

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 2
	PÁGINA: 1 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2022

POLITICAS Y PROCESOS DE E-COMMERCE ASTARA COLOMBIA

Versión 2.0

Elaborado por:
Viviana Martinez
Andres Betancourt

Tabla de Contenidos

1	OBJETIVO.....	4
2	ALCANCE	5
3	VIGENCIA	6
4	TERMINOS Y CONDICIONES.....	7
4.1	CONDICIONES DEL SERVICIO	7
4.2	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	8
4.3	TERMINOS Y CONDICIONES LEGALES	8
4.3.1	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	8
4.3.2	DERECHO DEL CONSUMIDOR	9
4.3.2.1	DERECHO DE RETRACTO:	11
4.3.2.2	DERECHO DE REVERSIÓN DEL PAGO:.....	12
5	PROCESO ECOMMERCE	13
5.1	PROCESO ECOMMERCE.....	14
5.1.1	Elementos del proceso	14
5.1.1.1	<input type="checkbox"/> Pagina WEB de la Marca o Modelo	14
5.1.1.2	<input type="checkbox"/> Es Landing de Modelo?	14
5.1.1.3	<input type="checkbox"/> Selecciona Ciudad	14
5.1.1.4	<input type="checkbox"/> Selecciona CONC de la ciudad seleccionada.	14
5.1.1.5	<input type="checkbox"/> Selecciona de catálogo de todo los vehículos de la marca	14
5.1.1.6	<input type="checkbox"/> Selecciona de catalogo los vehículos de la línea consultada.....	14
5.1.1.7	<input type="checkbox"/> Consolida información del cliente y landing	14
5.1.1.8	<input type="checkbox"/> Desea Reservar ?.....	14
5.1.1.9	<input type="checkbox"/> Proporciona Pasarela de Pago para recaudo	15
5.1.1.10	<input type="checkbox"/> Notifica a cliente Rechazo de pasarela de pago	15
5.1.1.11	<input type="checkbox"/> Datos Básicos de cliente	15
5.1.1.12	<input type="checkbox"/> Datos de cliente para Reservar vehículo	15
5.1.1.13	<input type="checkbox"/> Notifica a Clienta Aceptación.....	15
5.1.1.14	<input type="checkbox"/> Descarga INV del Ecommerce	15
5.1.1.15	<input type="checkbox"/> Proceso de Facturacion y Entrega	15
5.1.1.16	<input type="checkbox"/> Comercial hace Contacto cliente	15
5.1.1.17	<input type="checkbox"/> Proceso Concesionario	16

5.1.1.18		Proceso si se Requiere Financiamiento	16
5.1.1.19		A	16
5.1.1.20		Fin del Proceso	16
5.1.1.21		Generación LEAD a Banco Santander	16
6		PROCESO CONCESIONARIO	17
6.1		PROCESO CONCESIONARIO	18
6.1.1		Elementos del proceso	18
6.1.1.1		Recibe notificación de Reserva	18
6.1.1.2		Se asigna al Cliente un Asesor Comercial	18
6.1.1.3		Validación Color/modelo / Financiamiento	18
6.1.1.4		Acepta reserva?	18
6.1.1.5	<input type="checkbox"/>	Se Valida existencias en Concesionario	18
6.1.1.6	<input type="checkbox"/>	Desiste de compra	18
6.1.1.7	<input type="checkbox"/>	Recepción de Vehículo.....	18
6.1.1.8		Financiamiento ?	18
6.1.1.9		Proceso con Bancos.....	18
6.1.1.10		Credito Aprobado?	19
6.1.1.11	<input type="checkbox"/>	Se reserva y se dan condiciones de venta.....	19
6.1.1.12	<input type="checkbox"/>	Se prepara y envía a concesionario	19
6.1.1.13	<input type="checkbox"/>	Orden de Compra Vehiculo	19
6.1.1.14	<input type="checkbox"/>	Preparación Vehiculo	19
6.1.1.15	<input type="checkbox"/>	Se Matricula Vehiculo	19
6.1.1.16		Finaliza compra con Cliente.....	19
6.1.1.17		Proceso devolución RESERVA.....	19
6.1.1.18		A	19
6.1.1.19		Se cancela compra del Cliente	20

