

## Obligaciones para el comercio virtual o telefónico

Recomendaciones para ofrecer productos o servicios por medios virtuales o telefónicos.

### ANTES DE ATENDER AL CLIENTE



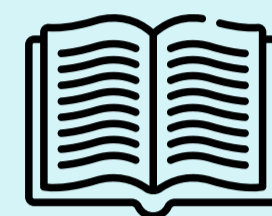
Obtén la autorización para retomar tu actividad e implementa los protocolos de seguridad sanitaria.



Brinda los términos y condiciones generales de los productos o servicios.



Indica la vigencia, las unidades disponibles y restricciones en las promociones.



Pon a disposición el libro de reclamaciones.

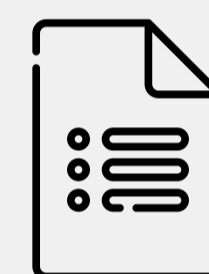
### DURANTE LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Informa detalladamente los aspectos relevantes del tratamiento de los datos personales, ya sea por medios web o locuciones.



Recaba el consentimiento en caso los datos personales sean usados para finalidades adicionales.



Brinda información específica sobre el producto o servicio seleccionado (precio total, costo de reparto, fecha y hora del despacho).

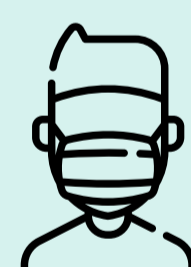
### DESPUÉS DE ATENDER AL CLIENTE



Los productos o servicios adquiridos deben guardar relación con la información y publicidad brindada.



El despacho del pedido deberá realizarse en la fecha y hora acordada.



El personal involucrado en el despacho deberá implementar las medidas de seguridad sanitaria.



Atiende cualquier reclamo o queja de manera oportuna.



**En caso de incumplimiento de las disposiciones podrán generarse las siguientes multas:**

**Hasta 450 UIT**  
por infracción a la normativa de protección al consumidor.

**Hasta 700 UIT**  
por infracción publicitaria.

**Hasta 100 UIT**  
por infracción a la normativa de datos personales.