CONDICIONES DE USO Y SERVICIO RELATIVOS A LAS WEBS AUTOGESTIONABLES

- WEBS AMEDIDA –

1. ACCESO A LOS SERVICIOS

1.1 El aporte de DNI o CIF (en caso de Empresa) por parte del Cliente es absolutamente imprescindible. Webs aMedida no procesará el registro en su sistema de datos en ausencia de esta información.

1.2 El plazo de entrega dentro del cual el Cliente podrá disfrutar de su web autogestionable operativa es de 7 días hábiles tras la entrega del formulario de recopilación de datos, el suministro de todos los recursos y el abono de la primera factura por parte del Cliente. Si existe demora en la entrega de dicho formulario o recursos, ese margen inicial deberá ser ampliado proporcionalmente al retraso del Cliente en entregarlos.

1.3 Los datos de entrada al panel de control de la web y al correo electrónico se facilitarán al Cliente de forma inmediata y desde el mismo momento en el que la web esté online.

1.4 Los datos de acceso al panel de control de los servicios de hospedaje solo se ofrecerán al Cliente si éste los solicita y siempre tras el abono completo del servicio estipulado en el contrato/pedido.

1.5 Webs aMedida se reserva el derecho de retirar el acceso a la web y a cualquier otro servicio contratado por Cliente si éste no cumple con la parte del contrato correspondiente al abono de la web o servicio en su cantidad estipulada y dentro de un plazo amistoso o de cortesía.

1.6 El correcto funcionamiento del servicio de hosting es responsabilidad de la Empresa Proveedora de Servicios correspondiente, siendo la labor de Webs aMedida ejercer meramente de figura técnica intermediaria entre ésta y el Cliente.

2. SOPORTE TÉCNICO

2.1 Cuando el Cliente sea beneficiario del servicio de soporte de Webs aMedida éste podrá hacer uso de dicho servicio según la cantidad de horas estipuladas en el contrato/pedido. Si se hubiera alcanzado el límite de horas estipuladas en el contrato el Cliente deberá abonar por adelantado el coste de las horas extras necesarias para poder seguir accediendo al disfrute de dicho soporte.

2.2 Webs aMedida se encargará de realizar las configuraciones y optimización de los apartados técnicos necesarios para que la web funcione correctamente siempre y cuando el Cliente no haya consumido todas sus horas de soporte. Los cambios estéticos y los cambios en la estructura o en los plugins se tarificarán aparte.

2.3 Los cambios estándar incluidos en el paquete de soporte solo contemplan configuraciones de la web y textos aportados inicialmente por el Cliente. No incluye modificaciones en elementos gráficos como carrusel o banners o la inclusión nuevos elementos gráficos.

2.4 El tiempo empleado en modificar contenidos, configuraciones y optimizaciones de los apartados técnicos posteriores a la puesta online de la web se restará siempre a las horas de soporte estipuladas en el contrato.

2.5 En cada respuesta/intervención/trabajo de un técnico o comercial a una consulta del Cliente se cargará un mínimo de 15 min. al tiempo de asesoría restante más el tiempo invertido en solucionarla.

2.6 El soporte técnico ofrecido por Webs aMedida solo contempla los aspectos relativos al front office y back office de la web. No incluye aspectos técnicos relativos a preparación e importación de CSV, desarrollo e implementación de código interno, administración de la base de datos MySQL o plugins externos implementados por el cliente.

2.7 El servicio de soporte técnico de Webs aMedida incluye exclusivamente aspectos relativos a los implementados de forma estándar en la web del Cliente. El soporte técnico relativo a servicios externos a la web deben ser proporcionados por la compañía prestadora de ese servicio, aun haciendo uso ese servicio de las características de la web del Cliente.

2.8 Webs aMedida incluye los plugins estándar optimizados y configurados por nosotros mismos para un funcionamiento correcto y óptimo de la web. La instalación de plugins extra implicará el abono de una cantidad previamente presupuestada para su instalación por nuestra parte y no contemplará la configuración y el soporte técnico sobre dicho plugin. La implementación, instalación o actualización por una figura ajena a Webs aMedida correrá bajo la responsabilidad del propio Cliente, no estando Webs aMedida obligada en ningún caso a ofrecer soporte sobre dicha instalación.