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 2
	PÁGINA: 4 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2022

1 OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo regular las estrategias de Comercio electrónico (e-commerce) para la reserva/venta de vehículos en las Sociedades representantes de las marcas del Grupo ASTARA en Colombia: Automotriz Italoamerica S.A.S, Automotores Francia S.A.S, Hyundai Colombia S.A.S y Automotriz Escandinava S.A.S; brindando para ello condiciones del servicio, lineamientos jurídicos y procesos recomendados para el habilitador tecnológico y la operación en la red de concesionarios.

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 2
	PÁGINA: 5 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2022

2 ALCANCE

Este documento se elabora con el fin de dar a conocer los procesos de E-commerce para las sociedades del grupo ASTARA en Colombia: Automotriz Italoamerica S.A.S, Automotores Francia S.A.S, Hyundai Colombia S.A.S y Automotriz Escandinava S.A.S, así como la definición de los lineamientos y condiciones mínimas necesarias para su implementación, esto buscando ofrecer alternativas a nuestro negocio en el mercado digital.

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 2
	PÁGINA: 6 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2022

3 VIGENCIA

Esta Política se encuentra vigente desde su fecha de publicación pudiendo ser revisada y/o modificada en cualquier momento o cuando lo considere conveniente la compañía.

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 2
	PÁGINA: 7 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2022

4 TERMINOS Y CONDICIONES

4.1 CONDICIONES DEL SERVICIO

1. El recaudo del dinero de RESERVA DE VEHICULO derivado de una transacción de comercio electrónico deberá afectar directamente las cuentas bancarias de la red de concesionarios o en su defecto la de un tercero avalado por la compañía para que haga las veces de vendedor.
2. Por defecto los costos derivados de la transacción bancaria, como IVA, ICA, Retenciones y cobro por uso de las pasarelas de pago, deberán ser asumidos por el comprador. Esto podría ser modificado ante disposiciones de Ley y/o disposiciones de cada marca.
3. El stock de vehículos presentado en la plataforma de e-commerce, será con el que cuente el grupo de marcas de SKBERGÉ Colombia.
4. Para evitar concurrencias de varios clientes a un mismo vehículo, se dejará como regla en la plataforma e-commerce tener máximo 1 vehículo disponible, esto independiente que SKBERGÉ cuente con más existencias. Esta disponibilidad solo se validará al momento de lanzar a la pasarela de pagos y solo se descontará cuando el pago sea exitoso.
5. Las aplicaciones e-commerce de ASTARA deberán contar con un soporte contratado con un proveedor y a lo sumo deberán tener una bolsa de horas contratada y/o concertada para ajustes menores de la aplicación.
6. Cualquier campaña, publicidad o jornada de promociones que referencie a las plataformas de e-commerce de ASTARA, deberá ser concertado con el personal IT, esto para medir el impacto de tráfico en la infraestructura tecnológica donde esta implementada la solución y con ello tomar las medidas contingentes para reducir incidentes de indisponibilidad del servicio.
7. En el caso que el cliente no continúe con el proceso de compra y solicite el dinero de RESERVA, el cliente se someterá al procedimiento de devolución de dinero de acuerdo con las políticas del concesionario que haya elegido.

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 2
	PÁGINA: 8 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2022

8. Para atender cualquier petición, queja o reclamo, ASTARA COL ha dispuesto del buzón de email ecommerce@ASTARA.co, el cual deberán consultar y dar respuesta desde las áreas comerciales de las marcas y el departamento IT.
9. En el presente documento se sugiere un procedimiento para los Concesionarios el cual podrá ser adaptado siempre y cuando respete y/o complemente las entradas y salidas de información con SKBERGÉ.

4.2 POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Descripción

ASTARA cuenta con seis (6) políticas de protección de Datos, donde una (1) es para el backoffice y las cinco (5) restantes para sus comercializadores de vehículos y repuestos.

