

**Los siguientes apartados son de caracter necesario para presentar solicitud de pasarela con los Bancos tanto a nivel nacional como internacional.**

*\*\* Tome nota que a continuación se expone un texto a modo de ejemplo, no significa que usted deba copiar y pegar exactamente la información que aquí se indica; ya que es responsabilidad de cada comercio establecer sus propias condiciones de uso de su tienda virtual hacia sus clientes, según sus propios Reglamentos y políticas internas; por lo que usted conoce y entiende que Nidux no es responsable ni aceptará reclamos en cuanto objeciones que el Banco de su elección le indique respecto a éste Apartado o situaciones que se le presenten a futuro con sus clientes\*\*\**

**Puede leer nuestro artículo en la base del conocimiento con las pautas para crear esta página.** Haga [clíck aquí](#)    Forma de Pago

Por medio de Transferencia, Tarjeta de Crédito o de Débito a través de plataforma segura de paypal, los datos de los clientes son confidenciales y están resguardados por el sistema de Paypal. Se aceptan las marcas VISA y Masterd Card. Tambien aceptamos transferencias bancarias, en Bac San Jose, Banco Nacional y Banco de Costa Rica.

**Aquí lo que se detalla son los métodos de pago que tendrá la tienda virtual**, los cuales pueden variar de comercio a comercio. Entre los métodos más utilizados están: Transferencia, por medio de Tarjeta de débito o crédito, paypal, wester union, sinpemovil y hasta efectivo en el caso de algunos comercios que deseen este tipo de pago si la persona va a retirar en sucursal o bien si le pueden cancelar cuando se le entrega. **Todos estos métodos van acordes al modelo de negocio que tenga cada empresa. Recuerde que esto se configura en CONFIGURACIÓN | GENERAL**

#### Políticas de Entrega

Esta es una política super importante. **En tu eCommerce debería haber información visible sobre los medios de envío que ofrece tu tienda.** Tu cliente debería poder ver claramente a qué zonas realizas envíos. Deberías mostrar algunos ejemplos de los costos de envío a algunas zonas. Esto le dará a tu cliente una idea de cuánto podría salir su compra, sin que tenga que ingresar su dirección.

Tambien si tu tienda ofrece varios medios de envío (mensajería, correos, otro), deberías hablar de la diferencia de los mismos. Por ejemplo, podrías mostrar la diferencia en tiempos de envío de tu opción regular y express a algunas zonas. En todo caso esto es algo que debes de configurar al principio. Por lo general se configura un monto total genérico al iniciar en eCommerce.

#### Ejemplo 1:

Nuestra promesa de entrega para productos diferentes en un mercado de 7 a 10 días hábiles para todos los destinos .

#### Ejemplo 2:

El tiempo de entrega de los productos es aproximadamente de 1 a 3 días hábiles para el Gran Area Metropolitana, de 2 a 5 días hábiles para las ciudades principales de otras provincias y hasta 3 a 9 días más hábiles para los demás destinos.

#### Ejemplo 3:

Por lo general, los pedidos son entregados a la fecha de envío un día hábil después de confirmado tu pago. Una vez entregado al operador logístico, recibirás el pedido en un plazo de 7 días hábiles. **Es sumamente importante que el cliente conozca a partir de qué momento transcurre la**

cuenta regresiva para la entrega de su pedido. Es de gran valor que el cliente conozca a partir de qué momento se le despacha. (Informar el estado de la orden desde pedidos). Consultas esperadas. ¿No recibí mi pedido? ¿Quiero cambiar la dirección de entrega? Elaborar preguntas frecuentes. Recomendaciones a la hora de recibir el pedido. Los costos de envío deben de estar claros. Políticas de Garantía

La política de devoluciones simplemente define cómo se llevará a cabo la devolución y restituciones a los clientes. Las razones para la devolución y cambios, son muchas y muy variadas.

Por ejemplo, un cliente al que no le guste el producto, que el producto haya llegado dañado a su destino o incluso que no funcione como debería hacerlo. Si se viola la garantía de un producto, la ley requiere que la garantía se haga válida con una reparación o reemplazo del producto.