2.9 Los plugins o actualizaciones de software que el Cliente implemente de forma personal lo hará siempre por su cuenta y riesgo, no siendo responsable Webs aMedida en ningún caso del mal funcionamiento o de la inoperatividad de la web que pueda causar esta acción. Así mismo, Webs aMedida no ofrecerá soporte sobre dichos plugins o actualizaciones en ningún caso.

2.10 Webs aMedida no ofrecerá tampoco soporte para plugins de pago, financiación, enlace, sincronización o transporte que no estén contemplados en la web original, corriendo esta cuestión por cuenta del Cliente y la Empresa desarrolladora del plugin o prestadora del servicio.

2.11 Cualquier duda o consulta antes de la implementación o compra de un plugin externo deberá dirigirla directamente a su desarrollador. La responsabilidad de su uso y configuración recaerá siempre en el propio Cliente y la responsabilidad del soporte técnico en el desarrollador que le licencia el producto. Webs aMedida no será responsable de que este plugin no cumpla sus expectativas, que contemple la traducción en español o de que funcione correctamente con su versión de WordPress. En ningún caso Webs aMedida ofrecerá soporte técnico ni se hará responsable del mal funcionamiento o posibles fallos de este u otros plugins instalados o licenciados por el cliente. Tampoco ofrecerá asesoría sobre dichos plugins ni de su integración con los demás servicios de la web. Cualquier reclamación o devolución del importe del plugin debe ser tramitada con el desarrollador que le ha concedido la licencia de éste.

2.12 Webs aMedida no será tampoco responsable del mal funcionamiento o inoperatividad de la web provocados por un uso errático o inconsciente por parte del Cliente. Esto incluye cambios en la configuración realizados personalmente por el Cliente o borrado accidental o consciente de cualquier tipo de datos.

2.13 Webs aMedida intentará dar solución a un mal funcionamiento o inoperatividad causados por dicho uso errático o inconsciente por parte del Cliente, siempre y cuando sea

factible y tras el abono de una cantidad previamente presupuestada, no estando obligada en cualquier caso a realizar dicha labor.

2.14 Webs aMedida no se hará responsable de su correcto funcionamiento ni ofrecerá ningún tipo de soporte ténico o asesoría en el caso de que el Cliente aloje su web en otro hosting no controlado por nosotros o no registrado a nuestro nombre.

3. DETALLES TÉCNICOS

3.1 La aplicación de la web está desarrollada por WordPress.org y es el software de sistema de gestión de contenidos o CMS de código abierto más confiable y flexible. Webs aMedida no forma parte de dicha Empresa, siendo el WordPress.org el responsable de su desarrollo y manteniento. Webs aMedida solo es responsable de su implantación, configuración y soporte a su Cliente.

3.2 WordPress se ofrece con una estructura escalable y ampliable en funciones por plugins, con proceso de funcionamiento, componentes y contenidos optimizados por Webs aMedida. Se ofrece tal cual y nuevas funcionalidades pueden requerir un abono extra por parte del Cliente.

3.3 Todos los procesos de WordPress se realizan en línea y son ejecutados en tiempo real desde el servidor de alojamiento. La velocidad de respuesta y carga de los componentes de WordPress puede depender del estado de la línea del usuario y de la carga del servidor dónde está hospedado el software.

3.4 Los servidores de nuestros proveedores de hosting tienen una disponibilidad real certificada y constante del 99,94% (por encima de la media del sector). Ésto quiere decir que en muy contadas ocasiones el acceso no será posible solo durante un espacio muy reducido de tiempo debido a tareas de mantenimiento o resolución de balanceo de carga.

3.5 La versión de WordPress empleada por Webs aMedida para el desarrollo de su web siempre será la versión más estable y recomendada para su correcto funcionamiento, ya que la versión más reciente no suele estar totalmente optimizada ni libre de errores.

3.6 Webs aMedida no se compromete a actualizar WordPress a nuevas versiones. El Cliente debe tener en cuenta que si actualiza a una nueva versión será por su cuenta y riesgo y Webs aMedida no será responsable de los problemas técnicos derivados de dicha actualización.

