

Condiciones Particulares del Servicio Omnicanalidad WISE CX

Objeto

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de Omnicanalidad de WISE (en lo sucesivo, el “Servicio”) que acens Technologies, S.L.U pone a disposición de Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A. (referida en adelante con la marca “acens”) para la comercialización a sus clientes del Servicio (en adelante, el “Cliente”).

El Servicio es prestado al Cliente por WEBCENTRIX COMUNICACIONES GLOBALES S.L. (en adelante el “Proveedor”), domiciliado en la dirección Calle Carpinteros Num 6, Pta 5, 28670, Villaviciosa de Odon.

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. Asimismo, la aceptación de la contratación supone que el Cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado también las condiciones generales de uso de los servicios online de WISE CX, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en: <https://wisecx.com/terminos-y-condiciones/>.

En todo lo no previsto en las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en las Condiciones Generales de Contratación aplicables, asimismo en caso de contradicción entre las Condiciones Generales y las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en estas últimas.

Descripción del servicio

acens pone a disposición del Cliente, a través del Servicio, una solución cloud de atención al cliente omnicanal descrita con detalle en la dirección <https://wisecx.com> proporcionada y mantenida por el Proveedor. Los Servicios de omnicanalidad se ofrecen en línea a través de la aplicación web: una plataforma modular personalizable tanto en el número de licencias contratadas, como canales y módulos. En la Orden de Pedido constará el detalle de los ítems y funcionalidades contratadas.

No se puede acceder ni utilizar los Servicios con el fin de controlar su disponibilidad, rendimiento o funcionalidad, ni para ningún otro propósito de evaluación comparativa o fin competitivo. El Servicio denominado Omnicanalidad WISE CX es una solución de Cloud Contact Center y Omnicanalidad cuyo objetivo es mejorar la experiencia de cliente y optimizar los procesos de soporte y ventas integrando todas las interacciones de los clientes en una interfaz única. Se ofrece en modalidad Software-as-a-Service (SaaS).

WISE CX es una plataforma modular que pone a disposición del Cliente licencias, canales y módulos. Las funcionalidades de la plataforma dependerán de los elementos contratados. La contratación posterior de elementos no incluidos en la configuración inicial conllevará una cotización adicional.

El alcance del servicio dependerá del número de licencias, canales y módulos contratados. La contratación posterior de elementos no incluidos en la configuración inicial para disponer de una funcionalidad adicional conllevará una cotización adicional.

A continuación, se muestra el detalle de todas las opciones disponibles.

Licencias

Sólo hay un tipo de licencia disponible, son licencias de agente con credenciales de acceso personales e intransferibles.

Canales

Los canales son los distintos puntos de contacto a través de los cuales los usuarios interactúan con el Cliente. Incluyen:

- Teléfono
- Email
- Chat Web
- Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn, TikTok)
- SMS y aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram)

También denominamos canales a otros puntos de integración importantes:

- Canal API: facilita la conexión con sistemas externos, como CRM y ERP, permitiendo el intercambio de información en tiempo real.
- Canal eCommerce: Permite la integración con las principales plataformas de comercio electrónico, como Magento, Shopify, WooCommerce y PrestaShop, asegurando la sincronización de datos de ventas y atención al cliente.
- Google My Business: Integra la gestión de reseñas y consultas de los clientes provenientes de la plataforma de Google, centralizando estas interacciones junto con otros canales.
- Formulario web: Ofrece la posibilidad de recibir y gestionar interacciones a través de formularios en el sitio web de la empresa, facilitando la recopilación de datos y solicitudes de los clientes.

Canales de uso por consumo

Los canales WhatsApp y Teléfono pueden llevar asociada la contratación de paquetes de tráfico y conversación. Estos canales están habilitados para gestionar el volumen contratado, y en caso de superar dicho volumen se facturará en modalidad de pago por uso en el periodo facturable siguiente.

