El Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI) cuenta con dos canales de comercialización a distancia de sus productos: el servicio de venta telefónica y el servicio de venta online que, conjuntamente con las Tiendas-Exposición, conforman el servicio de comercialización de productos tiflotécnicos de la ONCE.

La positiva experiencia aportada desde la implantación de ambos servicios, así como la buena acogida que han tenido por parte de sus receptores hacen que, una vez consolidados, se normalicen las instrucciones que regulan su funcionamiento.

 Por todo ello, como desarrollo de la Circular 15/2019, que regula el marco general para la adquisición de material tiflotécnico y en virtud de las facultades conferidas al Director General de la ONCE en el artículo 6.3.d) del Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, en su redacción dada por el Real Decreto 1200/1999, de 9 de julio, así como en los vigentes Estatutos de la ONCE, atendiendo a los procedimientos para la publicación de normativa previstos en la Circular 12/2011, se dispone lo siguiente:

# DEFINICIÓN Y OBJETIVO DEL SERVICIO

El CTI cuenta con dos servicios de venta a distancia de los productos tiflotécnicos que conforman su catálogo comercial:

1. Servicio de **venta telefónica**: permite la adquisición de material tiflotécnico a través del Servicio de Atención al Usuario del CTI, llamando al número de teléfono 910 109 111, en el horario de atención al público determinado en cada momento.
2. Servicio de **venta online**: permite la adquisición de material tiflotécnico a través de la *Tienda online* del *CTI* que está disponible en el portal del CLUBONCE.

El objetivo de ambos servicios es atender pedidos de clientes recibidos por sendos canales, realizar el cobro de los mismos y asegurar el proceso logístico de entrega al cliente.

# BENEFICIARIOS.

# Servicio de venta telefónica

Podrá hacer uso del servicio de venta telefónica cualquier persona física (sea o no afiliada a la ONCE) o jurídica residente en el Estado español.

#

# Servicio de venta online

Podrán hacer uso del servicio de venta online exclusivamente las personas afiliadas a la ONCE que accedan al portal ClubONCE, identificándose previamente con su usuario y contraseña.

# PRODUCTOS COMERCIALIZADOS

A través de los servicios descritos en el presente Oficio-Circular, se comercializarán aquellos productos que el CTI determine de entre los incluidos en su catálogo de productos comerciales, siempre que se pueda asegurar un servicio de entrega en óptimas condiciones, con total calidad y seguridad.

Asimismo, se podrán adquirir a través de ambos servicios aquellos productos de software que, por sus características técnicas, sean susceptibles de acogerse a lo regulado en este Oficio-Circular.

El listado de los productos comercializados a través del servicio de venta telefónica, podrá consultarse a través del Servicio de Atención al Usuario del CTI, mientras que el listado de productos comercializados a través del servicio de venta online estará disponible en la propia tienda online del ClubONCE.

#  MEDIOS DE PAGO

# Servicio de venta telefónica

Los pedidos tramitados por este servicio podrán abonarse mediante tarjeta de débito o crédito, o mediante transferencia bancaria realizada a la cuenta del CTI.

En el caso de elegir el pago mediante transferencia, ésta debe realizarse en un plazo máximo de cuatro días hábiles desde la realización del pedido, siendo imprescindible seguir exactamente las indicaciones dadas por el Servicio de Atención al Usuario del CTI, a fin de que se asegure la correcta identificación del pedido abonado, para su posterior preparación y envío.

# Servicio de venta online

Los pedidos tramitados por este servicio se abonarán mediante tarjeta de débito o crédito, para lo cual el usuario, al finalizar el pedido, será automáticamente redirigido a un TPV virtual externo, donde deberá introducir los datos de su tarjeta bancaria y pulsar el botón “ACEPTAR” para finalizar la compra. El pago en línea con tarjeta de crédito o débito se realizará a través de un sistema de seguridad que codifica los datos bancarios del usuario cuando son transmitidos por Internet.

# PRECIOS DE VENTA DEL MATERIAL TIFLOTÉCNICO

El precio de los productos adquiridos a través de los servicios de venta a distancia será el mismo que viene aplicándose en las Tiendas-Exposición, incrementado con los gastos de envío, que asumirá el cliente y que podrán variar en función del peso y el volumen del pedido.

