

Descubra cómo mitigar el riesgo legal de sus interacciones con el Cliente

# Legal & Contracting en Venta Omnicanal

UP TO DATE normativo a 1 de Diciembre de 2016

6 Profesionales  
Expertos

Ana Marzo  
**EQUIPO MARZO**

Jesús Olmos  
**DIA GROUP**

Francisco José Bernabéu  
Amparo Ten Mari  
**KIABI ESPAÑA KSCE**

Patricia de Anduaga Vázquez  
**SEPHORA-LVMH GROUP**

Leticia López-Lapuente  
**URÍA MENÉNDEZ**

Madrid | 28, 29 y 30 de Noviembre de 2016

# Evite reclamaciones

## de sus clientes en sus transacciones online & offline

### 17,5

### Horas de formación

### 100%

### Práctica y actual

Cualquier cambio normativo será contemplado en el programa

## OBJETIVOS

El negocio omnicanal evoluciona de forma vertiginosa. Los consumidores son clientes de establecimientos físicos, tiendas online, aplicaciones móviles, plataformas de e-commerce y call centers. Un enfoque 360° que supone que un cliente que inició una compra por un canal, interactúe por otro canal para finalizarla. ¿Cómo afronta una empresa el paso a la omnicanalidad desde el punto de vista normativo?

Desde el punto de vista normativo, los órganos reguladores están adaptando constantemente las normas, obligando a las compañías a verificar la correcta adecuación a la Ley en todo momento. ¿Puede asegurar que sus procesos de venta cumplen con el paquete normativo? ¿Dónde existen más riesgos legales? ¿Qué cambios se han dado y se esperan en los próximos meses?

iiR España le ofrece un programa formativo para revisar todo el ámbito jurídico que regula la Venta Omniscanal.

Conocerá y evaluará:

- ▶ Las novedades normativas
- ▶ Las prácticas más sancionadas por los órganos reguladores
- ▶ Los riesgos legales a los que se enfrenta su compañía en caso de no adaptar cada canal a la normativa
- ▶ La puesta en marcha de medidas para evitar los riesgos o paliarlos

## 7 MÓDULOS IMPRESCINDIBLES sobre los requerimientos legales de la Omniscanalidad

- ▶ Protección de datos
- ▶ Puntos de contacto con los clientes
- ▶ Contratación
- ▶ Derechos del consumidor
- ▶ Publicidad online y offline
- ▶ Comercio electrónico
- ▶ Medios de pago

### Media Partners



Tribuna del Compliance

# Interprete y aplique

## la normativa para impedir sanciones de las autoridades

### AGENDA-HORARIO

#### Lunes, 28 de Noviembre de 2016

9.50 Recepción de los asistentes

10.00 MÓDULO 1

11.30 Café

12.00 Continuación MÓDULO 1

13.30 Almuerzo

15.00 MÓDULO 2

18.00 Fin de la Jornada

#### Martes, 29 de Noviembre de 2016

8.50 Recepción de los asistentes

9.00 MÓDULO 3

11.30 Café

12.00 MÓDULO 4

14.30 Almuerzo

16.00 MÓDULO 5

18.00 Fin de la Jornada

#### Miércoles,

#### 30 de Noviembre de 2016

8.50 Recepción de los asistentes

9.00 MÓDULO 6

11.30 Café

12.00 MÓDULO 7

14.00 Fin de la Jornada

### METODOLOGÍA DIDÁCTICA

#### ADECUACIÓN DE CONTENIDOS/OBJETIVOS

Unos días antes de la celebración del curso, cada alumno cumplimentará un cuestionario para conocer sus prioridades y expectativas y adaptar la formación a sus necesidades.

#### ORIENTACIÓN TEÓRICO/PRÁCTICA

La impartición del programa combinará la revisión de la normativa reguladora de la omniscanalidad con su interpretación y aplicación práctica.

#### FOMENTO DEL NETWORKING

El equipo docente buscará en todo momento la implicación del grupo en las clases con el objetivo de conseguir sesiones que incentiven al máximo el intercambio y contraste de experiencias.