Estas políticas se presentarán en el E-Commerce para su aprobación por parte del cliente y dependiendo de cada marca.

Para su consulta puede visitar la página:

<https://astara.com/legal/astara-colombia-privacy-policy>

4.3 TERMINOS Y CONDICIONES LEGALES

4.3.1 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Se debe verificar que cada uno de los pasos que se vayan a ejecutar dentro de los procesos cumplan con todos los requisitos establecidos en la ley tanto para la recolección del dato, su tratamiento, su actualización entre otros, por lo que tanto el responsable como el encargado deben incorporar en sus políticas de datos lo relativo al comercio electrónico.

Dentro de los documentos y procedimientos que se deberán implementar o vigilar según sea el caso, están:

1. Conservar prueba de haber informado al titular al momento de solicitar su autorización para el tratamiento de sus datos personales:

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 2
	PÁGINA: 9 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2022

2. Conservar copia de la autorización solicitada.
3. Proveer una descripción de los procedimientos utilizados para efectuar el tratamiento, incluyendo el detalle de por qué se requiere del tratamiento.
4. Efectuar una política de protección de datos personales. Están expresadas en Numeral 2.2.
5. Establecer avisos de privacidad.
6. Adoptar mecanismos para dar respuesta efectiva al ejercicio de los derechos de los titulares.

Teniendo en cuenta que el consentimiento se otorga a través de mecanismos electrónicos, se requiere adoptar medidas adicionales que permitan evitar la suplantación de los titulares de la información como es el uso de firmas electrónicas. Lo anterior, a su vez está estrechamente relacionado con los niveles de seguridad, con los cuales deberá contar la página web que contenga el establecimiento electrónico tanto para garantizar la veracidad de la información como para la conservación y protección de esta.

4.3.2 DERECHO DEL CONSUMIDOR

Debe garantizarse el cumplimiento a cabalidad de los derechos establecidos en la ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios. Vale la pena señalar que de manera adicional a los derechos que deben garantizarse a todos los consumidores como son la garantía, la protección respecto de cláusulas abusivas o publicidad engañosa, la ley ha otorgado ciertos derechos adicionales a aquellos consumidores que perfeccionen sus relaciones de consumo mediante métodos no tradicionales o a distancia, como lo es el comercio electrónico.

Los derechos que deben garantizarse a estos consumidores corresponden en el caso de venta de bienes a:

1. La identidad e información de contacto del proveedor debidamente actualizada (especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.)
2. Características esenciales del producto (es decir elementos como peso, medida, material de fabricación, forma de empleo, entre otros factores que puedan resultar importantes al momento de que el consumidor vaya a otorgar su consentimiento). A este respecto se resalta que el literal a) del artículo 50 de la ley 1480, establece que cuando la publicidad del bien

incluya imágenes o gráficos de este, se debe indicar en que escala está elaborada dicha representación.

3. El precio. (incluyendo impuestos, y otros costos adicionales vinculados al producto).
4. Gastos de entrega y transporte.
5. Medios de pago disponibles.
6. Modalidades de entrega del bien o prestación del servicio.
7. La disponibilidad del producto.
8. La fecha de entrega la cual no puede ser mayor a 30 días a menos que se haya pactado expresamente en contrario.
9. El plazo de validez de las ofertas.
10. La existencia del derecho de retracto y la forma de ejercerlo.
11. La existencia del derecho a la reversión del pago.
12. Las condiciones generales de venta y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido a error
13. Publicar en el mismo medio y en todo momento las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.
14. Previo a la finalización de la transacción deberá presentarse al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que se pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual, el precio total, y de ser aplicable los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que deberá pagar. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.
15. El acceso a los servicios posventa cuando aplique.
16. La aceptación de la transacción deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente.
17. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.
18. Concluida la transición el proveedor y expendedor deberá remitir a más tardar el día calendario siguiente un acuse de recibo del pedido con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo impuestos y gastos de envío y la forma en la que se realizó el pago.

