

Condiciones Particulares de Servicio Diseño Web

CONDICIONES PARTICULARES

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de Diseño Web que acens Technologies, S.L.U (“acens”) pone a disposición de Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A. (referida en adelante con la marca “acens”) para la comercialización del Servicio a sus usuarios (en adelante, el cliente). La contratación del Servicio supone la expresa y plena aceptación de las presentes Condiciones Particulares, así como los documentos que se anexen a las mismas y de las Condiciones Generales de contratación de acens.

Estas condiciones aplican a los siguientes servicios:

- Servicios de Diseño Web contratados a través de acens:
 - Hacemos Tu Web Profesional
 - Hacemos Tu Web Premium

- Servicios de Diseño Web contratados a través de Hostalia:
 - Diseñamos Tu Web Profesional
 - Diseñamos Tu Web SEO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Hacemos Tu Web Profesional y Diseñamos Tu Web Profesional

“Hacemos Tu Web Profesional” y “Diseñamos Tu Web Profesional” son unos servicios que, por una cuota al mes, ofrecen al cliente la creación y mantenimiento de su página web por un equipo de profesionales.

Una vez contratado el servicio, contactamos con el cliente para recopilar toda la información de su negocio y contenidos que desea que formen parte de su página web.

En base a la información proporcionada, realizamos un primer diseño gráfico en el que se añadirán los textos, contenidos, arquitectura web y funcionalidades acordadas. Este boceto se enviará al cliente y éste podrá solicitar una ronda de modificaciones al diseño realizado. Revisaremos las modificaciones e implementaremos los cambios.

Finalmente se publicará la página web sobre el dominio establecido, o en su caso, un subdominio.

Posteriormente, se enviará a Google, Yahoo! y Bing para su indexación.

El servicio incluye:

- Herramienta de edición de páginas web adaptadas a todos los dispositivos y basada en contenidos predefinidos
- 1 dominio (.com, .net, .org, .cat, .info, .biz, .name, .com.es, .org.es)
- Certificado SSL*
- Hasta 250 cuentas de correo
- Blog
- Herramienta email marketing (2.000 envíos mensuales, los emails enviados incluyen un banner publicitario de acens/Hostalia)

- Herramienta SEO “Alta en buscadores” (envío de una web a Google, Yahoo! y Bing para su indexación, monitorización de 5 palabras clave y 2 competidores).
- Diseño y estilos de la página web. Diseño de cabecera (inclusión de logotipo si el cliente lo aporta), pie, menú, estilos de la web y fuentes
- Definición y configuración de la arquitectura de la web
- Creación de hasta 5 secciones, como Inicio, Servicios, Quiénes somos o Contacto
- Redacción de textos orientados para SEO
- Integración de funcionalidades básicas en función de las necesidades del cliente como mapa, formulario de contacto, galería de imágenes, etc.
- Inclusión de enlaces a redes sociales
- Integración de Google Analytics (opcional si el cliente dispone de código)
- Configuración de elementos SEO. Inserción de palabras clave en elementos básicos de las páginas del cliente
- Inclusión de hasta 5 productos en el catálogo o tienda online
- Presentación de una propuesta completa de diseño, revisión del cliente y una ronda de modificaciones pre-publicación

* El certificado solamente se puede utilizar con un dominio registrado con acens/Hostalia y que esté siendo utilizado para servir una página web de este producto. La concesión de este certificado gratuito es discrecional y está sujeta a las condiciones establecidas por nuestros proveedores. El certificado gratuito no aplica a los subdominios ni a dominios externos asociados, o si la página web utiliza servidores DNS externos.

Requerimientos del servicio:

- El cliente debe facilitar sus datos de contacto para comunicación y servicio.
- El cliente debe completar el proceso de entrevista telefónica y facilitar los materiales necesarios (contenidos, logos y otros materiales requeridos).
- El cliente debe atender la fase de revisión y dar su conformidad para la publicación
- Ante una ausencia de respuesta del cliente en 2 semanas se considerará publicada la web.
- Plazo de entrega: con la colaboración del cliente, el plazo de entrega se estima en un 1 mes.

