

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES DE
COMPOSITUM COSMÉTICOS S.L.



INDICE

Preámbulo

Título I, Definiciones y ámbito de aplicación

Título II, Publicidad

Título III, Contratación Electrónica

Título IV, Protección de Datos Personales

PREÁMBULO

El siguiente Código de Buenas Prácticas Comerciales de Compositum Cosméticos S.L, (en adelante también Compositum), tiene por objeto servir como guía de conducta ética para la propia Compañía y sus Distribuidores, en beneficio de los consumidores o usuarios que contraten con ellos mediante el uso de sistemas electrónicos o de comunicación a distancia.

Para lograr el objeto propuesto, este Código propone principios rectores y estándares o niveles de conducta para la propia compañía y sus Distribuidores de productos Compositum, quienes deberán efectuar las adecuaciones pertinentes de acuerdo a la particularidad de sus negocios, creando así vínculos de credibilidad y confianza con los consumidores.

De la misma manera, y en beneficio de los consumidores, el Código busca promover la competencia leal entre los Distribuidores de productos Compositum, mediante los principios y disposiciones que informan y regulan el ámbito publicitario y la información que se debe entregar a los consumidores en la etapa precontractual, elementos que son fundamentales para el usuario al momento de preferir a un proveedor electrónico por sobre otro.

título I

DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES

Para los efectos del presente código, debe entenderse por:

1. Anunciante: Proveedor Electrónico que mediante publicidad, realizada por cuenta propia o a través de terceros, propone ilustrar al público acerca de los bienes o servicios sobre los que ejerce el comercio electrónico.
2. Comercio electrónico: Toda actividad que tenga como finalidad incentivar, promover o acordar la contratación de productos y/o servicios, entre un proveedor electrónico y un consumidor, en la que la oferta por parte del proveedor electrónico y/o la aceptación por parte del consumidor se realizan a través de un medio electrónico.
3. Consumidor o Usuario: Toda persona natural y las pequeñas y medianas empresas que, a título oneroso y en calidad de destinatario final, adquieran, utilicen o disfruten bienes o productos de Compositum.
4. Cookies: Son pequeños archivos de datos generados a través de instrucciones

enviadas por los servidores web a los programas navegadores de los usuarios, y que se guardan en un directorio específico del terminal de aquéllos, con el objetivo de reunir información compilada por el propio archivo.

5. Datos de carácter personal: Cualquier información relativa a personas físicas identificadas o identificables.

6. Datos Sensibles: Datos personales que revelan aspectos físicos o morales de las personas o se refieren a hechos o circunstancias de su vida íntima o privada. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa son datos especialmente sensibles aquellos que digan relación con el origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual.

7. Destinatarios: Las personas naturales o jurídicas, a las que se dirija o alcance toda información relativa al comercio electrónico.

8. Hipervínculo: Mecanismo de enlace de uso habitual en los documentos web para mostrar la información en internet, que permite que una palabra cualquiera, contenida en un texto, pueda considerarse clave y convertirse en un enlace que encamina a otro documento relacionado con ella, o a otro tipo de contenido disponible en la red internet.

9. Medios electrónicos. En general, los instrumentos creados para obtener un intercambio de información de forma telemática, que conduzca o permita la contratación a distancia a través de ellos, como Internet, correo electrónico o telefonía.

10. Neutralidad de la Red: Todos los usuarios tienen la posibilidad de acceder libremente a los contenidos o ejecutar aplicaciones o utilizar los dispositivos de su elección sin condicionamientos de ningún tipo. 1Q

11. Proveedor Electrónico: La persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que ejerce habitualmente el comercio electrónico de bienes o de servicios.

12. Patrocinio: Cualquier contribución realizada por una entidad pública o privada a la financiación de páginas web u otros servicios prestados a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, con la finalidad de promover su nombre, marca, imagen, actividades, productos o servicios.

13. Publicidad: Toda comunicación realizada por el Proveedor Electrónico, por cuenta propia o través de terceros, dirigida al público en general o a destinatarios determinados, que informa sobre los bienes y servicios que ofrece, con el objeto de motivar su adquisición o contratación.

15. Sitio: Página Web o Portal del Proveedor Electrónico o Anunciante.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Éste código es aplicable a la empresa Compositum Cosméticos S.L, y a todos aquellos de sus Distribuidores que, mediante el uso de la red internet, pueden dar origen a alguna forma de comercio electrónico, como los mensajes publicitarios y el envío de comunicaciones comerciales; las negociaciones en etapa precontractual; la gestión de compras en red por grupos de personas; la oferta de cupones de descuento; los instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos; entre otros.

título II PUBLICIDAD

ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS.

