



# CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS E-COMMERCE OPISTO

Como parte de la satisfacción de nuestros clientes comunes y para garantizar la sostenibilidad de sus acciones comerciales, Opisto ha implementado esta carta de buenas prácticas. Al aceptar los T&C de Opisto, acepta trabajar de acuerdo con las siguientes recomendaciones. Para satisfacer mejor las expectativas de todos, es probable que este documento evolucione con un período de aviso de un mes para cualquier cambio realizado.

## I. Buenas prácticas en la relación con los clientes

**Responder a los clientes en tiempo y forma**

- o Solicitudes de información: 72 horas hábiles
- o Reclamaciones: 72 horas laborables\*
- o Valoraciones "Negativas" (de 1 a 3 estrellas): 72 horas laborables\*

**El comprador puede abrir una disputa si considera que el procesamiento de su solicitud no se corresponde con los T&C de Opisto:**

- o Tiempo de respuesta demasiado largo
- o Negativa a aplicar el plazo de desistimiento
- o Rechazo de un reembolso por falta de responsabilidad del vendedor confirmado
- o Solicitud de pago de gastos de devolución por falta de responsabilidad confirmada del vendedor, excluyendo desistimiento del comprador

**Intercambio solo en plataformas Opisto.** Los elementos de los intercambios entre las dos partes que ocurren en otras plataformas (correos electrónicos privados, teléfono, redes sociales) no pueden ser considerados en caso de disputa y pueden ser perjudiciales en el marco de un diagnóstico establecido por Opisto. El servicio de atención al cliente de Opisto analizará los detalles del pedido y la solicitud del cliente con el fin de emitir una opinión fáctica sobre el seguimiento a dar a la reclamación.

**Garantizar el cumplimiento de la normativa RGPD en relación con el tratamiento de los datos de los clientes**

**Ser cortés en todas las circunstancias.**

*\*La falta de respuesta dentro de los plazos dará lugar a la apertura de una disputa automática (excluyendo los períodos de baja registrados en Opisto360).*

## II. Buenas prácticas en la calidad de los ordenes

Descripción del producto

- o Las hojas de partes deben ser claras y detalladas (estado, garantía y cualquier daño)

- o Las fotos que detallan la pieza son imprescindibles

#### Disponibilidad de productos

- o Solo los productos que realmente se encuentran en su establecimiento están autorizados para la venta en nuestras plataformas.

#### Acondicionamiento y limpieza

- o Se debe prestar la mayor atención al embalaje y limpieza de los artículos enviados para evitar cualquier inconveniente.

#### Respetar los tiempos de entrega\*

- o Los tiempos de entrega ofrecidos deben ser consistentes con el país de destino

- o Cumplimiento del método de entrega elegido por el usuario de Internet (lugar y tipo)

#### Cumplimiento de las garantías legales de vicios y vicios ocultos de venta al consumidor, falta de conformidad.

#### Cumplimiento de las garantías contractuales

#### Obligación de permitir que particulares y profesionales se beneficien del plazo de desistimiento de 14 días desde la fecha de recepción del pedido

#### Aplicar las siguientes condiciones de reembolso si la solicitud es válida:

- o Retiro dentro de los 14 días: precio de las piezas y gastos de envío, así como cualquier gasto de envío adicional.

- o Reclamación dentro del período de garantía: precio de las piezas y gastos de envío, eventuales gastos de envío adicionales, así como gastos de devolución.

*\* El incumplimiento de los tiempos de entrega y las respuestas a las solicitudes de Internet probablemente reducirá su tasa de rendimiento. El soporte de Opisto puede contactarlo para ayudarlo a lograr estos objetivos.*