Mantenimiento y modificaciones:

Una vez se haya publicado la página web, el servicio incluye el mantenimiento y asistencia de consultas y modificaciones sobre la misma durante el periodo de disfrute del servicio, con un alcance de:

- Asistencia al cliente por teléfono y por email en el siguiente horario: Lunes a Viernes, 9:00 a 19:00
- Las modificaciones de contenidos y diseño están limitadas a 1 hora de asistencia total al mes que el cliente puede fraccionar hasta en 4 bloques de 15 minutos
- El cliente podrá solicitar modificaciones como:
 - Cambios de diseño: cambios en la apariencia, modificación de elementos gráficos tales como logotipos, cambios de colores y estilos

- Modificaciones en la arquitectura de la web, como creación de secciones, modificación del menú de la web o ubicación de elementos de navegación
- Modificaciones del contenido: cambios en el contenido de las secciones creadas, cambios de texto e imágenes o inclusión de nuevos contenidos en otros idiomas. En caso de que se desee añadir contenido en un idioma distinto del castellano, el cliente tendrá que facilitar dicho contenido. De lo contrario, se emplearán herramientas de traducción basadas en IA.
- Funcionalidad: posibilidad de añadir funcionalidades soportadas por el sistema de creación web como añadir un mapa, una galería de imágenes, botones de redes sociales, etc.

Hacemos Tu Web Premium y Diseñamos Tu Web SEO

“Hacemos Tu Web Premium” y “Diseñamos Tu Web SEO” son unos servicios que, por una cuota al mes, ofrecen al cliente la creación y mantenimiento de su página web por un equipo de profesionales. Estos servicios también incluyen acciones de marketing online para mejorar el posicionamiento de la página web en buscadores.

Una vez contratado el servicio, contactamos con el cliente para recopilar toda la información de su negocio y contenidos que desea que formen parte de su página web.

También se acuerdan con el cliente 3 expresiones de búsqueda por las que posicionar la página web.

En base a la información proporcionada, realizamos un primer diseño gráfico en el que se añadirán los textos, contenidos, arquitectura web y funcionalidades acordadas. Este boceto se enviará al cliente y éste podrá solicitar una ronda de modificaciones al diseño realizado. Revisaremos las modificaciones e implementaremos los cambios.

Finalmente se publicará la página web sobre el dominio establecido, o en su caso, un subdominio.

Posteriormente, se enviará a Google, Yahoo! y Bing para su indexación.

El servicio incluye:

- Herramienta de edición de páginas web adaptadas a todos los dispositivos y basada en contenidos predefinidos
- Dos dominios (.com, .net, .org, .cat, .info, .biz, .name, .com.es, .org.es)
- Certificado SSL*
- Hasta 250 cuentas de correo
- Blog
- Herramienta email marketing (2.000 envíos mensuales, los emails enviados incluyen un banner publicitario de acens/Hostalia)
- Herramienta SEO “Alta en buscadores” (envío de una web a Google, Yahoo! y Bing para su indexación, monitorización de 5 palabras clave y 2 competidores).
- Diseño y estilos de la página web. Diseño de cabecera (inclusión de logotipo si el cliente lo aporta), pie, menú, estilos de la web y fuentes
- Definición y configuración de la arquitectura de la web
- Creación de hasta 5 secciones, como Inicio, Servicios, Quiénes somos o Contacto
- Redacción de textos orientados para SEO
- Integración de funcionalidades básicas en función de las necesidades del cliente como mapa, formulario de contacto, galería de imágenes, etc.

- Inclusión de enlaces a redes sociales
- Integración de Google Analytics (opcional si el cliente dispone de código)
- Configuración de elementos SEO. Inserción de palabras clave en elementos básicos de las páginas del cliente
- Inclusión de hasta 5 productos en el catálogo o tienda online
- Presentación de una propuesta completa de diseño, revisión del cliente y una ronda de modificaciones pre-publicación
- Acciones de marketing online tras la publicación de la página web:
 - Alta en directorios online relevantes para el negocio del cliente
 - Creación de un perfil del negocio en Google My Business
 - Llamada mensual al cliente para revisar el estado de la página web y estrategia de marketing
 - Generación de enlaces que apunten a la página web del cliente desde sitios web externos
 - Optimización mensual de una página de sitio en función de las expresiones acordadas
 - Redacción y publicación en el blog de la web de artículos relativos al negocio del cliente
 - Creación de un vídeo corporativo relativo al negocio del cliente (a partir del 4º mes de servicio)

* El certificado solamente se puede utilizar con un dominio registrado con acens/Hostalia y que esté siendo utilizado para servir una página web de este producto. La concesión de este certificado gratuito es discrecional y está sujeta a las condiciones establecidas por nuestros proveedores. El certificado gratuito no aplica a los subdominios ni a dominios externos asociados, o si la página web utiliza servidores DNS externos.