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 2
	PÁGINA: 11 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2022

De los derechos del consumidor antes enunciados, hay dos que deben notificarse al consumidor incluso de manera previa a la formación del contrato, los cuales son, el derecho de retracto y el derecho de reversión del pago, cuyo contenido se describe a continuación:

4.3.2.1 DERECHO DE RETRACTO:

El derecho de retracto le asiste al consumidor para poder conocer el bien y determinar si está conforme con él o no, y que con base en la experiencia pueda determinar si desea conservarlo. Es una facultad autónoma y que debe garantizarse sin condicionamiento alguno. En este sentido, para ejercer este derecho, es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- El plazo para ejercerlo por parte del consumidor no puede ser mayor a cinco (5) días hábiles desde que reciba el bien o se inicie la prestación del servicio.
- El proveedor no podrá retener ningún porcentaje del valor pagado por el consumidor al hacer efectivo este derecho, por lo cual el valor total pagado por el consumidor deberá ser reintegrado dentro de los 30 días calendario siguientes desde que se ejerció el derecho.
- En caso de que se ejerza el derecho y ya se haya entregado el bien, el consumidor deberá asumir los costos derivados del retorno del bien al proveedor, el cual deberá hacerse bajo los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibieron. Sin perjuicio de esto, debe tenerse en cuenta que dentro de estos costos no puede incluirse costos financieros que deba asumir el proveedor para hacer la devolución del dinero, sino únicamente los relacionados intrínsecamente a la devolución del bien por parte del consumidor

Ahora bien, con relación al momento en que se ejerce el derecho de retracto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Para el servicio de separación de vehículos en los concesionarios:
El servicio de separación de vehículos es un servicio independiente a la adquisición del vehículo. En este sentido, el pago por el servicio de separación de vehículo estará sujeto al derecho de retracto desde la fecha en que se perfecciona y durante un término de cinco (5) días. En este caso, el consumidor podrá ejercerlo únicamente con su notificación y a partir de dicha comunicación se deberá reintegrar la totalidad del pago efectuado dentro de los treinta días calendario siguientes a dicha notificación.
- Para la venta de vehículos mediante plataformas electrónicas:

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 2
	PÁGINA: 12 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2022

Como se ha expuesto, el plazo máximo con el que cuentan los consumidores para hacer efectivo el derecho de retracto será de 5 días, los cuales se comienzan a contar desde la entrega efectiva del bien.

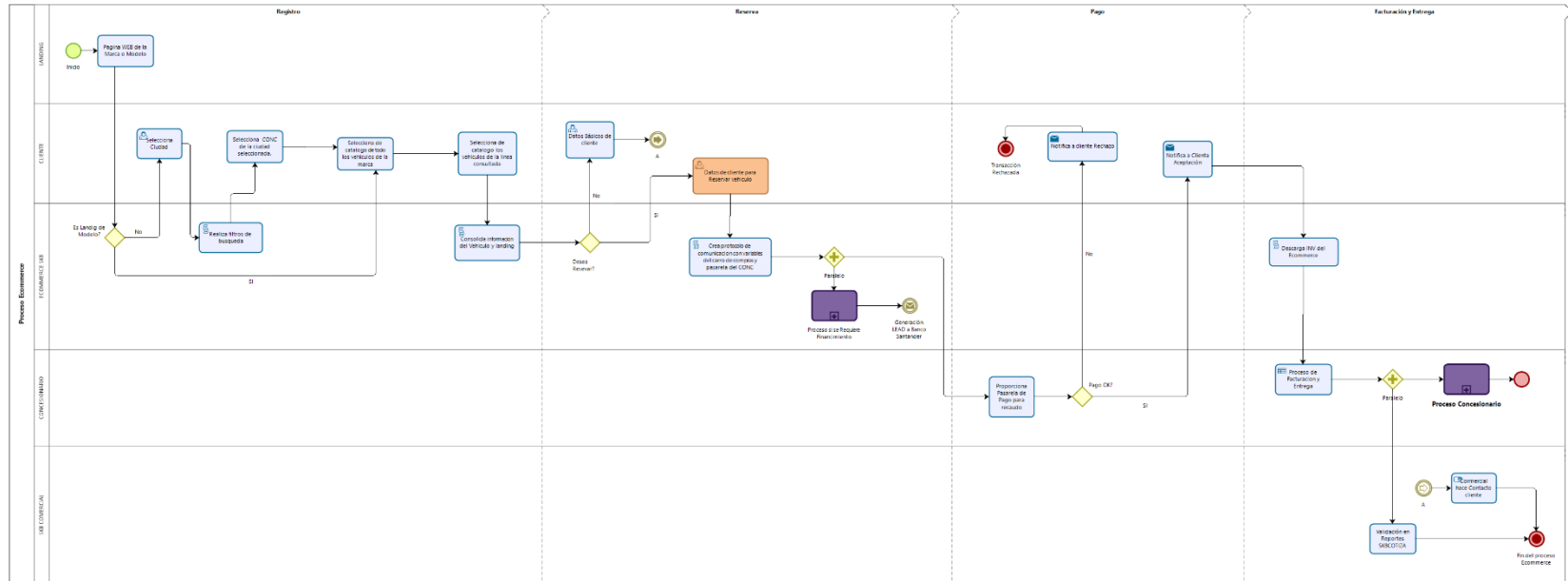
4.3.2.2 DERECHO DE REVERSIÓN DEL PAGO:

El derecho de reversión de pago podrá ser ejercicio por parte del consumidor dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes el acaecimiento de los cinco eventos en los cuales este derecho se genera, que son:

1. En caso de que se trate de una operación fraudulenta.
2. Cuando el producto no haya sido recibido por parte del consumidor.
3. Cuando el producto sea entregado sea defectuoso.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado por el consumidor.
5. Cuando se efectúa una operación que no haya sido solicitada por el consumidor.

Igualmente, este derecho sólo opera cuando el medio de pago utilizado para la operación correspondiente se haya utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, por lo tanto, pagos en efectivo a operaciones de comercio electrónico no estarían cubiertos por este derecho.

El consumidor para ejercer este derecho deberá en primer lugar presentar la respectiva queja ante el proveedor, deberá devolver el producto en caso de que aplique y finalmente notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado. Una vez se haya recibido la queja, el banco reversará el pago entregándole los fondos al consumidor de conformidad con el monto indicado en la correspondiente reclamación.



POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 1
	PÁGINA: 14 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2020

5.1 PROCESO E-COMMERCE

5.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

5.1.1.1 Pagina WEB de la Marca o Modelo

Descripción

Ingresar a Página WEB de la Marca o Modelo del Vehículo

5.1.1.2 Es Landing de Modelo?

Descripción

Se valida si se requiere ingresar directamente a un modelo específico de la marca o a todo el catálogo.

Esto aplicaría para enlazar Landing de modelos específicos.

5.1.1.3 Selecciona Ciudad

Descripción

Cliente selecciona Ciudad donde desea comprar

5.1.1.4 Selecciona CONC de la ciudad seleccionada.

Descripción

Selecciona CONCESIONARIO de la ciudad seleccionada.

5.1.1.5 Selecciona de catálogo de todos los vehículos de la marca

Descripción

Selecciona de catálogo de todos los vehículos de la marca

5.1.1.6 Selecciona de catálogo los vehículos de la línea consultada

Descripción

Selecciona de catálogo los vehículos de la línea consultada

5.1.1.7 Consolida información del cliente y landing

Descripción

Consolida información del cliente y landing

5.1.1.8 Desea Reservar ?

Descripción

Se da la opción de efectuar el pago o levantar un LEAD para contacto comercial.

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 1
	PÁGINA: 15 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2020

5.1.1.9 **Proporciona Pasarela de Pago para recaudo**

Descripción

Proporciona Pasarela de Pago para recaudo del Concesionario

5.1.1.10 **Notifica a cliente Rechazo de pasarela de pago**

Descripción

Notifica a cliente Rechazo de la Reserva

5.1.1.11 **Datos Básicos de cliente**

Descripción

Se solicita por un formulario Datos Básicos de cliente para capturar LEAD y ser contactado por área comercial.