## Un PROGRAMA FORMATIVO DE GRAN INTERÉS para PROFESIONALES RESPONSABLES de asegurar el cumplimiento de las transacciones comerciales

- ▶ Asesoría Jurídica, Legal y Compliance. Es interesante que sepan interpretar la normativa y asesorar correctamente en las mejores prácticas
- ▶ Profesionales de e-commerce, canales, marketing y ventas. Es fundamental que sus procesos, actividades y comunicaciones comerciales cumplan con la normativa

# PROGRAMA

## MÓDULO 1

3 Horas

INSTRUCTORA

Ana Marzo

Socia

EQUIPO MARZO

### PROTECCIÓN DE DATOS

**Cuáles son las obligaciones y qué medidas se deben establecer para cumplir con las obligaciones sobre la protección de los datos personales de los consumidores y usuarios. La aplicación de la LOPD-Protección de Datos de Carácter Personal y el tránsito al Reglamento Europeo de Protección de Datos**

- ¿Pueden convivir la normativa sobre protección de datos y las tiendas omnicanal?
- ¿Se puede garantizar la información y derechos de los clientes en relación con el tratamiento de sus datos personales obtenidos de los distintos canales sin vulnerar la normativa?
- ¿Qué medidas de seguridad: de carácter jurídico, técnico y organizativo hay que establecer? ¿Cambiarán a futuro?
- Los riesgos de la externalización de canales en materia de protección de datos: requerimientos normativos para la selección del proveedor y la coordinación de actividades
- Qué trámites es preciso poner en marcha para cumplir con la legislación vigente
  - > Obtención del consentimiento
  - > Inscripción fichero en AGPD
  - > Establecimiento medidas seguridad
  - > Acceso datos por cuenta terceros
  - > Atención ejercicio derechos ARCO y otros derechos de los interesados
- Omnicanalidad, multiterritorialidad y transferencias internacionales ¿qué riesgos legales existen y qué requerimientos regulatorios establece la normativa?

## MÓDULO 2

3 Horas

### REQUERIMIENTOS LEGALES EN LOS PUNTOS DE CONTACTO CON LOS CLIENTES

**Impacto del cumplimiento normativo en la relación con los clientes omnicanales**

- Una única base de datos común para los distintos focos de contacto con el cliente a través de la web, sistemas de mensajería, teléfono y correo electrónico. ¿Qué obligaciones legales considerar y aplicar para cada canal con una única base de datos?
- Consecuencias legales de la recopilación de datos no planificada e inconexa y necesidad de que los datos del cliente estén integrados y disponibles en todos los canales para el ejercicio de sus derechos

**MÓDULO 2**

INSTRUCTORA

**Ana Marzo**

Socia

**EQUIPO MARZO****MÓDULO 3**

2,5 Horas

INSTRUCTOR

**Jesús Olmos**Director Jurídico Comercial  
e Inmobiliario**DIA GROUP****MÓDULO 4**

2,5 Horas

INSTRUCTORES

**Francisco José  
Bernabéu**Responsable del Departamento  
Jurídico**KIABI ESPAÑA KSCE****Amparo Ten Mari**Abogada del Departamento  
Jurídico**KIABI ESPAÑA KSCE**

- Los sistemas de toma de decisiones vinculados a la experiencia del cliente: recopilación, análisis e integración de datos internos y externos, ¿es legalmente posible?
- Promociones sincronizadas a través de distintos medios: ¿cómo garantizar la aplicación de las normas que regulan la publicidad en la explotación de bases de datos de clientes omniscanal?

**CONTRATACIÓN EN LA VENTA OMNISCANAL**

**Qué requisitos ha de cumplir para que la celebración y aceptación del contrato entre las partes tenga validez y despliegue sus efectos en cuanto a obligaciones, derechos y garantías para consumidores, usuarios y comerciantes. Do & Don'ts en el diseño, desarrollo y presentación de las condiciones tanto en contratación electrónica como offline**

- Obligaciones antes, durante y después. Excepciones
- Fiscalidad
- Plazo de celebración
- Plazo de entrega
- Lugar de devolución
- Relación con terceros
- Información precontractual o condiciones de venta
- Inspección y procedimiento sancionador
- Firma electrónica
- Análisis de casos sobre la problemática legal de la prestación de servicios

**DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

**Qué elementos incluir en las condiciones generales o avisos legales de un comercio electrónico**

- Aspectos recogidos en la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Cómo aplicar la norma y evitar sanciones y reclamaciones
- Otra normativa: Ley General Publicidad, Leyes sobre Etiquetado Productos, Denominaciones de Origen y Seguridad General Productos, Ley de Protección de Datos, Ley de Comercio Electrónico
- Derechos de los consumidores: antes, durante, después de la compra
- Órganos reguladores de la garantía de los derechos de los consumidores en la omniscanalidad: ¿qué órganos tienen competencia para vigilar el cumplimiento normativo de la tienda omniscanal? ¿en qué tipo de procedimientos puede verse denunciada la tienda?