Módulos

Los módulos permiten aumentar las funcionalidades de la herramienta:

- **Módulo Analytics Avanzado:** Ofrece análisis sobre el rendimiento de los canales de atención, la eficiencia operativa de los agentes y la satisfacción del cliente. Permite personalizar los informes, monitorizar KPIs en tiempo real tanto generales como por agente o canal, y utiliza técnicas de análisis predictivo para identificar patrones y tendencias.
- **Módulo encuestas:** Permite recopilar información directa de los clientes sobre su nivel de satisfacción con la atención recibida. Las encuestas se pueden personalizar y enviarse automáticamente al finalizar una interacción. El módulo cuenta con la posibilidad de encuestas NPS, y herramientas para analizar los resultados.
- **Módulo Bot Builder:** Este módulo permite crear, implementar y gestionar chatbots personalizados que interactúen con los clientes de manera automatizada a través de los distintos canales. Se crean con un constructor visual “drag and drop” que facilita la creación de flujos sin necesidad de conocimientos de programación. Pueden estar impulsados por IA para interpretar y responder preguntas mediante el uso de procesamiento de lenguaje natural (NLP), así como para identificar los casos más complejos y transferir la conversación a un agente humano. Los bots pueden desplegarse en múltiples canales.

Horas de servicio

Para la implementación del servicio se cotizará un número de horas de servicio y capacitación por parte del Proveedor que será quien determine el número necesario en función de la magnitud del proyecto y los canales y módulos contratados.

Facturación

Como contraprestación por los Servicios Profesionales de implantación y capacitación, el cliente abonará a **acens** una única cuota una vez completados los trabajos de implantación.

Como contraprestación por las licencias, canales y módulos, el Cliente abonará a **acens** una cuota recurrente a mes vencido, de conformidad con los términos que se establecen en la correspondiente Orden de Pedido.

En los canales por consumo, el consumo adicional que el cliente realice por encima de la cantidad contratada se facturará según las siguientes tarifas:

- Para el canal de WhatsApp, las conversaciones iniciadas por cliente excedentes a la propuesta planteada se abonarán a mes vencido a un valor de EUR 0,0510 por conversación.
- Para el canal de WhatsApp, las conversaciones iniciadas por la empresa excedentes se abonarán a mes vencido a un valor de EUR 0,061 por conversación.
- Los minutos de llamadas entrantes excedentes a la propuesta planteada, se abonarán a mes vencido a un valor de EUR 0,017 por minuto.
- Los minutos de llamadas salientes excedentes a la propuesta planteada, se abonarán a mes vencido a un valor de EUR 0,068 por minuto.

En caso de superar el límite de consumo contratado, el excedente del consumo se incluirá en la factura del mes siguiente.

acens se reserva el derecho de modificar el precio facturado al Cliente para trasladar cualquier modificación en el coste que aplique el Proveedor. Asimismo, **acens** se reserva el derecho de modificar el precio facturado al Cliente para trasladar cualquier cambio de tarifa ligada a la permanencia del contrato de las licencias, canales y módulos.

Sin perjuicio de lo establecido en las presentes Condiciones, en caso de que el Cliente no colabore de manera adecuada o no facilite las condiciones necesarias para la implementación, y transcurridos treinta (30) días desde la activación de las licencias, **acens** iniciará la facturación del servicio, independientemente del estado de la implementación. Así pues, el retraso en la implementación por causas imputables directamente al Cliente no afectará a los plazos de facturación establecidos, renunciándose a ejercer cualquier reclamación en este sentido por parte del Cliente.

Servicio

acens podrá prestar el Servicio de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de

Asistencia Técnica, a los cuales se accederá a través del número 900 103 293 habilitado a tal efecto por **acens**. También se ofrecerá el servicio de soporte y atención al cliente desde las herramientas online disponibles en el portal web de **acens**.

El servicio se presta de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

Nuestro servicio está diseñado para atender exclusivamente a los administradores del servicio WISE CX contratantes, y no a los usuarios finales que utilizan dicho servicio. Por lo tanto, solo aceptamos solicitudes y consultas de soporte enviadas desde la cuenta autorizada del administrador correspondiente.

El servicio incluye atención a incidencias del servicio y la provisión de información/instrucciones sobre cómo realizar las siguientes acciones:

- Acceso al Panel de Cliente.
- Incidencias o consultas sobre facturación

Este servicio de Atención al Cliente no comprende la asistencia técnica sobre incidencias en el equipo que el Cliente utiliza para acceder a la herramienta, configuraciones de la herramienta avanzadas a medida o personalizadas, configuración de equipos, dispositivos y servidores, soporte sobre entornos híbridos alojados fuera de **acens**, servicios de consultoría, personalizaciones, migraciones (correo, contactos, etc.), configuración avanzada de servicios, administración delegada o soporte a Integraciones sobre servicios de terceros.

El servicio de Atención al cliente de **acens** trasladará las consultas sobre el funcionamiento de la herramienta y las incidencias relacionadas con un mal funcionamiento de la misma al Proveedor. **acens** trasladará la respuesta del Proveedor hacia el Cliente cuando se haya resuelto.