5.1.1.12 **Datos de cliente para Reservar vehículo**

Descripción

Capturan los de Datos de cliente para Reservar vehículo

5.1.1.13 **Notifica a Clienta Aceptación**

Descripción

Se Notifica a Cliente Aceptación de RESERVA vi EMAIL y en pantalla

5.1.1.14 **Descarga INV del Ecommerce**

Descripción

Descarga INVENTARIO del Ecommerce del vehículo seleccionado para que no sea reservado por otra persona.

5.1.1.15 **Proceso de Facturación y Entrega**

Descripción

Se activa el Proceso de Facturación y Entrega del vehículo con el Concesionario

5.1.1.16 **Comercial hace Contacto cliente**

Descripción

El área comercial de ASTARA hace contacto con cliente que dejó sus datos y no reservó vehículo

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 1
	PÁGINA: 16 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2020

5.1.1.17 Proceso Concesionario

Descripción

Se activa Proceso con el Concesionario

5.1.1.18 Proceso si se Requiere Financiamiento

Descripción

Proceso si se Requiere Financiamiento

5.1.1.19 A

Descripción

Enlace a Equipo Comercial SKB Colombia

5.1.1.20 Fin del Proceso

Descripción

Fin del proceso deberá iniciar de nuevo la selección.

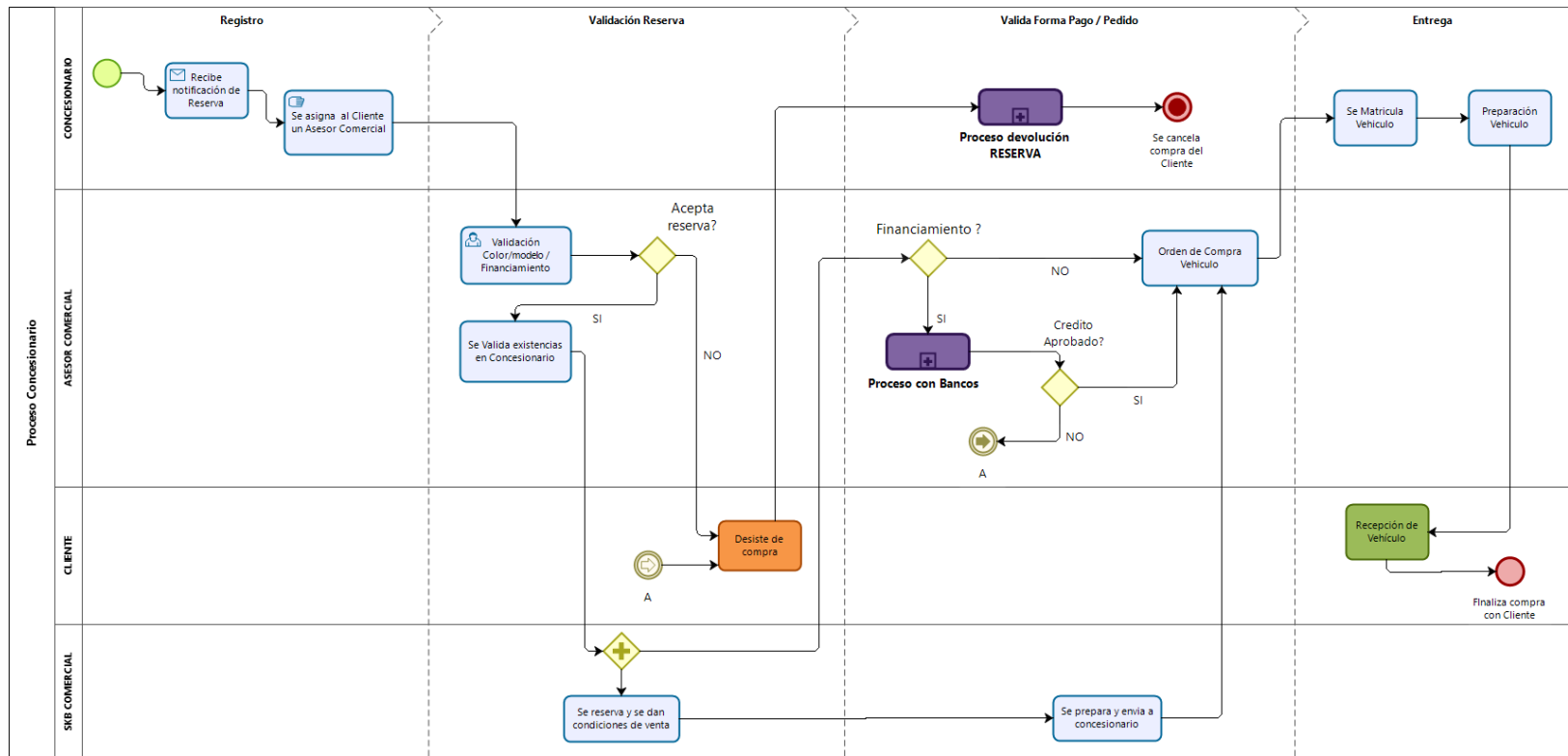
5.1.1.21 Generación LEAD a Banco Santander

