

Decálogo de recomendaciones para las tiendas online durante el estado de alarma

En caso de que se decida mantener abierta la tienda *online*, tal y como permite el Real Decreto por el que se declara el estado de alarma, se deben adoptar una serie de medidas:

- Seguir las directrices generales de protección establecidas por el Ministerio de Sanidad y establecer los protocolos de seguridad sanitarios necesarios para la protección de los trabajadores encargados de la preparación de los pedidos y de los clientes que los reciban.
- Avisar en la página web de la tienda *online* sobre cómo puede afectar la situación actual a los pedidos, para que los clientes puedan gestionar sus expectativas, así como por correo electrónico en relación con los pedidos realizados con anterioridad.
- Informar a los clientes sobre la disponibilidad y eventuales restricciones en los plazos y horarios de entrega y de cómo se van a realizar las entregas en el domicilio por parte de los repartidores.
- Establecer una comunicación fluida con los clientes para mantenerles informados sobre el estado de sus pedidos a través de los canales de comunicación que se hayan establecido.
- Limitar la venta a aquellos productos que haya en *stock* o establecer plazos de entrega veraces, acordes a la situación actual y su evolución.
- Mantener contacto permanente y continuado con los proveedores logísticos, con objeto de conocer las condiciones en que los repartidores van a realizar las entregas y las restricciones al reparto que pueden haber establecido y que afecten a la actividad de la tienda *online*.
- Ofrecer a los clientes, en caso de que sea imposible realizar las entregas o de que estas se puedan demorar más allá del plazo establecido, la opción de enviar los pedidos una vez superada la situación actual, o bien de anular el pedido, realizando la devolución de importe abonado lo más rápido posible.

- Informar sobre el desistimiento, los plazos y la forma de realizarlo estableciendo condiciones especiales y teniendo en cuenta la situación y la necesidad de realizar, en su caso, la recogida inversa de los productos en el domicilio del cliente.
- Comunicar cómo afecta la situación a la aplicación de la garantía, en el caso de que los productos recibidos tengan algún tipo de defecto y sea necesario repararlos, sustituirlos o realizar una devolución total o parcial.
- En relación con los pedidos con recogida en tienda o en otro punto de recogida diferente, dado que es el cliente quien debe desplazarse a recoger el pedido, de acuerdo con las restricciones de movimientos establecidas para las personas, los clientes solo podrán desplazarse para recoger pedidos de alimentación, productos farmacéuticos y de primera necesidad. Por ello, en caso de que el cliente fuese a buscar cualquier otro tipo de producto, la autoridad competente podrá requerir su vuelta al domicilio.

Documento actualizado a miércoles, 18 de marzo de 2020