Requerimientos del servicio:

- El cliente debe facilitar sus datos de contacto para comunicación y servicio.
- El cliente debe completar el proceso de entrevista telefónica y facilitar los materiales necesarios (contenidos, logos y otros materiales requeridos).
- El cliente debe atender la fase de revisión y dar su conformidad para la publicación
- Ante una ausencia de respuesta del cliente en 2 semanas se considerará publicada la web.
- Plazo de entrega: con la colaboración del cliente, el plazo de entrega se estima en un 1 mes.

Mantenimiento y modificaciones:

Una vez se haya publicado la página web, el servicio incluye el mantenimiento y asistencia de consultas y modificaciones sobre la misma durante el periodo de disfrute del servicio, con un alcance de:

- Asistencia al cliente por teléfono y email en el siguiente horario: Lunes a Viernes, 9:00 a 19:00
- Las modificaciones de contenidos y diseño están limitadas a 1 hora de asistencia total al mes que el cliente puede fraccionar hasta en 4 bloques de 15 minutos
- El cliente podrá solicitar modificaciones como:
 - Cambios de diseño: cambios en la apariencia, modificación de elementos gráficos tales como logotipos, cambios de colores y estilos
 - Modificaciones en la arquitectura de la web, como creación de secciones, modificación del menú de la web o ubicación de elementos de navegación

- Modificaciones del contenido: cambios en el contenido de las secciones creadas, cambios de texto e imágenes o inclusión de nuevos contenidos en otros idiomas. En caso de que se desee añadir contenido en un idioma distinto del castellano, el cliente tendrá que facilitar dicho contenido. De lo contrario, se emplearán herramientas de traducción basadas en IA.
- Funcionalidad: posibilidad de añadir funcionalidades soportadas por el sistema de creación web como añadir un mapa, una galería de imágenes, botones de redes sociales, etc.
- Se llevará a cabo 1 hora de trabajo mensual en acciones de marketing online.

Idioma:

La optimización SEO se hará sobre la web en castellano. Para que los resultados sean los deseados, se recomienda que el idioma principal de la web sea el castellano, si bien, bajo su propia responsabilidad, el cliente puede elegir otro de los idiomas que ofrece el editor como idioma principal.

FORMA DE PAGO

El cliente deberá abonar una cuota mensual que se facturará en formato prepago.

PERMANENCIA

El servicio de Diseño Web tiene una permanencia mínima de 6 meses. En el caso de que el cliente decida dar de baja el servicio de forma anticipada, deberá abonar las mensualidades restantes.

DOWNGRADE

Una vez diseñada la página web, no será posible realizar un cambio de plan desde cualquiera de los servicios de diseño web a una solución que únicamente incluya la herramienta de constructor de sitios (servicio TU WEB).

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El presente SERVICIO se proporciona "AS-IT IS" sin garantías de ningún tipo, excepto por cualquier garantía, término o condición que no pueda excluirse con arreglo a la ley aplicable y las mencionadas en este contrato.

El cliente asume todos los riesgos y responsabilidades relacionadas con la selección del SERVICIO para alcanzar los resultados que se propone, así como la posible instalación, uso y resultados obtenidos.

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas condiciones particulares, **acens** no otorga ninguna garantía, término o condición que el software estará libre de errores, interrupciones o fallos, o que es compatible con un hardware o software específico, excepto en la forma indicada expresamente en el sitio web de acens y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, **acens** excluye todas las garantías, términos o condiciones, ya sean explícitas o implícitas, respecto del software y los materiales escritos que lo acompañan,

incluyendo, sin carácter limitativo, las garantías, términos y condiciones implícitas de comerciabilidad, adecuación para un fin determinado o no violación de derechos de terceros.

acens no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización del Acceso a Internet de Banda Ancha por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los Contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Acceso a Internet de Banda Ancha.

acens QUEDA EXCLUIDA, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.

acens QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/O LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES.