La actividad publicitaria de Compositum se desarrollará conforme a los siguientes principios orientadores:

1. Principio de Veracidad: La publicidad será clara y veraz, tanto en lo relativo a los productos en venta, como a las condiciones de contratación.
2. Principio de la Buena Fe: La publicidad es elaborada de manera honesta y fundada, sin aludir a los bienes ofrecidos, con características, beneficios o cualquier atributo positivo que en realidad no posean, evitando que pueda deteriorarse la confianza del público.
3. Principio del Trato Digno: La publicidad de Compositum no tendrá contenidos que atenten contra la dignidad de la persona, o sean arbitrariamente discriminatorios (por razón de nacionalidad, raza, sexo, orientación sexual, convicciones religiosas o políticas, o cualquier otra circunstancia personal o social).
4. Principio de la Suficiencia: La publicidad de Compositum será apta para informar al público sobre los aspectos esenciales y relevantes del bien que se ofrece.
5. Principio de la Integración al Contrato: Toda la información del bien ofrecido, incluida su forma de adquisición o de contratación y el precio, forman parte del contrato que eventualmente se celebre entre Compositum y el Consumidor.

ARTÍCULO 4. IDENTIFICACIÓN DEL ANUNCIANTE.

COMPOSITUM COSMÉTICOS S.L
AVDA SOMOSIERRA Nº 12 EDIFICO A, 2º P
28702, SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
MADRID
WWW.COMPOSITUM.ES
EMAIL: ADMIN@COMPOSITUM.ES
TELÉFONO: 647035634

ARTÍCULO 5. INFORMACIÓN AL DESTINATARIO.

Además de la individualización del Anunciante detallada en el artículo anterior, la publicidad contendrá en todo momento la información que resulte exigible según la legislación vigente, sobre el producto al que se refiere la publicidad-

ARTÍCULO 6. PROMOCIONES Y OFERTAS.

Las promociones y ofertas de Compositum respetan los principios que rigen la publicidad en general, especialmente los de veracidad y buena fe, sin que constituyan, en caso alguno, un medio para abusar de la confianza de sus destinatarios, ni explotar su posible falta de experiencia o de conocimientos.

ARTÍCULO 7. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.

Compositum respeta y hará respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial y los derechos sobre marcas propios o de terceras personas. En particular, en Internet, no admitirá el uso de denominaciones que produzcan confusión respecto de la identidad de una marca.

ARTÍCULO 8. PUBLICIDAD ENVIADA MEDIANTE MENSAJES DE CORREO ELECTRÓNICO.

La publicidad enviada mediante mensajes de correo electrónico contendrá, al menos, la siguiente información:

- a. La identificación del mensaje reconocible como publicidad, en el campo de asunto del mensaje.
- b. La existencia del derecho del consumidor a solicitar el cese de envíos de publicidad de ese tipo por el anunciante respectivo, y un procedimiento simple y eficaz para que el consumidor pueda hacer esa solicitud.
- c. La existencia de los derechos del consumidor a la información, la modificación, la cancelación o el bloqueo de sus datos personales, y un medio expedito para ejercerlos.
- d. La Identificación del anunciante con su denominación comercial.

Compositum, tan pronto sea posible, cesará en el envío de los mensajes publicitarios por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, a toda persona que hubiere solicitado expresamente la suspensión de esos envíos.

ARTÍCULO 9. PATROCINADORES.

En los sitios que estén patrocinados por algún anunciante, se deberá informar de la calidad de patrocinante de ese anunciante.

t í t u l o I I I

CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

ARTÍCULO 10.

Compositum orientará su contratación electrónica conforme a los principios siguientes:

1. Principio de Legalidad: El ofrecimiento y la contratación de bienes con consumidores y la atención postventa respetará en todo momento la normativa legal vigente en la jurisdicción que sea aplicable.
2. Principio del Consentimiento Informado: En virtud de este principio, Compositum informa sobre las condiciones generales y particulares de contratación, y sobre los bienes o servicios, con la claridad suficiente para que el consumidor pueda tener un conocimiento adecuado del contrato a celebrar, de los productos sobre los que recae, sus obligaciones y derechos.
3. Principio de la Fuerza Obligatoria del Contrato: Compositum al recibir una orden de compra y aceptarla, dará fiel y oportuno cumplimiento al contrato celebrado, empleando todos los medios a su alcance para ello, incluso ante la falta de stock del producto ofrecido, salvo que tales eventualidades hayan sido advertidas previamente.
4. Principio de Profesionalidad: Compositum conservará en todo momento una conducta profesional en el ejercicio del comercio electrónico, ofreciendo bienes y servicios de calidad.
5. Principio de la Buena Fe: Compositum actuará en todo momento con honestidad y transparencia, informando adecuada y fundadamente las características de los productos que se ofrezcan.

ARTÍCULO 11. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DEL SITIO.

La página web de Compositum contiene, en un lugar visible y de fácil acceso, los términos y condiciones para su uso. Estos términos y condiciones se aplicarán, y se entenderá que forman parte de todos los actos y contratos que se ejecutan o celebran mediante los sistemas de oferta y comercialización incluidos en el sitio web de Compositum.

Los términos y condiciones para el uso del sitio contienen:

- a. La identificación de Compositum.
- b. Una dirección de correo electrónico y número telefónico para atender los requerimientos de los consumidores.
- c. Derechos y obligaciones del usuario
- d. Medios de pago utilizables en el sitio web.

ARTÍCULO 12. OBLIGACIONES PREVIAS AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.