3.7 La instalación/integración de nuevos temas visuales puede hacer que WordPress o alguna de sus partes deje de funcionar, siendo habitualmente su integración y resolución de problemas compleja y laboriosa. En ningún caso recomendamos la instalación de

nuevos temas visuales en WordPress y Webs aMedida no será responsable las consecuencias derivadas de dicha instalación.

3.8 Webs aMedida nunca instalará/integrará nuevos temas visuales en la web a petición del cliente ya que dicho servicio no forma parte de nuestro espectro de acción ni de nuestra política de soporte.

3.9 WordPress (al igual que el resto de plataformas de CMS no desarrolladas a la carta) no incluye la función de envío de Newsletters por suscripción. Se recomienda en su lugar usar un servicio externo como Mailchimp o MDirector, y es desde ese servicio desde dónde se gestionará realmente el proceso de creación de plantillas, contenidos y sistema de envío. Todo el proceso debe ser realizado por el Cliente y Webs aMedida no intervendrá en ningún momento.

3.10 Es posible usar un plugin extra de pago para confección y envío de Newsletters aunque no los recomendamos debido a que suelen ser bastante más complejos e incompletos que los servicios externos señalados (más amigables e intuitivos) y se corre el peligro muy real de acabar en una lista negra de spam o de sufrir el veto de la propia compañía de alojamiento por envío de mailing masivo. Tanto la integración y mantenimiento, como las consecuencias perjudiciales para la web o el servicio derivados del uso de dichos plugins extras serán responsabilidad exclusiva del Cliente.

3.11 Webs aMedida proporcionará a sus Clientes la documentación necesaria para manejar WordPress a nivel de usuario reforzada con tutoriales de vídeo online.

3.12 Se entiende que el Cliente reúne al menos unos conocimientos básicos sobre el uso de software informático y la formación adecuada para trabajar con éste de forma genérica, no estando obligado Webs aMedida a ofrecer tutoría sobre dichos aspectos básicos.

3.13 WordPress dispone de soporte para traducción a diferentes idiomas. Dichas traducciones, configuraciones y reglas están confeccionadas por la comunidad de WordPress y Webs aMedida no es el responsable de su confección, de su mantenimiento o de su corrección. El Cliente será el responsable de su implementación y optimización si así lo desea, ofreciendo Webs aMedida este mismo servicio siempre bajo presupuesto extra y previo pacto con el Cliente.

4. DISEÑO Y MODIFICACIONES

4.1 La Web Autogestionable Económica incluye el tema visual sin personalizar: plantilla estándar propia sin personalización.

4.2 La Web Autogestionable Básica incluye tema visual personalizado mediante: plantilla estándar de Wordpress con personalización de colores corporativos. Se adaptarán los colores de la plantilla seleccionada para igualarlos con los colores de su logotipo.

4.3 La Web Autogestionable Avanzada incluye tema visual personalizado mediante: plantilla estándar de WordPress con personalización de colores corporativos. Se adaptarán los colores de la plantilla seleccionada para igualarlos con los colores de su logotipo y se incluirá carrusel y banners personalizados.

4.4 La Web Autogestionable Premium incluye tema visual personalizado mediante: plantilla estándar de WordPress o Premium de nuestro catálogo con personalización de colores corporativos. Se adaptarán los colores de la plantilla seleccionada para igualarlos con los colores de su logotipo y se incluirá carrusel y banners personalizados.

4.5 Una vez elegido el tema visual y dado el visto bueno a éste por parte del Cliente ya no se sustituirá dicho tema en ningún caso a partir de ese mismo momento y por tanto se dará inicio a los trabajos de integración, maquetación y diseño creativo. Si el Cliente requiere posteriormente otro tema visual deberá abonar por completo el coste correspondiente a una web autogestionable completa del mismo tipo contratado.

4.6 En las webs que se incluya identidad personalizada se permitirá al Cliente una primera y única corrección, siendo obligación de Webs aMedida realizarla únicamente si la solicitud es demandada dentro los 30 días siguientes a la activación y puesta online de la web.