IDENTIDAD E INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES PROPORCIONADA POR LOS MISMOS

acens no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES.

acens QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DEL SERVICIO.

PROTECCION DE DATOS

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, le comunicamos que **acens** recibe un servicio de soporte y mantenimiento remoto por parte de fabricantes software empleado en la prestación del servicio, siendo necesario que en ocasiones estos fabricantes se conecten de forma remota para diagnóstico y resolución de problemas, y aunque el tratamiento de datos no es una finalidad directa en ese tipo de trabajos implica el acceso por parte de un tercero a la plataforma de servicios en la que el cliente pueda albergar datos de carácter personal. Al

contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente a **acens** a subcontratar este servicio de soporte y mantenimiento remoto, así como el autorizar el acceso por parte de:

- BaseKit Platfomr Ltd, entidad ubicada en Reino Unido, sita en lacalle Grosvenor Gardens 42-44, en Londres
- Open-Xchange GmbH, compañía establecida en Alemania, y con domicilio en 57462 Olpe, Olper Hütte 5f, registrada en la corte del distrito de Siegen y con número HRB 8718.
- Cyren Inc., compañía establecida en Estados Unidos, Delaware, con domicilio en 7925 Jones Branch Drive, Suite 5250, McLean, VA 22102 USA

El Cliente declara conocer y aceptar que el Servicio no incluye la realización de copias de seguridad, por lo que, en su caso, el Cliente deberá contratarlo adicionalmente, realizar dichas copias por sí mismo o contratar el servicio con un tercero, excluyendo toda responsabilidad de acens por la realización o no realización de las citadas copias de seguridad.

BLOQUEO DEL SERVICIO Y RETIRADA DE CONTENIDOS

acens bloqueará el servicio o retirará los contenidos que vayan en contra de las políticas de uso establecidas en: <http://www.acens.com/politicas/>

No está permitido el uso del servicio ni para el backup de archivos ajenos a a la página web, ni para la compartición de archivos entre usuarios, ni para el almacenamiento masivo de archivos no relacionados con el funcionamiento de la página web del cliente.

Así mismo acens bloqueará o cambiará las contraseñas de todas aquellas cuentas de acceso al servicio, correo electrónico, o acceso a paneles de gestión, mediante las cuales se hayan realizado actividades que fueran en contra de las políticas de uso mencionadas.

CESIÓN DE DERECHOS

Acens cederá al Cliente los derechos de explotación económica derivados de la propiedad intelectual de la página web. No obstante, se encuentran expresamente excluidos de dicha cesión los derechos de propiedad intelectual sobre la programación, código html, plantillas, imágenes, sonidos y vídeos propiedad de acens o de los acuerdos de acens con terceros.

CLÁUSULA PARA CERTIFICADOS SSL SECURESITE STARTER (GRATUITOS):

Con el servicio de Diseño Web, acens incluye el certificado SSL SecureSite Starter (certificado básico de Validación de Dominio), emitido por DigiCert Inc.

El certificado SSL SecureSite Starter es gratuito (1 certificado por dominio) y de instalación automática, con clave de encriptación de 256 bits.

El certificado SSL SecureSite Starter tendrá una validez de 365 días, las renovaciones posteriores serán gratuitas siempre y cuando el dominio se encuentre registrado en acens y use servidores DNS de acens.

Al contratar el servicio de Diseño Web, el cliente declara y garantiza a acens que la información proporcionada para el registro del dominio es exacta y completa y que no infringe derechos de Propiedad

Intelectual de terceros (incluida la dirección de correo electrónico); declara y garantiza además que esta información no ha sido ni será utilizada con fines ilícitos.

Si al momento del alta del certificado SSL SecureSite Starter, DigiCert Inc, a su solo criterio, considera que el dominio vulnera derechos de terceros o que podría ser utilizado con fines maliciosos, o que fuera necesaria una validación adicional, DigiCert Inc no emitirá el certificado. DigiCert Inc se reserva el derecho de revocar el certificado SSL SecureSite Starter si considera que se utiliza con fines ilícitos.

