipología y propietarios

Bajo la denominación genérica “cookies” se engloban cookies, widgets y cualquier otro dispositivo análogo de almacenamiento y recuperación de datos (DARD), a los que les resulta de aplicación de igual manera la normativa. En el caso de no completar el apartado correspondiente a la política de cookies, se estará incumpliendo con el artículo 22.2 de la LSSI-CE.



- **Tipo:** para facilitar la lectura se agruparán por tipología de cookies.
- **Titular:** se identificará al propietario de la cookie, en el caso de que se instalen cookies de terceros.
- **Cookie:** deberá identificarse el nombre de la cookie.
- **Finalidad:** se deberá proporcionar la información específica sobre para qué fines se instala la cookie.
- **Conservación:** se deberá indicar en este punto el periodo de conservación de las cookies.
- **TI:** en este punto solo deberá marcarse en positivo o negativo en caso de que se realicen transferencias internacionales. Esta información podrá verse ampliada mediante el uso de hipervínculos en el caso de terceros, o en el apartado facilitado para este fin en el caso de que se realicen transferencias internacionales con las cookies propias.

COOKIES DE TERCEROS

En los casos en que las cookies de terceros se realicen **transferencias internacionales** deberá incluir un hipervínculo en el nombre del titular para identificar la política de cookies correspondiente de este tercero. De este modo, el usuario solo tendrá que hacer click en encima del titular de la cookie para poder acceder a esta información.

Recordamos que en la parte final del documento donde se hace mención a la política de privacidad se deberá remitir a ésta con un hipervínculo.

Ejemplo de “*footer*” donde colocar los enlaces a las diversas políticas y aviso de privacidad:



NOTA

Podemos entender como “*footer*”, o pie de página, el conjunto que forma la parte inferior de una web, el lugar en el que se suele añadir enlaces complementarios o de interés para el usuario, como los textos legales y de privacidad, información sobre el negocio o marca, perfiles de redes sociales, suscripciones a boletines y otros enlaces parecidos.

En este apartado se proporciona la información básica, en materia de protección de datos, para dar cumplimiento al deber de informar en todos aquellos formularios en los que se recabe algún tipo de información personal de los usuarios.

Tal y como se indica en el apartado “**Información previa - Información básica de protección de datos**”, se deberá complementar la información en la política de privacidad.

Se proporcionan dos opciones de información para los formularios web, una básica y otra que incluye la opción de solicitar el consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales.

Deberá escoger la opción que más se adapte a su página web.

Ejemplo de información por capas, formulario web sin publicidad:

Tu Nombre

Tu Email

Tu Mensaje

☐ Leer Información Básica sobre Protección de Datos (RGPD)

ENVIAR

Responsable: XXXXXXXXXX

Finalidad: Gestionar tu solicitud o consulta.

Derechos: Puedes acceder, rectificar y suprimir tus datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.

Información adicional y detallada: [Política de Privacidad](#).

- En caso de **NO** utilizar los datos para el envío de publicidad, únicamente debe insertar la información básica con la finalidad correspondiente en el formulario web.
- En el caso de utilizar los datos obtenidos, para el envío de comunicaciones comerciales o publicidad mediante comunicación electrónica, deberá incorporar información básica con la finalidad correspondiente y facilitar la opción al usuario para aceptar los Check-box. En ningún caso éstos deberán estar premarcados.

CHECK-BOX:

- ☐ He leído la Información Básica de Protección de Datos
- ☐ He leído y acepto recibir publicidad o información promocional

ENVÍO DE PUBLICIDAD POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

El envío de comunicaciones comerciales o publicidad mediante comunicación electrónica, entre las que se encuentran los mensajes remitidos por correo electrónico, SMS, MMS u otros sistemas equivalentes, se regula por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, en su artículo 21.1. Por lo que será necesario para el envío de comunicaciones comerciales la obtención del consentimiento previo y expreso del interesado, sin distinción entre personas físicas y jurídicas.

Se deberá proporcionar al destinatario un método fácil y gratuito para poder ejercer el derecho de oposición. Asimismo cabe destacar que el envío de comunicaciones comerciales a aquellas personas físicas o jurídicas de las que se hayan obtenido los datos de fuentes accesibles al público, o por la adquisición de un listado, deberá tener en cuenta la prohibición establecida en el artículo 21.1 de la citada Ley y, como consecuencia, será preciso el consentimiento previo y expreso de los destinatarios.

