

acens

Condiciones Particulares de Servicio
Tu Publicidad Gestionada

CONDICIONES PARTICULARES

Los términos y condiciones particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de Tu Publicidad Gestionada 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**.

El SERVICIO es prestado al CLIENTE (i) por GOOGLE, como proveedor de servicios GOOGLE ADS, (ii) por acens technologies SLU como Administrador de las cuentas de GOOGLE ADS (iii) por Clever (en adelante “EL PROVEEDOR”), domiciliado en la dirección: Clever PPC, S.L., entidad ubicada en España, sita en Calle San Quintín 10, 28013 de Madrid, como gestor del servicio de publicidad.

La finalización del proceso de compra vía web, la firma del correspondiente contrato u Orden de Pedido, o la solicitud de contratación a través del canal de Televta, en función del canal utilizado para solicitar la contratación del SERVICIO, atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Particulares. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido, y aceptado tanto las presentes Condiciones Particulares como las Condiciones Generales, puestas a su disposición con carácter previo a la contratación en la dirección web http://www.acens.com/file_download/condiciones_generales_de_contratacion_electronica_acens.pdf para contrataciones realizadas vía web y telefónicamente, y en el cuerpo del contrato cuando se realiza la contratación mediante contrato firmado por el CLIENTE.

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 GOOGLE, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en (https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldi=330027) así como, entre otras, las políticas aplicables al servicio GOOGLE ADS [google.com/ads/policies](https://www.google.com/ads/policies) que aplican a su cuenta de GOOGLE ADS creada por acens y gestionada en su nombre.

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

La utilización del SERVICIO conlleva, asimismo, la aceptación por parte del CLIENTE de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de acens y el PROVEEDOR en la url <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/> con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Particulares y las Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del CLIENTE.

Descripción del Servicio

El servicio Tu Publicidad Gestionada es un servicio gestionado por expertos en SEM que permite a los clientes anunciarse en Google. Los expertos en SEM hacen el seguimiento y optimización de las cuentas de los clientes para sacar el mayor rendimiento posible al plan y presupuesto que se haya contratado.

Asimismo, el Servicio da acceso al Cliente a un panel de control desde el que podrá hacer el seguimiento de sus KPI's, solicitar soporte y revisar su presupuesto.

El Servicio al ser en modalidad gestionada se compone de diferentes fases en las que el gestor en nombre del Cliente realizará una serie de acciones previa colaboración activa del Cliente. Las fases del Servicio son:

1.- Fase de creación de cuentas GOOGLE ADS

Tras la contratación del Servicio en la modalidad deseada, el Cliente deberá remitir a ACENS la información necesaria para poder crear la cuenta en Google Ads, realizar el scraping de su web y configurar las campañas. Los agentes de acens realizarán una llamada al Cliente en la que le solicitarán información relativa a su negocio para poder crear la cuenta de Google Ads y configurar sus campañas. Durante esta llamada el Cliente deberá facilitar la información necesaria para la configuración inicial:

- Logotipo del negocio
- Nombre de la empresa
- Idioma principal del negocio
- URL
- Email de contacto
- Orientación geográfica
- Productos o servicios que se ofrecen
- Títulos y descripciones para las campañas
- Es probable que al contratar un Plan Ecommerce se precise más información por parte del cliente, con el fin de poder configurar el feed de productos

Una vez los agentes de acens recogen esta información, se la envían al PROVEEDOR para que éste la remita a Google y se dé por finalizado el proceso de creación de la cuenta Google Ads.

Además, para poder enviar estos datos al PROVEEDOR, el agente de acens tendrá que aceptar las condiciones de privacidad aplicables al uso de la web por parte del usuario en nombre del cliente, que se ponen a disposición del cliente en el siguiente enlace: <https://cleverads.com/es/privacy-policy/>

La Contratación del Servicio en cualquier Modalidad implica la aceptación expresa del cliente a estas condiciones de privacidad, así como su consentimiento y autorización a que ACENS acepte éstas en su nombre y facilite la información previamente aportada por el Cliente al PROVEEDOR o a Google Ads, siendo la colaboración del Cliente un requisito fundamental para la creación y configuración de la cuenta de Google Ads.

2.- Fase de creación de las campañas

Una vez completado el proceso de onboarding, se enviarán los datos al PROVEEDOR para la creación de las campañas. Tras configurar la campaña, el agente de acens se encargará de revisar las campañas y validarlas para su posterior lanzamiento. Las campañas serán creadas en un plazo estimado de 72h hábiles. Acens confirmará el lanzamiento de las campañas vía correo electrónico, en el que también se le indicará al Cliente cómo acceder a su panel de cliente para poder hacer un seguimiento de los principales resultados.