Compositum contempla un procedimiento de contratación que permite al consumidor señalar, marcar o resaltar de forma inequívoca que ha podido leer y que acepta los términos y condiciones aludidos en el artículo anterior. Sobre los productos en particular, Compositum informa al cliente de:

- a. Precio y tipo de moneda, incluyendo impuestos, costes de envío y de cualquier otro gasto o cargo que fuere aplicable.
- b. Medios de pago aceptados.
- c. Si se tratare de una promoción u oferta, se informará de su plazo de duración o vigencia y sus condiciones generales.
- d. Las diferentes modalidades de entrega del Producto a adquirir.

ARTÍCULO 13. INFORMACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS BIENES Y SERVICIOS.

En la oferta de Productos, Compositum informa de la descripción, de sus características principales como peso, tamaño, medida, sus funciones básicas, capacidades, rendimientos, advertencias de seguridad y contraindicaciones.

ARTÍCULO 14. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.

Una vez que el usuario efectúe una orden para contratar un determinado producto, la aceptación por parte de Compositum estará sujeta a validación. En este caso, se enviará al usuario una confirmación de haber recibido dicha orden, que, en un lenguaje claro, permita entender que el proceso de contratación aún no ha concluido y que la orden debe ser sometida a un proceso de validación de identidad del usuario, de eficacia del medio de pago propuesto y de las prácticas comerciales generalmente aceptadas de validación.

Una vez concluido exitosamente el proceso de validación, Compositum enviará al cliente o consumidor, una comunicación informándole de este hecho y, desde ese momento, se considerará celebrado en contrato para todos los efectos legales y de este Código, pudiendo Compositum efectuar el cargo en el medio de pago convenido. Además, en el caso de productos que deban ser despachados y enviados, se informará de la fecha estimada de entrega y, en el caso de bienes que deban ser retirados en algún local,

deberá informar la dirección del establecimiento, horarios de atención y fecha desde la cual y hasta la cual se encontrará disponible el bien respectivo.

Si el proceso de validación concluyera de manera desfavorable al usuario, en razón de su identidad, de la ineficacia del medio de pago propuesto, o por cualquier otra razón que impida su término, Compositum informará inmediatamente de esta situación, con un breve detalle del motivo por el cual su orden no pudo ser validada.

ARTÍCULO 15. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN POSTERIORES A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.

Inmediatamente después de perfeccionado el contrato, Compositum enviará al usuario una confirmación escrita de la validez del proceso.

ARTÍCULO 16. IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIMIENTO EN EL PLAZO PACTADO.

Si Compositum se encontrara en la imposibilidad de enviar los productos contratados, dentro del plazo indicado en el contrato, informará al cliente de esta circunstancia y del nuevo plazo previsto. En este caso el cliente tendrá derecho a dejar sin efecto el contrato celebrado, y Compositum gestionará el reembolso del importe del producto o servicio si lo hubiese pagado.

ARTÍCULO 17. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Compositum pone a disposición de los consumidores, un servicio de atención al cliente, al que se podrá acceder por vía telefónica, mediante correo electrónico u otro medio telemático. Este servicio tiene por objeto resolver dudas, consultas, requerimientos y reclamaciones de los consumidores de forma eficaz y eficiente, teniendo presente siempre el principio de veracidad.

Las conversaciones telefónicas, solo podrán conservarse en un soporte que permita su reproducción, cuando se hubiere informado previamente el consumidor que la conversación podría haber sido objeto de grabación y éste no se hubiere opuesto a tal circunstancia.

ARTÍCULO 18. SEGURIDAD.

Compositum ha adoptado sistemas de seguridad efectivos y confiables, con el objeto de proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, en especial las financieras, y los pagos realizados por los consumidores.

título IV

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 19.

Compositum, en relación a la legislación vigente sobre Protección de Datos, respeta los siguientes principios y medidas:

1. Principio de Titularidad de los Datos Personales: El propio sujeto afectado controla las informaciones que se refieren a su persona o a su familia.
2. Principio de Finalidad: Se conservarán y utilizarán los datos personales existentes en las bases de datos de Compositum, exclusivamente en las actividades propias de su actividad comercial.

ARTÍCULO 20. NORMAS GENERALES.

Los datos de carácter personal, en los términos definidos en la Ley de Protección de Datos Personales, sólo se obtendrán para su tratamiento cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

Dichos datos serán eliminados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para esa finalidad, o cuando lo solicite el titular en el ejercicio de sus derechos de rectificación, modificación y cancelación.

ARTÍCULO 21. GARANTÍAS PARA LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.

Compositum garantiza a los titulares de datos personales el libre ejercicio de sus derechos de información, modificación, cancelación y rectificación y se obliga a disponer de procedimientos rápidos y eficaces para permitir tal ejercicio

ARTÍCULO 22. USO DE COOKIES Y DISPOSITIVOS SIMILARES.

Compositum informa a los usuarios sobre la presencia y la finalidad de las cookies u otros dispositivos o técnicas similares en su sitio, poniendo a disposición de los usuarios un mecanismo sencillo y gratuito para desactivarlas, informando de las consecuencias de su desactivación.