Finalizada la recogida de datos a través del formulario correspondiente, y si los mismos se tratan para el envío de comunicaciones comerciales o publicidad mediante comunicación electrónica, deberá tener en cuenta las siguientes apreciaciones:

- Cuando realice un envío de publicidad deberá identificar el contenido del mensaje, de este modo el destinatario podrá desechar el mensaje sin necesidad de leer su contenido.
- El carácter de aquello que enviamos debe ser claramente identificable.
- Hay que ofrecer también un sistema sencillo y gratuito para que el destinatario pueda revocar su consentimiento.
- En el caso de que los datos del destinatario hayan sido obtenidos de fuentes accesibles al público además deberá informar al destinatario en cada comunicación que realice del origen de los datos.
- Cuando realice el envío de comunicaciones electrónicas a varios destinatarios al mismo tiempo, debe tener en cuenta que dicha actuación debe realizarse con copia oculta (CCO)
- En cada comunicación debe facilitar al usuario un medio o canal para revocar el consentimiento.

En este apartado se proporciona la información que deberá constar en un enlace claramente visible que dirija directamente a la información bajo un término de uso común como **“Política de privacidad”**.

En concreto consta de los siguientes puntos:

- Los datos identificativos del propietario de la web.
- Información completa de los tratamientos realizados con los datos personales de los usuarios.
 - Finalidad.
 - El plazo de conservación.
 - La base legítima del tratamiento.
 - La tipología de datos utilizados.
 - Si se realizan cesiones o no y sus destinatarios.
 - Si se realizan transferencias internacionales de datos o no.
 - Si se realizan elaboraciones de perfiles o no.
- Información sobre los derechos que pueden ejercer los usuarios así como el derecho de realizar una reclamación ante la autoridad de control.

Los tratamientos informados mediante una primera capa en los formularios deberán constar en este apartado con la información ampliada. Asimismo, se proporcionará toda la información sobre los posibles tratamientos de datos personales de los usuarios realizados por parte de la empresa.



NOTA

Le recomendamos que al final de cada apartado haga constar la última fecha de actualización, así como mantener la fecha actualizada si se realiza alguna modificación.

El contenido del apartado **“Política de privacidad”** debe añadirse al espacio web de modo que sea fácilmente accesible durante toda la navegación por parte del usuario.

Este punto del documento, determina la política de su empresa en relación al uso del espacio web, proporcionándole las siguientes prevenciones:

- Identificar al propietario de la página web con las exigencias establecidas en la normativa.
- Se exonera de responsabilidades por el mal uso que el usuario pueda hacer de su web.
- Se exonera de los daños que al usuario pudieran generar los links ajenos a la entidad que eventualmente se dispongan en la web.
- Se reserva la posibilidad de realizar cuantas modificaciones estime oportunas a su web
- Se determina cuál será la Ley aplicable y los tribunales a que acudir en caso de conflicto.

El contenido de este formulario es el resultado de un proceso de desarrollo de la actividad de la entidad y no constituye un documento legal. El usuario debe ser consciente de que el uso de este formulario implica la aceptación de las condiciones de uso y la responsabilidad de su contenido.

DATOS DE CONTACTO:

Nombre y Apellido	____
Dirección	____
Código Postal	____
Teléfono	____
E-mail	____

CONDICIONES DE USO:

El usuario declara que ha leído y acepta las condiciones de uso de la entidad y que las mismas son las que se detallan a continuación:

1. La entidad se reserva el derecho de modificar las condiciones de uso de la entidad sin necesidad de previo aviso.

2. La entidad no se responsabiliza de los daños o perjuicios que puedan ocasionar los enlaces ajenos a la entidad que eventualmente se dispongan en la web.

3. Se reserva la posibilidad de realizar cuantas modificaciones estime oportunas a su web.

4. Se determina cuál será la Ley aplicable y los tribunales a que acudir en caso de conflicto.

El apartado “**Aviso Legal**” que le proporcionamos debe cumplimentarlo, con la información relativa a la inscripción de su empresa en el Registro Mercantil correspondiente, o en su defecto en aquel otro registro público en el que estuviera inscrito (En caso que no haberlo proporcionado previamente). Antes de colgar en su página web el aviso legal, por favor, realice dicho trámite. Es una información exigida por el artículo 10 de la LSSI-CE.



NOTA

En caso de que su entidad no esté obligada a inscribirse en ningún registro, este apartado no constará en el aviso legal y no debe incluir esta información.

El contenido del apartado “**Aviso legal**” debe añadirse al espacio web de modo que sea fácilmente accesible (normalmente en la barra superior o inferior de la web o a través de una pestaña en la página con el título “Aviso legal”).