Descripción

Generación LEAD a Banco Santander vía API.

OJO: No aplica para FIAT

El siguiente proceso cliente presenta unas actividades/acciones mínimas frente al e-commerce de SKBERGÉ. Si el concesionario ya cuenta con un proceso similar se revisará y validará para que este confirme al siguiente proceso.



POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 1
	PÁGINA: 18 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2020

6.1 PROCESO CONCESIONARIO

6.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

6.1.1.1 Recibe notificación de Reserva

Descripción

Recibe notificación de Reserva de Ecommerce ASTARA por Email

6.1.1.2 Se asigna al Cliente un Asesor Comercial

Descripción

Se asigna al Cliente un Asesor Comercial

6.1.1.3 Validación Color/modelo / Financiamiento

Descripción

Validación con Cliente Color/modelo / Financiamiento

6.1.1.4 Acepta reserva?

Descripción

Se validar con el cliente Acepta la reserva y sus condiciones

6.1.1.5 Se Valida existencias en Concesionario

Descripción

Se Valida existencias en Concesionario

6.1.1.6 Desiste de compra

Descripción

El Cliente Desiste de compra por rechazo o crédito o libre decisión.

6.1.1.7 Recepción de Vehículo

Descripción

Se entrega vehículo al cliente a satisfacción

6.1.1.8 Financiamiento ?

Descripción

Requiere el cliente Financiamiento ?

6.1.1.9 Proceso con Bancos

Descripción

Se valida financiamiento con Proceso con Bancos del Concesionario

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 1
	PÁGINA: 19 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2020

6.1.1.10  **Credito Aprobado?**

Descripción

Se aprueba el crédito al Cliente

6.1.1.11 **Se reserva y se dan condiciones de venta**

Descripción

ASTARA reserva y se dan condiciones de venta al Concesionarios

6.1.1.12 **Se prepara y envía a concesionario**

Descripción

SKBERGÉ prepara vehículo y lo envía a concesionario

6.1.1.13 **Orden de Compra Vehiculo**

Descripción

Se genera Orden de Compra del Vehículo

6.1.1.14 **Preparación Vehiculo**

Descripción

Se organiza Vehiculo para entrega

6.1.1.15 **Se Matricula Vehiculo**

Descripción

Se Matricula Vehiculo

6.1.1.16 **Finaliza compra con Cliente**

Descripción

Finaliza compra con Cliente y se activan Garantias

6.1.1.17 **Proceso devolución RESERVA**

Descripción

Se ejecuta el Proceso devolución RESERVA del cliente según procedimientos del Concesionario.

6.1.1.18  **A**

Descripción

Se Desiste de la Compra

POLÍTICA E-COMMERCE	CÓDIGO: TIN-POL-016
	VERSIÓN: 1
	PÁGINA: 20 de 20
	FECHA CREACIÓN: 11/06/2020

6.1.1.19  **Se cancela compra del Cliente**

Descripción

Se cancela compra del Cliente