El agente de acens se encargará de implementar el píxel de conversión en las webs o tiendas que estén con acens / Hostalia / Telefónica Empresas. La contratación de este SERVICIO implica la aceptación de que nuestros agentes incorporen código o plugins en la página web o tienda online, siempre que proceda, para poder realizar un mejor seguimiento de las campañas.

Google Ads es el responsable final de la aprobación y el lanzamiento de las campañas. En caso de que las campañas no sean aprobadas por Google tras la activación del servicio, se procederá a la cancelación del servicio. En el siguiente enlace, se pueden consultar algunas directrices sobre las políticas publicitarias de Google Ads: https://support.google.com/adspolicy/topic/1626336?hl=es&ref_topic=2996750,1308156,

3.- Fase de seguimiento y optimización de las cuentas

Acens hará un seguimiento de las cuentas para revisar que se ajustan los servicios recibidos a los contratados en el plan según la modalidad contratada por el Cliente.

3.1 Verificación de las cuentas

En caso de que GOOGLE inicie el proceso de Verificación de cuentas solicitando a acens información de las cuentas de sus clientes gestionadas a través del MCC, acens solicitará al Cliente, cuya cuenta está siendo verificada, la información necesaria para cumplir con el trámite. El Cliente deberá colaborar facilitando toda la información requerida para que acens la aporte en su nombre como Administrador de las cuentas. En caso de que el Cliente no facilitase la información en tiempo y forma, o incurriera en falsedad o inexactitud en la documentación facilitada a acens, la cuenta de Google Ads será bloqueada por GOOGLE tal y como se refiere en las condiciones aplicables de GOOGLE, no siendo responsabilidad de acens.

4.- Soporte

ACENS cuenta con un equipo de Soporte disponible para cualquier consulta relacionada con el servicio a través de las vías habituales: ticket, correo o teléfono. Además, el Cliente tiene a su disposición la opción de solicitar 30 minutos de soporte con su Account Manager:

- Plan Tráfico → Solicitud de llamada trimestral.
- Plan Leads → Solicitud de llamada bimestral.
- Plan Ecommerce → Solicitud de llamada mensual.

Modalidades del Servicio

El servicio se ofrece en tres modalidades: Plan Tráfico, Plan Leads o Plan Ecommerce, cuya principal diferencia es el objetivo de negocio que se quiera conseguir. Cada modalidad tiene unas características y capacidades que pueden consultarse en la web de acens de forma previa a la contratación y que detallamos a continuación:

Plan Tráfico

El Plan Tráfico tiene las siguientes características:

- Gestión de la cuenta por un agente certificado en Google Ads
- Implementación del píxel de conversión*

* La implementación del píxel se realizará por acens a través del gestor cuando la página web o tienda online esté en nuestras marcas. En caso de que la web esté con un tercero, será el cliente el que tendrá que incorporar el píxel en su sitio web.

- Optimización de las campañas:
 - Automática o manual
 - Optimización de pujas
 - Extensiones de anuncios

- Llamada **trimestral** con el Account Manager de la cuenta, a solicitud del cliente
- Redes y tipos de campañas:
 - Search
 - Display
 - DSA, RSA
- Informes:
 - Acceso al dashboard de usuario para la revisión de métricas
 - Envío de informes mensuales

Plan Leads

El Plan Leads tiene las siguientes características:

- Gestión de la cuenta por un agente certificado en Google Ads
- Implementación del píxel de conversión*

* La implementación del píxel se realizará por acens a través del gestor cuando la página web o tienda online esté en nuestras marcas. En caso de que la web este con un tercero, será el cliente el que tendrá que incorporar el píxel en su sitio web.
- Optimización de las campañas:
 - Automática o manual
 - Optimización de pujas
 - Extensiones de anuncios
 - Llamada **bimestral** con el Account Manager de la cuenta a solicitud del cliente
 - Optimización de keywords
- Redes y tipos de campañas:
 - Search
 - Display
 - DSA, RSA
 - Retargeting
- Informes:
 - Acceso al dashboard de usuario para la revisión de métricas
 - Envío de informes mensuales

Plan Ecommerce

El Plan Ecommerce tiene las siguientes características:

- Gestión de la cuenta por un agente certificado en Google Ads
- Implementación del píxel de conversión*

* La implementación del píxel se realizará por acens a través del gestor cuando la página web o tienda online esté en nuestras marcas. En caso de que la web este con un tercero, será el cliente el que tendrá que incorporar el píxel en su sitio web.
- Optimización de las campañas:
 - Automática o manual
 - Optimización de pujas
 - Extensiones de anuncios
 - Llamada **mensual** con el Account Manager de la cuenta, a solicitud del cliente
 - Optimización de keywords
 - Gestión del feed
- Redes y tipos de campañas:

- Search
- Display
- DSA, RSA
- Retargeting
- Google Shopping
- Informes:
 - Acceso al dashboard de usuario para la revisión de métricas
 - Envío de informes mensuales

INVERSIÓN EN GOOGLE

Al tratarse de un servicio gestionado por profesionales destinado a hacer publicidad en Google, el precio final se compone de la suma de la inversión destinada a Google y la gestión de las campañas de la siguiente manera:

- Plan Tráfico: PVP 100€/mes, de los cuales 70€ son de inversión en Google* y 30€ de gestión
 - Ampliación de presupuesto Plan Tráfico: PVP 50€/mes, de los cuales 42€ son para la inversión en Google* y 8€ para la gestión
- Plan Leads: PVP 165€/mes, de los cuales 105€ son de inversión en Google* y 60€ de gestión
 - Ampliación de presupuesto Plan Leads: PVP 100€/mes, de los cuales 85€ son para la inversión en Google* y 15€ para la gestión
- Plan Ecommerce: PVP 275€/mes, de los cuales 190€ son de inversión en Google* y 85€ de gestión
 - Ampliación de presupuesto Plan Leads: PVP 100€/mes, de los cuales 85€ son para la inversión en Google* y 15€ para la gestión

*El presupuesto contemplado para su inversión en Google Ads incluye los costes operativos derivados de realizar publicidad en España.

Se trata de un servicio prepago en el que el PROVEEDOR a través de expertos en SEM se encargan de optimizar el presupuesto destinado a las campañas, de manera que se consuma todo el presupuesto en el mes de facturación.

En el caso de no consumirse todo el presupuesto, el remanente se añadirá al importe del mes siguiente, no haciéndose en ningún caso una devolución al cliente.

En el caso de que el gestor consumiera una cantidad mayor a contratada por el cliente, el coste excedente no será, en ningún caso, repercutido por acens al cliente.

CASOS DE USO

Aumento de presupuesto

Cada uno de los planes tiene asociado un paquete para ampliar el presupuesto destinado a Google. En el plan Tráfico este paquete es de 50€, en los planes Leads y Ecommerce son de 100€.

Se pueden contratar tantos paquetes como se quiera hasta llegar al presupuesto deseado.

Estos paquetes se pueden contratar en dos momentos:

- En el mismo momento de la contratación del plan principal, en cuyo caso la inversión en Google será el total del plan principal y los paquetes desde el principio.

- En un momento posterior a la contratación del plan principal: Si la contratación se produce en un momento distinto, el aumento de presupuesto no se aplicará hasta el siguiente periodo de facturación del plan principal, siempre que se haya contratado el paquete dos semanas antes de que termine el periodo de facturación actual.

La contratación del paquete de aumento de presupuesto es periódica, de manera que se cobrará mensualmente hasta que el cliente notifique lo contrario.

En caso de querer dar de baja la ampliación de presupuesto, la reducción del importe se hará efectiva en el siguiente periodo de facturación, siempre que el cliente la solicite al menos dos semanas antes de que termine el periodo actual.

Cambio de plan

El cliente puede solicitar un cambio de plan, upgrade o downgrade.

El cambio se hace efectivo en el siguiente periodo de facturación siempre que se solicite al menos dos semanas antes de que termine el periodo de facturación actual.

El cambio de plan implica la cancelación de las ampliaciones de presupuesto que tuviera asociadas, que no pueden asociarse a un plan distinto.

Solicitud de cambios en campaña

El servicio permite solicitar ciertos tipos de cambios en las campañas desde el panel de usuario o mediante llamada telefónica a nuestros agentes.

Estos cambios se harán efectivos en el plazo máximo de una semana desde su solicitud.

Baja del servicio

El servicio Tu Publicidad Gestionada no tiene permanencia, por lo que el cliente puede darse de baja en el momento que lo desee.

La baja del servicio se hará efectiva en el siguiente periodo de facturación, siempre que se solicite dos semanas antes de que termine el periodo actual.

En ningún caso se hará una devolución por haber solicitado la baja antes de que termine el periodo de facturación actual.

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 decualquier 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.

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/>

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.

acens no se responsabiliza de los datos que queden en la red tras la baja del servicio.

LIMITACIONES TÉCNICAS

acens garantiza transmitir los datos recogidos durante la llamada de activación, pero no garantiza que éstos incorporen dichos datos en todo momento de forma completa y correcta, ni de inmediato.