El apartado “**Política de privacidad redes sociales**” regula la actividad que su entidad lleva a cabo dentro de la plataforma de la Red Social en la cual dispone de un perfil. Asimismo, si deciden utilizar los datos de los usuarios para otras finalidades, por ejemplo, publicidad y/o marketing, deberán informar y contar con su consentimiento expreso, como exige el artículo 21 LSSI-CE. En ocasiones, se utiliza la Red Social para la participación en concursos y promociones, es por ello que es imprescindible que las bases legales sean publicadas en la propia plataforma.

Al insertar dicha política de privacidad usted estará cumpliendo con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE), así como con la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

El contenido de la política de privacidad puede aplicarse conforme a dos alternativas:

- En la Red Social usted dispone de un apartado para colgar la información básica de la entidad, aquí es donde debe colgar la política que le remitimos de manera que sea un lugar de fácil acceso para los usuarios. Asimismo, le recomendamos que articule un procedimiento de bienvenida a nuevos usuarios con un mensaje de correo que incluya dicha información.
- En su espacio web, puede incluir un apartado que sea fácilmente accesible. Normalmente en la barra superior o inferior del espacio web o a través de una pestaña en la página con el título “Política de privacidad redes sociales” y crear un link desde su perfil de la red social que se redirija al propio espacio web.



Los usuarios que dispongan de un perfil en la misma Red Social y que decidan unirse a su perfil, estarán informados sobre su actividad y visualizarán aquella información que la empresa publicite en el perfil. Recuerde que deberá informar siempre sobre el carácter publicitario de aquellas informaciones que publique.



NOTA

Le informamos que, en caso de publicar imágenes de personas físicas en los perfiles de una red social, es requisito imprescindible contar con el consentimiento de los afectados.

Le recomendamos que, para evitar que la persona sea identificable, debe retirar o pixelar aquellas imágenes publicadas de las cuales no disponga de consentimiento.



Si realiza venta de productos, servicios o reserva online deberá incluir en su espacio web las “**Condiciones de Contratación**” de modo que sea fácilmente accesible, normalmente en la barra superior o inferior de la web o a través de una pestaña con el título: “Condiciones de Contratación”.

A continuación, se detallan los siguientes puntos a tener en cuenta para una correcta adecuación a las normativas que desarrollan y complementan la celebración de contratos a distancia ente una empresa y un usuario:

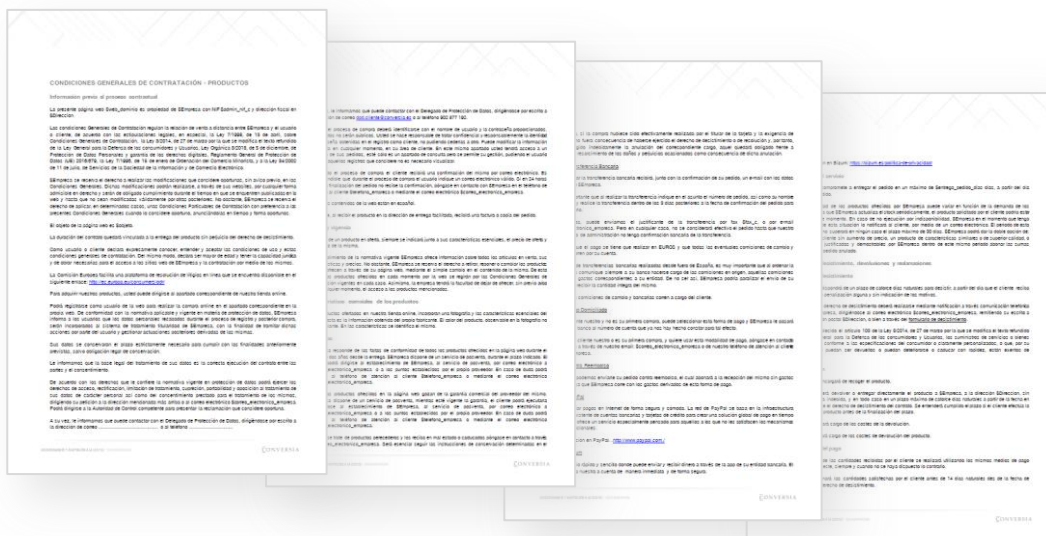
- La información de la condiciones de contratación:
 - Debe ser accesible a los usuarios con prioridad al proceso de compra y de forma gratuita.
- Debe facilitarse en la lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación.
- Las condiciones de contratación deben ser aceptadas durante el proceso de compra por parte del usuario, y dicha aceptación puede recogerla mediante un “check-box de aceptación”, incorporado antes de finalizar el proceso.
- Si la formalización de dichas condiciones de contratación implica la obligación de pago para el usuario:
 - El responsable del espacio web deberá identificar claramente la acción de pago, pudiendo establecer como medio visual un botón o similar, como por ejemplo, mediante el término “PAGAR”, “pedido con obligación de pago”, entre otros, a fin de que el usuario sea plenamente consciente de la acción de pago.
 - El usuario no podrá soportar cargos adicionales por utilizar medios de pago concretos, siempre que estos no superen los costes que soporta su entidad por el uso de estos medios.
 - Si existe un coste adicional del producto o servicio, es consecuencia de un/os suplemento/s opcional/es (no preconfigurados), que implica el aumento del precio acordado, deberá comunicarse el usuario de una manera clara, comprensible y su aceptación deberá darse previo consentimiento expreso. Si se realiza dicha acción de manera pre-configurada o sin el correspondiente consentimiento expreso, el usuario tendrá derecho al reembolso de las cantidades satisfechas.
- El derecho de desistimiento:
 - Es un requisito legal y este debe ser informado en las condiciones de contratación.
 - Si no se informa sobre este derecho, el plazo para que el usuario ejerza su derecho de desistimiento será de 12 meses desde la formalización del contrato.
 - Recomendamos incluir un enlace en el apartado que lleve al usuario al formulario web de desistimiento o al formato descargable del mismo. Le proporcionamos los modelos de derecho de desistimiento en el apartado “**Derecho de desistimiento – Información Ampliada**” en la parte final del documento.
- La confirmación de la celebración del contrato y factura:
 - Una vez finalizado el proceso de compra es necesario enviar al usuario una confirmación por vía electrónica.