Este certificado no ofrece garantía de cobertura en caso de sufrir pérdidas económicas.

El certificado solamente se puede utilizar con un dominio registrado con acens/Hostalia y que esté siendo utilizado para servir una página web de este producto. La concesión de este certificado gratuito es discrecional y está sujeta a las condiciones establecidas por nuestros proveedores. El certificado gratuito no aplica a los subdominios ni a dominios externos asociados, o si la página web utiliza servidores DNS externos.

LIMITACIONES TÉCNICAS DEL SOFTWARE

Imágenes y vídeos

El servicio Tu Web no está diseñado para almacenar miles de imágenes o vídeos. No se ha establecido un número máximo de imágenes permitidas en el sitio web, pero no recomendamos incluir más de 100 imágenes ni admitimos más de 300 por subpágina. Si precisa almacenar un gran número de imágenes en su página web, debe buscar un servicio especializado.

Tipos de archivos admitidos:

- JPG / JPEG
- PNG
- GIF
- PDF

Dimensiones mínimas admitidas: 10 x 10 px.

Dimensiones máximas admitidas: sin límite máximo, siempre que el tamaño de la imagen sea inferior a 10 MB.

Le recomendamos que aloje sus vídeos usando un servicio como YouTube o Vimeo y utilice el código proporcionado por esas plataformas para incrustarlos en su sitio.

Número máximo de páginas

No hemos establecido un límite máximo de número de subpáginas permitido, pero el fabricante de software no recomienda incluir más de 50 subpáginas por sitio.

Cantidad de contenido en una página

No recomendamos incluir más de 30 elementos de contenido (widgets) en una subpágina porque ralentizaría su carga. No podemos ofrecer soporte técnico para ninguna subpágina con más de 60 elementos de contenido.

Código HTML

No prestamos soporte técnico a incidencias generadas por la inclusión de aplicaciones de terceros incrustadas mediante el widget código HTML en la página web.

Si su página web experimenta problemas desactivaremos preventivamente ese código.

Carruseles y galerías

Para los carruseles, recomendamos un máximo de 10 imágenes por carrusel y no más de 3 carruseles en una subpágina. Incluir un número superior provocaría que la página cargara lentamente.

Para las galerías de imágenes, recomendamos subir un máximo de 75 imágenes pequeñas (~ 10kb por imagen) o 20 imágenes grandes (~ 9Mb por imagen) por widget de galería y 2 galerías en una página.

Número de productos disponibles en el carrito online

El número máximo soportado de productos en el carrito online es de 1.000 productos.

Vistas previas

Tu Web ofrece la posibilidad de obtener una vista previa de un sitio con una resolución similar a la de dispositivos comunes como un teléfono móvil y una tablet. Esta vista previa está destinada a actuar como una guía y no podemos garantizar que la vista previa coincida exactamente con un dispositivo en particular.

Multi-idioma

La funcionalidad multi-idioma no está disponible para el blog y la tienda, por lo que estas secciones no podrán publicarse en varios idiomas. En caso de que se desee añadir contenido en un idioma distinto del castellano, el cliente tendrá que facilitar dicho contenido. De lo contrario, se emplearán herramientas de traducción basadas en IA.

TU AGENDA ONLINE

Tu Agenda Online es un add-on opcional que, por una cuota al mes adicional al precio del plan web, ofrece al cliente la posibilidad incorporar un calendario de reservas en su página web.

Características:

- Crea distintos tipos de citas: citas individuales y eventos.
- Envía recordatorios y notificaciones.
- Sincroniza con los calendarios de Google, Microsoft y Apple.
- Incluye enlaces a Zoom, Google Meet, Teams, etc.
- Recibe pagos online con PayPal o Stripe.

El servicio no permite la migración a otros proveedores. El cliente podrá dar de baja el add-on, pero mantener su página web.

*La contratación de este complemento está disponible con los planes Tu Web Avanzada, Tu Web Profesional, Hacemos Tu Web Profesional, Hacemos Tu Web Premium, Tu Web Advanced, Tu Web Professional, Diseñamos Tu Web Professional, Diseñamos Tu Web SEO.