4.7 El Cliente será siempre el responsable de proporcionar a Webs aMedida todas las imágenes y composiciones que serán incluidos en la web. Solo en el caso de llegar a un acuerdo por ambas partes Webs aMedida facilitará e incorporará las imágenes en lugar del cliente, realizando dicha acción una sola vez, y no siendo dichas imágenes sustituibles en ningún caso una vez recopiladas o incorporadas. Si fuera necesario reemplazar las imágenes aportadas por Webs aMedida, el Cliente deberá abonar el servicio extra de recopilación y maquetación.

4.8 El Cliente entiende que los cambios estéticos o de contenido en la estructura y en los plugins no entran dentro de nuestro servicio para ninguno de los packs, así como cualquier cambio adicional en el carrusel animado o en los banners que no forme parte de una primera y última corrección.

4.9 La Web Autogestionable Económica y la Web Autogestionable Básica no incluyen logotipo gratuito. La Web Online Avanzada incluye logotipo gratuito en formato texto. La Web Online Premium incluye logotipo gratuito en formato texto e ilustración.

4.10 Si el pack contratado incluye el servicio de logotipo gratuito solo se permitirá al Cliente dos correcciones sobre la prueba inicial, siendo obligación de Webs aMedida realizarla únicamente si la solicitud es demandada dentro los 30 días siguientes a la entrega de la primera versión del logotipo. En otro caso se realizarán solo nuevas pruebas o correcciones bajo el abono adicional por adelantado por parte del Cliente. El Cliente debe tener en cuenta que el servicio de logotipo gratuito es un obsequio y se trata de un servicio básico y sin coste, por lo que no ofrece las mismas características, empleo de recursos y número de pruebas/correcciones que un logotipo de pago.

4.11 Antes de dar comienzo a la realización del logotipo el cliente debe facilitar las instrucciones correspondientes junto a la orientación e información necesarias para la idea, grafismos, colores y tipografía. Si no es así Webs aMedida tendrá libertad absoluta para realizar el trabajo sin dichos recursos y en este caso el Cliente deberá escoger un logotipo entre las proposiciones que se le entreguen. Por tanto, en el caso de que el Cliente no colabore ni aporte los recursos exigidos para el diseño del logotipo, éste no tendrá derecho a desechar el trabajo ya realizado y solicitar uno nuevo con diferentes características.

4.12 Solo se permitirá realizar al cliente una única corrección sobre la personalización corporativa, carrusel, banners o contenido general de la web tras su puesta online. Las correcciones o modificaciones extra serán siempre facturadas por adelantado.

4.13 Todas las webs incluyen de partida el idioma español. La implementación de nuevos idiomas será opcional en las Webs Autogestionables Avanzada y Premium. El ajuste y corrección de textos y contenidos relativos al nuevo idioma, la configuración de la moneda y las reglas de impuestos estarán sujetos a una tarificación extra que se hará efectiva bajo la confección de un presupuesto.

4.14 Webs aMedida solo incluirá con el precio base las páginas de contenido (CMS) contratadas en el pack. El Cliente podrá incluir nuevas páginas de contenido (CMS) por su propia cuenta o solicitar presupuesto para que Webs aMedida se encargue de su preparación.

4.15 WordPress incluye contenido predefinido para todas las traducciones de los plugins y mensajes de correo electrónico mediante un sistema de plantillas. Webs aMedida no modificará en ningún caso el contenido de dichas plantillas y es el propio Cliente el responsable de realizar dichas modificaciones bajo su propia responsabilidad. En el caso de que el Cliente realice dichas modificaciones y obtenga un resultado no deseado o error en la presentación Webs aMedida no tendrá la obligación ni la responsablidad de corregirlos para su correcta implementación. Por otro lado, Webs aMedida no dará soporte sobre los aspectos técnicos relacionados con la modificación o adaptación del contenido de dichas plantillas.

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS WEBS AUTOGESTIONABLES

5.1 Web Autogestionable Económica: Sin Logotipo. Sin Tema Visual. Configuración básica. El resto de los extras y configuraciones deberán ser implementados por el propio Cliente.