- El usuario tendrá derecho a recibir la correspondiente factura en formato papel totalmente gratuita.
- Si en el espacio web se da la opción de obtener la factura electrónica, esta deberá facilitarse al usuario, previo consentimiento expreso del mismo, así como, ser informado sobre el modo para ejercer su derecho de revocar el consentimiento prestado para recibir este tipo de factura. En la presente guía le proporcionamos un ejemplo de solicitud de consentimiento para la factura electrónica.
- La entrega de los productos:
 - El plazo para hacer entrega de los productos adquiridos o de los servicios contratados se deberá materializar en un plazo máximo de 30 días naturales desde la formalización del contrato, salvo si las partes hayan dispuesto lo contrario.
 - Si no se cumple con el plazo de entrega estipulando legalmente o acordado entre las partes, el usuario podrá emplazarle para que cumpla en un plazo adicional.
 - En caso de que no se cumpla con dicho plazo adicional, el usuario adquirirá el derecho a resolver el contrato.



NOTA

Le rogamos que revise el contenido de las “Condiciones de contratación” que le hemos entregado para comprobar que se ajusten a la política de venta de su empresa. Si se produce cualquier cambio al respecto, le agradeceremos que nos lo haga constar para verificar que la modificación que haya podido realizar cumpla con la normativa vigente en referencia a la normativa de protección de datos y LSSI-CE.





NOTA

Le recordamos que en el caso de que se haga referencia en su espacio web a productos o servicios que su entidad comercialice será necesario informar de forma 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.

FACTURA ELECTRÓNICA

Una factura electrónica es, ante todo, una factura. Es decir, tiene los mismos efectos legales que una factura en papel. Es importante destacar que la expedición de una factura electrónica está condicionada al consentimiento de su destinatario.

A continuación le proporcionamos un modelo de solicitud de consentimiento para el envío de la factura electrónica:

CONSENTIMIENTO DE FACTURA ELECTRÓNICA

Le informamos que la aceptación de este medio de facturación implicará el envío de la factura al correo electrónico facilitado. Le facilitaremos las subsiguientes facturas por este medio si no nos indica lo contrario. Podrá en todo caso revocar el consentimiento prestado a la recepción de la factura electrónica en cualquier momento enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico.

Ejemplo de solicitud de consentimiento en facturas electrónicas:

☐ He leído la [cláusula](#) y acepto recibir la factura de forma electrónica.