En el momento de formalizar el pedido, el cliente será informado de los gastos de envío que éste conlleva. Estas tarifas serán publicadas mediante Nota-Circular, siendo homogéneas para todo el territorio nacional y susceptibles de revisión en función de la evolución del sector del transporte.

Asimismo, podrán realizarse descuentos, ofertas o promociones que serán de aplicación a ambos servicios o a alguno de ellos en exclusiva en función de cada caso.

# FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS

# Pedidos de venta telefónica

Los pedidos se formalizarán mediante llamada telefónica al Servicio de Atención al Usuario del CTI, en horario de atención al público. Las posibles reclamaciones deberán también tramitarse a través del mismo Servicio.

Únicamente se aceptarán pedidos recibidos por correo electrónico procedentes de personas con sordoceguera reconocida según los criterios de la Circular 9/2007, de 18 de julio, o norma que la sustituya, si bien por razones de seguridad de los datos, el abono del importe siempre debe efectuarse mediante transferencia bancaria.

Cuando se trate de adquisición de software, el Servicio de Atención al Usuario del CTI informará al cliente sobre los datos técnicos que en cada caso sean necesarios para su funcionamiento, así como de los pasos que deben seguirse para su instalación.

# Pedidos de venta online

El usuario accederá a la tienda online del CTI a través del portal ClubONCE, identificándose con su nombre de usuario y contraseña, sin necesidad de darse de alta en la tienda online.

Para realizar un pedido, el usuario deberá ir seleccionando cada producto tiflotécnico deseado del catálogo disponible en la tienda online, y el número de unidades del mismo, añadiéndolo al carrito de compra.

Posteriormente, una vez añadidos todos los artículos deseados, se deberá confirmar el pedido pulsando el botón “CONFIRMAR PEDIDO”.

A continuación, el usuario deberá introducir la dirección de entrega de los productos. Por defecto, se le ofrecerá la que haya declarado como domicilio habitual en la aplicación de Servicios Sociales.

Para finalizar el pedido, el usuario debe pulsar el botón “REALIZAR PAGO”. La forma de pago aceptada es mediante tarjeta de débito o crédito, para lo cual el usuario será automáticamente redirigido a un TPV virtual externo, donde deberá introducir los datos de su tarjeta bancaria y pulsar el botón “ACEPTAR” para finalizar la compra.

Finalizada la gestión del pedido, aparecerá una pantalla de confirmación del mismo, que podrá imprimirse. El usuario podrá acceder en todo momento a los detalles de su pedido y reimprimirlo. Para ello deberá acceder a la Tienda online, y en concreto al apartado “MIS PEDIDOS”.

Las posibles reclamaciones deberán tramitarse a través del Servicio de Atención al Usuario del CTI.

# DATOS DEL CLIENTE

# 7.1 Pedidos de venta telefónica

Para la correcta formalización de un pedido, el personal del Servicio de Atención al Usuario del CTI solicitará al cliente una serie de datos personales que serán registrados en la aplicación informática correspondiente.

En aquellos casos en los que la normativa legal o interna de la ONCE lo requiera, se solicitarán los documentos necesarios para poder emitir las facturas en el formato que corresponda. La venta de material no podrá formalizarse hasta que no se aporten dichos documentos.

# 7.2 Pedidos de venta online

Los usuarios que accedan a la Tienda online del CTI serán identificados automáticamente por el sistema. Las personas afiliadas interesadas podrán comprobar sus datos en el apartado “Mis datos”.

# ENTREGA DE PEDIDOS EN EL PUNTO DE VENTA DE LOS AGENTES VENDEDORES

La entrega de pedidos realizados por agentes vendedores de la ONCE se realizará por la empresa de logística en quioscos o puntos de venta en la vía pública, siempre que los datos de los mismos se indiquen con claridad.

# PLAZOS DE ENTREGA

Con carácter general, el plazo de entrega será de tres días hábiles desde que se produzca el pago mediante tarjeta o el ingreso en cuenta de la transferencia bancaria, salvo que se produzca alguna circunstancia que impida que se pueda cumplir dicho plazo, de lo que se informará debidamente al cliente. Este plazo será más amplio en los casos de Canarias, Ceuta y Melilla, debido a los trámites legales a realizar en aduanas.