## MÓDULO 5

2 Horas

INSTRUCTORA

**Patricia de Anduaga Vázquez**

Chief Legal Counsel  
para España

**SEPHORA-LVMH GROUP**

## MÓDULO 6

2,5 Horas

INSTRUCTORA

**Leticia López-Lapunte**

Counsel

**URÍA MENÉNDEZ**

## MÓDULO 7

2 Horas

### PUBLICIDAD ONLINE Y OFFLINE

**Qué aspectos considerar para que la publicidad de los canales digitales comerciales cumpla con la regulación y derechos de los usuarios**

- Exigencias legales para el uso de cookies, dispositivos de almacenamiento y recuperación de información relativa a, entre otros aspectos, los hábitos de navegación de los usuarios
- Las redes sociales como canal viral: formas permitidas y formas prohibidas por la legislación
- Los envíos comerciales por correo electrónico, ¿una cuestión de la Ley de Protección de Datos, de la Ley de Comercio Electrónico o de ambas?
- Los listados robinson, ¿un requerimiento normativo obligatorio o a valorar por la empresa? ¿qué son y cuándo se tienen que utilizar?
- Cuáles son los riesgos a considerar. Análisis de jurisprudencia

### COMERCIO ELECTRÓNICO

**Cuáles son los requisitos y exigencias con los que debe cumplir una compañía con venta online**

- Puntos críticos de la norma LSSI - Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. Ámbito de aplicación. Obligaciones recogidas. Actualizaciones y revisiones
- Los avisos legales en la tienda omnicanal, ¿son necesarios en todos los canales, qué formato deben tener, cuántos deben ser en cada canal? ¿basta con establecer los avisos legales en el canal web?
- Aspectos legales a considerar en la venta transnacional y actividades transfronterizas: ¿quién nos supervisa? ¿quién nos sanciona? ¿dónde reclama el usuario o consumidor?

### MEDIOS DE PAGO

**Cuál es el régimen jurídico de la utilización de medios de pago: tarjetas, PayPal y bitcoin. La importancia de la seguridad en medios de pago**

- Obligaciones en seguridad técnica y jurídica a los operadores de comercio electrónico en la realización de transacciones
- Pago de impuestos
- Gestión de dinero digital

# Nuestro EQUIPO DOCENTE

## Ana Marzo

Socia

**EQUIPO MARZO**

Licenciada en Derecho, especialidad empresa, por la Universidad de Valencia. Socia fundadora de Marzo & Abogados en 1997. Colegiada en el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y miembro de la Asociación de Profesionales para la Privacidad (Apep).

Especializada en el marco legal sobre: protección de datos, comercio electrónico, administración electrónica, propiedad intelectual, contratación informática, seguridad de la información, publicidad online, transparencia y cumplimiento normativo o compliance. Incluida en la revista americana "Best Lawyers", años 2015 y 2016, en las áreas: propiedad intelectual, privacidad y ley de protección de datos. Formación complementaria: Programa Superior Mujer y Liderazgo. Escuela Internacional de Negocios Aliter y Fundación Rafael del Pino (2013-2014). Abogado de la Asociación de Usuarios SAP ESPAÑA (AUSAPE).

## Francisco José Bernabéu

Responsable del

Departamento Jurídico

**KIABI ESPAÑA KSCE**

Licenciado en Derecho por la Universidad de Salamanca. Máster en Organización Jurídica, Económica y Social del Medio Ambiente, por la Escuela de Organización Industrial de Madrid (EOI). Cursos de Derecho Urbanístico y Societario por el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid. Comenzó su carrera profesional en Decathlon España, como Responsable de Sección en la tienda Decathlon Burgos, y tras desarrollar los puestos de Subdirector en Decathlon Pamplona y Store Manager en Decathlon Platja d'Aro, desempeñó el puesto de Abogado en el Centro Inmobiliario de Decathlon España durante 7 años.