5.2 Web Autogestionable Básica: Sin Logotipo. Tema Visual Básico. Configuración completa incluyendo plugins estándar.

5.3 Web Autogestionable Avanzada: Logotipo Texto con 2 revisiones. Tema Visual Básico. Configuración completa incluyendo plugins estándar.

5.4 Web Autogestionable Premium: Logotipo Gráfico con 2 revisiones. Tema Visual Avanzado o Premium. Configuración completa incluyendo plugins estándar y premium.

5.5. El servicio contratado por el Cliente para webs autogestionables incluye de base 2 Gb de espacio total de disco duro SSD (para web + base de datos + correo) y un límite de tráfico de 10 Gb/mes. En el caso de superar estas cifras será necesario por parte del Cliente contratar un hosting con características superiores.

5.6 El hosting que aloja todos los servicios contratados por el Cliente es propiedad de Webs aMedida y es intransferible al finalizar el contrato. En ningún caso se hará un traspaso de propiedad, un cambio de titularidad o una migración de servicios a un nuevo hosting.

5.7 El coste del servicio de dominio, hospedaje, soporte, asesoría y mantenimiento anual no está incluido en el precio de los packs de desarrollo expuestos en la web y su abono es imprescindible para favorecerse de sus precios y ofertas. Incluye dominio gratuito solo durante el primer año. Las horas de asesoría no son acumulables y caducarán al finalizar el año de contrato.

(*) Las horas de asesoría no son acumulables y caducarán al finalizar el año de contrato.

(**) El coste de la hora de asesoría fuera de cualquier pack es de 55€/hora y debe abonarse previamente a la ejecución de ésta.

6. DOMINIOS

6.1 Los dominios solicitados a Webs aMedida por parte del Cliente serán siempre registrados en un principio a nombre del representante legal de Webs aMedida para agilizar todos los trámites.

6.2 El Cliente podrá solicitar el cambio del titular o la transferencia del dominio una vez se hayan cumplido 60 días desde su registro o su última transferencia (según directrices de la ICANN) y antes de 45 días de la fecha de finalización de su contrato anual. Para acogerse a este derecho de titularidad o transferencia es condición indispensable que el Cliente haya abonado la totalidad del servicio y no tenga facturas pendientes de pago.

6.3 El Cliente podrá adelantar excepcionalmente la solicitud de contratación o transferencia de los dominios con Webs aMedida si tiene interés en realizar su reserva antes de contratar de cualquiera de los packs de desarrollo expuestos en la web. Éste es un servicio de cortesía ofrecido por parte de Webs aMedida y no implica ninguna obligación ni responsabilidad por su parte. En el caso de no formalizar finalmente el contrato del pack el Cliente podrá solicitar bajo previo abono de 60€ en conceptos de gastos de administración la transferencia del dominio a una cuenta de un proveedor de dominios teniendo en cuenta todas las condiciones de los puntos anteriores.

6.4 La administración de los dominios contratados o trasladados por Webs aMedida está centralizada en una única cuenta de empresa con un panel de control único para todos los dominios de sus clientes. Por tanto, no será posible acceder por parte del Cliente a su administración, asumiendo Webs aMedida la responsabilidad de todos los procesos de mantenimiento y ajustes técnicos del dominio del Cliente.

7. PAGO Y FINANCIACIÓN

7.1 La aceptación del presupuesto o la realización del pedido implica el reconocimiento de las condiciones generales de uso y servicio y expresa la aceptación de las mismas.

7.2 Los presupuestos emitidos por Webs aMedida tendrán carácter vinculante para esta Empresa durante el plazo de tiempo que figure en la oferta siempre que el Cliente acepte por escrito las condiciones expresadas en los mismos.

7.3 El Cliente deberá abonar el porcentaje acordado del importe de la factura antes de dar inicio a los trabajos y servicios realizados por Webs aMedida, debiendo realizarse el pago de las partes restantes posteriormente cada 30 días desde la fecha de inicio.

7.4 Las condiciones de financiación se estudiarán según el servicio contratado por el Cliente y pueden suponer la adición de un 9% de interés sobre la factura.