# EMPRESA DE LOGÍSTICA

El CTI contratará con la empresa de transportes que en cada momento estime más conveniente las entregas del material. El CTI no solicitará al cliente confirmación de que ha recibido el producto, por lo que, en caso de no mediar reclamación del cliente o notificación en contrario por parte de la empresa de transportes, el pedido se presumirá entregado.

# EXCLUSIÓN DE LAS TIENDAS-EXPOSICIÓN

El cliente que haga uso de los servicios de venta a distancia en ningún caso podrá dirigir reclamación alguna a la Tienda-Exposición de su ámbito, ni devolver materiales al CTI a través de ésta, salvo en caso de reparación. Las reclamaciones deberán plantearse a través del Servicio de Atención al Usuario del CTI.

# SERVICIO DE REPARACIÓN

Los productos adquiridos a través de los servicios de venta a distancia que sean susceptibles de ser enviados para su reparación a CTI, podrán enviarse a través de una Tienda-Exposición o bien directamente al CTI siguiendo los trámites que se establecen en el Oficio-Circular 44/2019 sobre venta de material tiflotécnico.

# DISPOSICIÓN ADICIONAL

La ONCE ha adquirido un compromiso firme en la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres y entiende que debe velar para que en la comunicación interna y externa de la Organización se utilice un lenguaje no sexista. Para ello, intenta recurrir a técnicas de redacción que permitan hacer referencia a las personas sin especificar su sexo.

No obstante, en los documentos normativos en ocasiones es necesaria la utilización de términos genéricos, especialmente en los plurales, para garantizar claridad, rigor y facilidad de lectura, sin que esto suponga ignorancia en cuanto a la necesaria diferenciación de género, ni un menor compromiso de la Institución con las políticas de igualdad y contra la discriminación por razón de sexo.

# DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Oficio-Circular 36/2010, de 30 de julio, emitido por la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Afiliados

# DISPOSICIÓN FINAL

El presente Oficio-Circular entrará en vigor el día 2 de octubre de 2019.

EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE

SERVICIOS SOCIALES PARA AFILIADOS

Andrés Ramos Vázquez

RESPONSABLES DE LAS DIRECCIONES GENERALES ADJUNTAS, DIRECCIONES EJECUTIVAS, DELEGACIONES TERRITORIALES, DIRECCIONES DE ZONA Y DE CENTRO DE LA ONCE.

índice

[1. DEFINICIÓN Y OBJETIVO DEL SERVICIO. 1](#_Toc525714731)

[2. BENEFICIARIOS. 1](#_Toc525714732)

[*2.1 Servicio de venta telefónica. 1*](#_Toc525714733)

[*2.2 Servicio de venta online. 2*](#_Toc525714734)

[3. PRODUCTOS COMERCIALIZADOS. 2](#_Toc525714735)

[4. MEDIOS DE PAGO. 2](#_Toc525714736)

[*4.1 Servicio de venta telefónica. 2*](#_Toc525714737)

[*4.2 Servicio de venta online. 2*](#_Toc525714738)

[5. PRECIOS DE VENTA DEL MATERIAL TIFLOTÉCNICO. 3](#_Toc525714739)

[6. FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS. 3](#_Toc525714740)

[*6.1 Pedidos de venta telefónica. 3*](#_Toc525714741)

[*6.2 Pedidos de venta online. 3*](#_Toc525714742)

[7. DATOS DEL CLIENTE. 4](#_Toc525714743)

[*7.1 Pedidos de venta telefónica. 4*](#_Toc525714744)

[*7.2 Pedidos de venta online. 4*](#_Toc525714745)

[8. ENTREGA DE PEDIDOS EN EL PUNTO DE VENTA DE LOS AGENTES VENDEDORES. 4](#_Toc525714746)

[9. PLAZOS DE ENTREGA. 4](#_Toc525714747)

[10. EMPRESA DE LOGÍSTICA. 5](#_Toc525714748)

[11. EXCLUSIÓN DE LAS TIENDAS-EXPOSICIÓN. 5](#_Toc525714749)

[12. SERVICIO DE REPARACIÓN 5](#_Toc525714750)

[DISPOSICIÓN ADICIONAL 5](#_Toc525714751)

[DISPOSICIÓN DEROGATORIA 5](#_Toc525714752)

[DISPOSICIÓN FINAL 6](#_Toc525714753)