En 2014 se incorpora a Kiabi España como Responsable del Departamento Jurídico, siendo el ámbito comercial una de sus áreas de responsabilidad.

## Amparo Ten Mari

Abogada del Departamento

Jurídico

**KIABI ESPAÑA KSCE**

Licenciada en Derecho por la Universidad de Valencia. Curso de Derecho Concursal por el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (ICAV). Curso de Especialista en Compliance, por Tirant lo Blanch Formación.

Comenzó su carrera profesional como Abogada de Empresa Freelance en Valencia, continuando su especialización en el sector retail, desempeñando el puesto de Abogada en SONAE SR (Worten, SportZone y Zippy) durante 3 años y en Kiabi España desde 2014, siendo una de sus áreas de especialización la de Comercio y Consumo.

# Nuestro EQUIPO DOCENTE

## Patricia de Anduaga Vázquez

Chief Legal Counsel  
para España  
**SEPHORA-LVMH GROUP**

Licenciada en Derecho, especialidad en Derecho Comunitario por la Universidad Carlos III de Madrid. Postgrado en European Law por la Universidad Carlos III. Máster en Tributación y Asesoría Fiscal en el Centro de Estudios Financieros. Programa B Business Law por el Center for American and International Law. Cuenta con más de 10 años de experiencia, es experta en el sector Retail y está especializada en Derecho Mercantil, Derecho Societario y Protección de Datos. Comenzó su carrera profesional en la Universidad de Cádiz como Técnico de la Oficina de Transferencia Tecnológica.

Tras su paso como Abogado por diferentes despachos, entre 2011 y 2014 fue Gerente del Despacho francés de BDO España. Desde 2014 es Chief Legal Counsel para España en Sephora-LVMH Group.

## Leticia López-Lapiente

Counsel  
**URÍA MENÉNDEZ**

Licenciada en Derecho y en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE-E-3) de Madrid. Se incorporó al despacho Uría Menéndez en 2004, donde desarrolló su carrera profesional hasta 2014, y donde su práctica se centró en el derecho mercantil y de sociedades, con una gran especialización en las áreas de protección de datos personales y tecnología.

Entre 2014 y 2015 ejerció como Abogado en Grupo Sanitas, como responsable de cuestiones corporativas, fusiones y adquisiciones, protección de datos, propiedad intelectual e industrial y competencia.

En 2015 regresa al equipo de Uría Menéndez, continuando con las áreas de su etapa anterior en el despacho. Especializada en el asesoramiento a empresas nacionales e internacionales en aspectos mercantiles, societarios y regulatorios, incluyendo fusiones y adquisiciones, protección de datos personales, internet y software, seguros, derecho de los consumidores y telecomunicaciones. También ha desempeñado durante numerosos años diversos puestos en fundaciones y ha desarrollado una especialización en derecho de fundaciones.

## Jesús Olmos

Director Jurídico Comercial  
e Inmobiliario  
**DIA GROUP**



# Planifique su Agenda

## Por qué elegir iiR

Desde hace más de **25 años**, somos el referente en España, en el ámbito de la formación y eventos de networking para las empresas y sus profesionales.

Nuestro compromiso con su desarrollo profesional nos mantiene siempre a la **vanguardia** y es motor para la **innovación** en la creación de novedosos formatos de cursos, seminarios, jornadas, conferencias y congresos con la máxima **calidad** y actualización que necesitas.

La oferta formativa de iiR España incluye la realización de nuestros cursos y seminarios tanto en abierto como a medida para empresas y abarcamos todos los sectores y áreas de actividad profesional.

iiR España es partner de Informa plc, el mayor especialista en contenidos académicos, científicos, profesionales y comerciales a nivel mundial. Cotizado en la Bolsa de Londres, el grupo cuenta con 10.500 empleados en 40 países, 150 unidades operativas y más de 120 líneas de negocio distintas.

