

CONDICIONES DE USO Y SERVICIO RELATIVOS A LAS WEBS AUTOGESTIONABLES

- TOMYFLOW -

1. ACCESO A LOS SERVICIOS

1.1 El aporte de DNI o CIF (en caso de Empresa) por parte del Cliente es absolutamente imprescindible. TomyFlow 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 5 días hábiles para el pack básico, 10 para el pack profesional y a determinar para el pack premium, tras la entrega del formulario de recopilación de datos, el suministro de todos los recursos y del abono o abonos acordados previamente 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 TomyFlow se reserva el derecho de retirar el acceso a la web y a cualquier otro servicio contratado por el 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 Sered.net, siendo la labor de TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow 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 de 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 TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow correrá bajo la responsabilidad del propio Cliente, no estando TomyFlow obligado 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 TomyFlow en ningún caso del mal funcionamiento o de la inoperatividad de la web que pueda causar esta acción. Así

mismo, TomyFlow no ofrecerá soporte sobre dichos plugins o actualizaciones en ningún caso.

2.10 TomyFlow 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. TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow no se hará responsable de su correcto funcionamiento ni ofrecerá ningún tipo de soporte técnico 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. TomyFlow no forma parte de dicha Empresa, siendo WordPress.org el responsable de su desarrollo y mantenimiento. TomyFlow 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 TomyFlow. 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. 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 facilitada por TomyFlow es una versión estable, optimizada y recomendada para un correcto funcionamiento de la web.

3.6 TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow no será responsable de las consecuencias derivadas de dicha instalación.

3.8 TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow proporcionará a sus Clientes la documentación necesaria para manejar WordPress a nivel de usuario reforzada con tutoriales.

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 TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow este mismo servicio siempre bajo presupuesto extra y previo pacto con el Cliente.

4. DISEÑO Y MODIFICACIONES

4.1 La Web Autogestionable Básica incluye el tema visual con personalización básica que incluye colores corporativos y maquetación básica de contenidos.

4.2 La Web Autogestionable Básica adaptará los colores corporativos al tema seleccionado para igualarlos con los colores de su logotipo.

4.3 La Web Autogestionable Profesional incluye tema visual con personalización avanzada que incluye colores corporativos. Se adaptarán los colores para igualarlos con los colores de su logotipo y se incluirá carrusel y banners personalizados.

4.4 La Web Autogestionable Premium incluye tema visual con personalización Profesional que incluye colores corporativos. Se adaptarán los colores para igualarlos con los colores de su logotipo y se incluirá carrusel y banners personalizados.

4.5 El tema visual que usamos es Generate Press (con Elementor Free para el pack Premium). 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 TomyFlow 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 TomyFlow todas las imágenes y composiciones que serán incluidos en la web básica. Solo en el caso de llegar a un acuerdo por ambas partes TomyFlow 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 TomyFlow, 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 Básica no incluye logotipo gratuito. La Web Online Profesional 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 TomyFlow 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 TomyFlow 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 gratuita en las Webs Profesional 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 TomyFlow 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 TomyFlow 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. TomyFlow 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 TomyFlow no tendrá la obligación ni la responsabilidad de corregirlos para su correcta implementación. Por otro lado, TomyFlow 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 Básica: Sin Logotipo. Tema Visual Básico. Configuración completa incluyendo plugins estándar.

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

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

5.4. El servicio contratado por el Cliente para webs autogestionables incluye de base 6 Gb de espacio total de disco duro SSD (para web + base de datos + correo) y sin límite de tráfico. En el caso de superar estas cifras será necesario por parte del Cliente contratar un hosting con características superiores.

5.5 El coste del servicio de dominio, hospedaje, soporte, asesoría y mantenimiento anual. 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 35€/hora y debe abonarse previamente a la ejecución de ésta.

6. DOMINIOS

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

6.2 El Cliente podrá solicitar el cambio del titular o el traslado del dominio a una cuenta de un proveedor de dominios externo una vez cumplidos 60 días desde su registro o traslado según las directrices de la ICANN y antes de 45 días de la finalización de su contrato anual.

6.3 El Cliente podrá adelantar excepcionalmente la solicitud de contratación o traslado de los dominios con TomyFlow si tiene interés en realizar su reserva antes de contratar desarrollo web. Éste es un servicio de cortesía ofrecido por parte de TomyFlow 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 el traslado 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 TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow 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 TomyFlow, debiendo realizarse el pago de las partes restantes si las hubiere, según lo acordado en el presupuesto.

7.4 El contrato anual de servicios se renovará automáticamente excepto en el caso de notificación por parte del Cliente a TomyFlow 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.

7.5 La entrega al Cliente de los datos de acceso al panel de control del hosting y cuenta FTP no 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.

7.6 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.

7.7 El abandono del proyecto por parte del Cliente o la decisión de éste de prescindir de los servicios proporcionados por TomyFlow 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.

7.8 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 TomyFlow 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.

7.9 En caso de impago de alguna de las facturas por parte del Cliente, TomyFlow 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.

7.10 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.

7.11 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. TomyFlow 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.

7.1 TomyFlow 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 10 días naturales desde la fecha obligada de pago de cualquiera de las 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.