Consentimiento factura electrónica

Le informamos que la aceptación de este medio de facturación implicará el envío de la factura al correo electrónico facilitado. Le facilitaremos las subsiguientes facturas por este medio si no nos indica lo contrario. Podrá en todo caso revocar el consentimiento prestado a la recepción de la factura electrónica en cualquier momento enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Ejemplo de Formulario de desistimiento:

Derecho de desistimiento

El cliente dispondrá de un plazo de catorce días naturales para desistir, a partir del día de celebración del contrato, sin penalización alguna y sin indicación de los motivos.

El ejercicio del derecho de desistimiento deberá realizarse mediante notificación a través comunicación telefónica a 900000000, dirigiéndose al correo electrónico info@ejemplo.com, remitiendo su escrito a nuestra dirección postal Calle ejemplo, 00, o bien a través del [formulario de desistimiento](#).

Según lo establecido el artículo 103 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, los suministros de servicios o bienes confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, están exentos de desistimiento.

Si el cliente solicita que la prestación del servicio dé comienzo durante el periodo de desistimiento, este quedará obligado al abono del importe proporcional a la parte prestada del servicio en el momento en que haya comunicado su desistimiento, en relación al objeto del contrato.

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

FECHA:

PEDIDO RECIBIDO:

NOMBRE:

DOMICILIO:

EMAIL:

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente y aplicable de protección de datos de carácter personal, le informamos que los datos obtenidos de este formulario serán incorporados a un fichero automatizado bajo la responsabilidad de Ejemplo Empresa SL, con la finalidad de atender su derecho de desistimiento, en virtud de lo establecido en la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal así como del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección Calle ejemplo, 00 o al correo electrónico info@ejemplo.com. Podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente para presentar la reclamación que considere oportuna.

El envío de este formulario implica la formalización de su derecho de desistimiento y en consecuencia, la extinción de la obligación de la ejecución del contrato celebrado entre las partes. Una vez tramitada su solicitud, Ejemplo Empresa SL le remitirá acuse de recibo por medio del canal de comunicación que usted haya indicado en el citado formulario. Le recordamos, que lo deberá conservar como prueba del ejercicio de su derecho de desistimiento.

En este apartado se recogen las posibles sanciones por el incumplimiento de las normativas vinculadas a la adaptación del espacio web:

Incumplimiento por no hacer constar los datos del Registro Mercantil

El incumplimiento del artículo 10.1b) LSSI-CE, referente a la publicación de la información relativa a los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad. Dicha omisión está sujeta al régimen sancionador del artículo 38.4.b) de la LSSI-CE, considerada como leve.

▪ Sanción aplicable

- Infracción tipificada como **LEVE**

Hasta 30.000€

Incumplimiento del consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales

El envío de comunicaciones electrónicas por parte de un prestador de servicio, sin el consentimiento previo por parte del interesado supone una vulneración de lo establecido en el artículo 21.1 LSSI-CE. *“Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas”.*

Dicha comunicación realizada sin el consentimiento expreso estará sujeta al régimen sancionador establecido en el artículo 38. 3 LSSI-CE, considerada como grave:

- c) El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente o el envío, en el plazo de un año, de más de tres comunicaciones comerciales por los medios aludidos a un mismo destinatario, cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21 LSSI-CE.
- d) El incumplimiento significativo de la obligación del prestador de servicios establecida en el apartado 1 del artículo 22 LSSI-CE, en relación con los procedimientos para revocar el consentimiento prestado por los destinatarios.

▪ Sanción aplicable

- Infracción tipificada como **GRAVE**

De 30.001€ a 150.000€

Incumplimiento copia oculta

Al margen de los requisitos previstos en el artículo 21 LSSI-CE, respecto al envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos, la normativa de protección de datos establece que: *“El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo”*.

Asimismo, teniendo en cuenta que el correo electrónico es un dato de carácter personal, si se realiza el envío de comunicaciones electrónicas a destinatarios múltiples, deberá tenerse en cuenta lo establecido anteriormente, de manera que, no sean identificables el resto de destinatarios, mediante el envío con copia oculta de dichas comunicaciones.

La normativa de protección de datos califica como infracción grave: *“La vulneración del deber de guardar secreto acerca del tratamiento de los datos de carácter personal”*.

▪ Sanción aplicable

► Infracción tipificada como **GRAVE**

De 40.001€ a 300.000€

En definitiva, en Conversia hemos dispuesto todas las herramientas para asegurar su tranquilidad y hacer realidad un objetivo común: que su entidad alcance con éxito la adaptación a la LSSI-CE de forma adecuada y permanente.

Esperamos que esta explicación de la Documentación LSSI-CE le sea de ayuda para la adaptación de su espacio web.