## Especialmente recomendados para Vd.

- **Programa Superior Compliance**  
Madrid, 26, 27 y 28 de Octubre de 2016  
24 y 25 de Noviembre de 2016
- **Programa Superior de Protección de Datos**  
Madrid, 17, 18 y 30 de Noviembre de 2016  
1 de Diciembre de 2016
- **Seguridad en Transacciones e-Commerce**  
Madrid, 1 de Diciembre de 2016
- **Clientes Insatisfechos**  
Madrid, 1 de Diciembre de 2016
- **Corporate Compliance Officer**  
Madrid, 25 y 26 de Enero de 2017



## Agenda 2016



Acceda a la agenda más completa de formación para directivos enfocada a todas las áreas de la empresa.

Si no encuentra el curso que necesita, llámenos

[www.iir.es/agenda](http://www.iir.es/agenda)

## Documentación ONLINE



**¿No puede asistir a nuestros eventos pero está interesado en adquirir la documentación?**

Contamos con más de 1.800 documentaciones de los eventos celebrados por iiR, disponga de toda la información pertinente y necesaria para su sector profesional, una herramienta útil de consulta y trabajo.

## Formación A MEDIDA en su empresa

> **INNOVACIÓN** > **AGILIDAD** > **RESULTADOS**

**Nuestro equipo de consultores y expertos formadores le asesora**

**[incompany@iirspain.com](mailto:incompany@iirspain.com) • Tel. 91 700 48 70**



“ Uno de los programas formativos estrella de nuestro Plan Anual [...] Lo mejor de todo es la calidad del equipo humano que está detrás... Trabajar con vosotros resulta más fácil

Fernando Rambla Robles  
**Gestor Operaciones Mundial E&P. REPSOL**

# Inscríbese ahora

Contacte con **Sandra Fernández** a través de estas opciones



91 700 48 70



info@iirspain.com



Núñez de Balboa, 116  
28006 Madrid



www.iir.es

Nos pondremos en contacto con Vd. para confirmar su inscripción



@iir\_Spain  
#iirEventos



facebook.com/  
iirspain



Empresa  
iir España



youtube.com/  
iirspain



flickr.com/photos/  
iirspain

**Legal & Contracting en Venta Omnicanal** BS2222

Madrid, 28, 29 y 30 de Noviembre de 2016

<b>PRECIO</b>	<b>1.999€</b> + 21% IVA
* Si efectúa el pago Hasta el 4 de Noviembre	<b>1.799€</b> + 21% IVA

iir le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal



**Formación a su medida**

**Estoy interesado en su documentación**

## Beneficios adicionales

NH HOTEL GROUP

### Alojamiento

Beneficiarse de la **mejor tarifa disponible** en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la Cadena NH haciendo su reserva a través de B de Travel Brand, e-mail: eventos.corporate@bthetravelbrand.com o Tel. 91 548 79 75, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iir España.

IBERIA

### Transportista Oficial

Los asistentes a los eventos que iir España celebre obtendrán un **descuento del 45%** en Business y del **50%** en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia e Iberia Express. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un **30% de descuento** sobre tarifas completas Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en: SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, www.iberia.com/ferias-congresos/ y/o B de Travel Brand, indicando el Tour Code BT5IB21MPE0006.

## Más información



## Cancelación

Si Vd. no puede asistir, tiene la opción de que una persona le sustituya en su lugar. Para cancelar su asistencia, comuníquenoslo con, al menos, 2 días laborables antes del inicio del evento. Se le enviará la documentación una vez celebrado el evento (\*\*\*) y le será retenido un 30% del precio de la inscripción en concepto de gastos administrativos. Pasado este período no se reembolsará el importe de la inscripción. iRR le recuerda que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración. Hasta 5 días antes de la celebración del evento, iRR se reserva el derecho de modificar la fecha del curso o anularlo. En estos casos se emitirá un vale por valor del importe abonado aplicable a futuros cursos. En ningún caso iRR se hará responsable de los gastos incurridos en desplazamiento y alojamiento contratados por el asistente.

(\*\*\*) En caso de cancelación del evento por parte de iRR el asistente podrá elegir la documentación de otro evento)

Formación de alta Especialización para Directivos impartida por profesionales en activo que colaboran puntualmente con iRR. No se garantiza el cumplimiento de los requisitos para la bonificación de la formación en todos los casos. Consúltenos previamente.