**Una opción es elaborar un cuadro de garantías de acuerdo al tipo de producto.**

Recuerde que la garantía mínima que establece la Ley 7472 es de treinta días hábiles para todo bien o servicio. Ver Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

*¿Sabías que casi un 80% de las personas que compran en un eCommerce en América Latina, la política de Garantía es uno de los puntos más importante a la hora de desencantarse de un producto.*

#### Políticas de Devolución

Las políticas de devoluciones de tu tienda online son, probablemente, las más importantes que deberías aplicar **para garantizar que tus clientes quedan satisfechos tras cualquier problema con tus productos.**

La mayor parte de las devoluciones en eCommerce se dan por problemas en la tallas. Para esto debes idear cómo vas a comunicar esto a tu cliente para que todo quede bien claro y no haya menor duda en relación a las tallas que que el cliente desee. En otras tipo de negocio, la devolución se da menos.

**ASPECTOS PARA DEFINIR UNA BUENA POLITICA DE DEVOLUCION** Establecer claramente las condiciones, el plazo y el procedimiento que tiene que tener un cliente para devolver un producto o desistir de un servicio. Establecer un límite de tiempo o un costo asociado con la devolución del producto. Especificar de manera clara cuales productos aplican con devolución y cuales casos no. Indicar con detalle qué es lo que se devolverá y cómo debe de devolverse. Aclarar que procede con los costos de envío de la devolución ( sin sorpresas) Existen dos, los de la devolución y los del nuevo envío. Es totalmente recomendable comunicar a tu cliente cuáles de esos costos afrontará tu tienda y cuáles corren a cargo de él.

La política de devolución de una empresa de comercio electrónico es esencialmente una herramienta de marketing. Cuando un cliente potencial está tomando una decisión de compra, especialmente si es una compra grande, **su política de devolución puede ser el factor decisivo para que saque su tarjeta de crédito o no.**

#### Políticas de Cancelación

En las políticas de cancelación debes de aclarar cuando es posible cancelar un pedido y cuando no. Si el cliente así lo desee puede **cancelar su pedido** en un tiempo **no mayor a una hora** de

haber realizado la compra. Deberá informarnos de su decisión por el correo marketing@nidux.com No se cancelarán pedidos posterior a la hora de haber realizado la compra. Cualquier pedido cambiar únicamente por una tarjeta de regalo con el equivalente al monto de la compra.

Para el Administrador de la tienda virtual: DEVOLUCION DE DINEROS: Si realizo el pago por tarjeta de crédito o débito se le devolverá el dinero en un lapso de las siguientes 48 horas, aplicando un rebajo de un 5% de comisiones bancarias. **Y para estos efectos, debe solicitar la devolución directamente con el banco emisor de la tarjeta.** Si el pago se realizó por transferencia, debe de enviarnos todos los datos de la misma cuenta donde se hizo el pago, para hacerle la devolución en un tiempo aproximado de 72 a 96 horas hábiles laborales.

***¿Sabías que casi un 40% de las personas que compran en un eCommerce en América Latina, regresan a realizar una segunda compra sólo por el hecho de la garantía y las políticas de devolución que cubre al producto adquirido?***

En el administrador de NIDUX, en la pagina informativa abajo debe de configurarse la página de términos y condiciones como  
TIPO DE PAGINA: TERMINOS DE USO Y CONDICIONES. Esto para que aparezca en el checkout a la hora de que un cliente termina la compra.

***"Los términos y condiciones se convierten en un Driver de compra generando confianza en el consumidor."***

NOTA: Ahora aparte de la página de términos y condiciones, esta página debe de subirse en PDF y el cliente debe de tener la opción de poder bajarla en formato para impresión. Puede hacerse mediante un enlace de texto o una imagen tipo botón visible.

PLANTILLA DE TERMINOS Y CONDICIONES

**Aparte todas las tiendas virtuales deben de tener adicionalmente dos paginas.**

Haz clíck en cualquiera de ellas para que conozcas de qué tratan una página de políticas de privacidad, así como una de eliminación de datos