Duración y vigencia

La duración y vigencia del servicio vendrán definidos en el acuerdo que se establezca entre **acens** y el Cliente.

Pasado ese plazo de permanencia, el servicio se facturará mensualmente, teniendo una duración indefinida de acuerdo con lo estipulado en el apartado “Duración y Vigencia” de las “CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS”. La finalización de la permanencia podría suponer un cambio en la tarifa si así lo aplica el Proveedor.

El cliente podrá solicitar la baja del servicio de acuerdo con lo estipulado en el apartado “Baja del servicio” de las “CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS”.

Protección de datos

De acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 13 de las CGC, acens actúa como encargado del tratamiento de los datos de carácter personal responsabilidad del Cliente a los que pueda acceder como consecuencia de la prestación de los Servicios, asumiendo el cumplimiento de las obligaciones descritas en la citada cláusula. En este sentido, acens adoptará las medidas de seguridad que se indican en la dirección <http://www.acens.com/corporativo/informacion-sobre-la-lopd.html>

El Cliente declara conocer y aceptar que los servicios prestados no incluyen la realización de copias de seguridad, por lo que, en su caso, el Cliente deberá 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.

El Cliente autoriza expresamente a acens a subcontratar los Servicios objeto de las presentes condiciones particulares, así como el tratamiento de los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de encargado del tratamiento.

El Cliente autoriza expresamente a acens a trasladar aquellos datos necesarios para la activación, puesta en marcha y parametrización y mantenimiento del servicio de Omnicanalidad al Proveedor.

Limitación y exclusiones

No se incluye dentro del alcance del servicio cualquier concepto, licencia, módulo o servicio profesional que no haya sido definido dentro de los planes de este documento. Todo lo que no esté expresamente incluido, se considerará excluido.

Serán de aplicación cualesquiera limitaciones y exclusiones que aparezcan en la información publicada por el Proveedor en <https://wiseCX.com/> y en las condiciones particulares del Proveedor publicadas en <https://wiseCX.com/terminos-y-condiciones/>.

Utilización del servicio bajo la exclusiva responsabilidad del cliente

acens otorga los derechos y servicios regulados en el presente documento de buena fe, pero sobre la base de la entrega del software “as-it-is” y “as-available”. Salvo lo expresamente previsto en este acuerdo, acens no otorga ninguna garantía sobre los derechos o servicios otorgados, incluida pero no limitada a la futura disponibilidad del software, soporte, mantenimiento o cualquier funcionalidad, título o adecuación para un fin particular o garantías que no se deriven de la ley

aplicable, de las negociaciones, costumbres o usos del sector.

Adicionalmente, **acens** no garantiza que el software funcione ininterrumpidamente o libre de errores, que el software identificará o filtrará todo el spam, virus o cualquier otro programa que pueda causar daños al usuario o que el software funcionará con cualquier combinación de hardware y software seleccionado y/o utilizado por el usuario.

acens no será responsable de la adecuación de los resultados obtenidos por el uso del software o los datos tratados a través del software, ni de la comprobación de dichos resultados. El usuario deberá verificar dichos resultados después de recibirlos.

La responsabilidad de **acens** por incumplimiento de esta garantía queda limitada a la sustitución del software por otra versión o a realizar todos los esfuerzos razonables para corregir los errores que el usuario notifique a **acens** durante la vigencia del presente acuerdo. En el supuesto de que no sea posible corregir el error o reemplazar el software, **acens** tendrá derecho a resolver el contrato y a la devolución del software (aunque este desactivado). Si bien, **acens** devolverá el precio abonado por el usuario en el mes inmediatamente anterior, expirando la correspondiente licencia de uso del software de forma inmediata.

En ningún caso, **acens** garantizará o asumirá responsabilidad por los errores, fallos o daños causados por el software debidos a la (a) incorrecta instalación del software por el usuario; (b) modificación del software realizada por el usuario; (c) utilización del software de forma contraria o incumpliendo lo previsto en este acuerdo o en la documentación del software; (d) combinación del software con hardware o software que no sea conforme al entorno operativo descrito en la documentación o (e) fallos, errores, modificación o re-ubicación de los servidores del usuario. El usuario manifiesta expresamente conocer que el uso del software depende de una conexión a Internet y otras formas de telecomunicación y que el usuario será responsable de sus comunicaciones y conexión a Internet.