7.5 El abono por la renovación anual de servicios será facturado 45 días antes de la finalización del contrato de forma que se adapte a las fechas de renovación que nos exigen nuestros proveedores. Los proveedores de servicios en internet exigen la facturación de dicho abono con al menos 30 días de antelación, por lo que resulta necesario contar con 15 días extra para establecer la comunicación con nuestro Cliente y ofrecerle un tiempo prudencial para realizar el ingreso de la cantidad establecida en su contrato.

7.6 El contrato anual de servicios se renovará automáticamente excepto en el caso de notificación por parte del Cliente a Webs aMedida de la cancelación de dicho contrato antes de la finalización de éste. Si el Cliente no desea renovar dicho contrato lo deberá notificar con 45 días de antelación a la fecha de caducidad del año de servicio. Si no se cumple dicha condición el Cliente deberá abonar el coste correspondiente a la totalidad de un nuevo año de servicio y sus costes asociados.

7.7 La entrega al Cliente de los datos de acceso al panel de control del hosting y cuenta FTP será realizada bajo la condición de que se haya abonado la totalidad del servicio y no tenga facturas pendientes de pago. La entrega de los datos nunca se realizará durante los 45 días anteriores a la fecha de caducidad del año de servicio a no ser que se abone el coste de la renovación anual correspondiente al siguiente año de contrato.

7.8 Los archivos, bases de datos, correo y otros recursos del Cliente se mantendrán en el hosting un máximo de 7 días antes de ser eliminados tras la caducidad del año de servicio en el caso de que el contrato no sea renovado. Si se desea acceder a ellos de nuevo el Cliente deberá abonar el coste correspondiente a la totalidad de un nuevo año de servicio y sus costes asociados.

7.9 El abandono del proyecto por parte del Cliente o la decisión de éste de prescindir de los servicios proporcionados por Webs aMedida no exime al Cliente del abono de la factura completa del servicio estipulado en el contrato/pedido y no supondrá la devolución del importe en ningún caso.

7.10 Una vez se haya abonado el primer pago por el alta de un servicio el Cliente tiene derecho a solicitar su devolución, siempre y cuando Webs aMedida no haya empezado aún a ofrecer ese servicio o no se haya dado comienzo a las tareas de producción. En la devolución del importe se descontará la cantidad de 45€ en concepto de gastos de administración.

7.11 El período anual de contrato se hace efectivo y da comienzo desde el mismo momento del envío del pedido al Cliente y finaliza exactamente 365 días más tarde. Para continuar disfrutando del servicio por un nuevo año, el Cliente debe abonar los costes de renovación correspondientes.

7.12 En caso de impago de alguna de las facturas por parte del Cliente Webs aMedida tiene el derecho a exigir y por tanto exigirá al deudor un mínimo de 45€ en concepto de gastos generados por la gestión y administración de recursos para el recobro de la factura.

7.13 Cada factura anulada por impago y vuelta a ser generada posteriormente supondrá además para el Cliente un coste extra de 10€ en conceptos de gastos de administración.

7.14 En el caso de la baja definitiva de un servicio por fin de contrato o impago se eliminarán todos los datos del Cliente del hosting. La tarifa básica mínima para recuperar el servicio será de 60€ en concepto de gestión, reinstalación y activación, sin perjuicio de que pueda ser necesario más tiempo, caso en que se informará al Cliente para su presupuesto y aprobación. Webs aMedida no admite responsabilidad alguna sobre la integridad de la información recuperada y de que ésta se encuentre en las mismas condiciones que en el momento de la desactivación del servicio.

7.15 Webs aMedida se reserva el derecho de suspender temporalmente todos los servicios de acceso, hospedaje, mantenimiento y asesoría si el Cliente no cumple con el abono de la cantidad económica estipulada por el servicio prestado antes del transcurso de 15 días naturales desde la fecha obligada de pago de cualquiera de la cuotas o mensualidades. Si esta situación llega a producirse se deberá abonar en un solo pago la totalidad de las cuotas o mensualidades pendientes si se quiere recuperar el acceso a todos los servicios cancelados. Si el Cliente no procediera al pago tras realizar la suspensión temporal, el servicio causará baja definitiva en un tiempo prudencial por incumplimiento del contrato por parte del Cliente.