

Condiciones Particulares del servicio Visibilidad

CONDICIONES PARTICULARES

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

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 Televenta, 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: <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/> 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?Idi=330027) así como, entre otras, las políticas aplicables al servicio GOOGLE ADS [google.com/ads/policies](https://ads.google.com/ads/policies) que aplican a su cuenta de GOOGLE ADS creada por acens y gestionada en su nombre y al Perfil de Empresa de Google <https://support.google.com/business/answer/9292476?hl=es-419> y <https://support.google.com/business/answer/7667250?hl=es-419>.

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 de Visibilidad es un servicio gestionado por expertos en marketing digital que permite mostrar un negocio en los principales portales digitales, incluyendo directorios, buscadores, redes sociales y mapas, aumentando de esta forma su visibilidad online. Desde un único panel el cliente podrá gestionar la información que se muestra en todos ellos, consiguiendo perfiles actualizados y homogéneos. El listado de portales podrá verse modificado sin previo aviso. Además de funcionalidades para mejorar la reputación online de su negocio, como la gestión de reseñas y publicaciones.

Este servicio gestionado permite a los clientes mejorar la visibilidad de su Perfil de Empresa en Google y, en el caso de contratar el add-on de SEM, anunciarse en Google. Los expertos 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.

Para poder contratar el servicio el cliente tendrá que aportar una serie de datos obligatorios sobre su negocio (nombre de la cuenta, sector al que pertenece, nombre de la ubicación, dirección completa, código postal, provincia, país y teléfono). Si estos datos no son correctos o no están completos, la funcionalidad del servicio puede verse afectada.

FASES DEL SERVICIO

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. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO Y PUESTA EN MARCHA DE ACENS

Tras la contratación y provisión del servicio, el equipo de Soporte de ACENS llevará a cabo una llamada inicial con el cliente para explicarle el alcance del servicio y recoger un briefing que incluya información relevante sobre su negocio.

La licencia contratada, proporcionará al cliente presencia en los principales directorios y sitios online de Internet. Igualmente, le proporcionará una plataforma de reseñas con IA para que pueda gestionar y responder a los comentarios de sus clientes.

2. ASISTENCIA EN LA CREACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL PERFIL DE EMPRESA EN GOOGLE

En función de la situación del cliente, se le proporcionará asistencia en la creación, verificación del Perfil de Empresa en Google y conexión a la herramienta de gestión de directorios; algo imprescindible para la correcta prestación del servicio.

3. OPTIMIZACIÓN DEL PERFIL DE EMPRESA EN GOOGLE

Una vez el Perfil de Empresa de Google esté verificado y conectado a la herramienta de gestión de directorios, se realizará la optimización del perfil cumplimentando información como datos de contacto, dirección, descripción, etc.

4. REDACCIÓN Y PUBLICACIÓN DE UN POST MENSUAL

Con carácter mensual, se redactará un post de una longitud de 150 - 200 palabras acompañado de una imagen suministrada por el cliente o, en su defecto, de banco de imágenes, para publicar en Google con la información aportada por el cliente o con información sectorial en caso de que el cliente no envíe indicaciones.

El post se enviará al cliente para su revisión 7 días antes de la publicación. En caso de que el cliente desee realizar alguna modificación en el contenido, deberá comunicarlo con una antelación mínima de 2 días laborables a través de las vías indicadas por acens en cada momento.

Si pasado este periodo, el cliente no envía modificaciones o autoriza la publicación, se procederá con la publicación del post.

5. CREACIÓN DE UNA CAMPAÑA DE SEM ASOCIADA AL PERFIL DE EMPRESA EN GOOGLE (ADD-ON)

El cliente que haya contratado adicionalmente una campaña de SEM asociada al Perfil de Empresa en Google, deberá remitir a ACENS la información solicitada para poder crear la cuenta en Google Ads y configurar la campaña.

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. Se revisarán y validarán las campañas antes de su lanzamiento, estimándose un plazo de creación medio de entre 3 y 5 días laborables.

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.

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,](https://support.google.com/adspolicy/topic/1626336?hl=es&ref_topic=2996750,1308156)

Se realizará un seguimiento periódico de las cuentas para asegurar que el servicio prestado se ajusta a lo contratado. En el caso de que el presupuesto de Google no se consuma en algún mes, se acumulará para gastarlo al mes siguiente.

El cliente podrá aumentar el presupuesto en Google contratando tantos paquetes de 35€ de inversión en SEM como precise.

6. SOPORTE Y CONTACTO TELEFÓNICO TRIMESTRAL

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 realizar una llamada trimestral de seguimiento con su Account Manager para revisar la evolución del servicio y compartir buenas prácticas.

REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Los requerimientos del servicio son los siguientes:

- El cliente debe facilitar sus datos de contacto para comunicación y servicio.
- El cliente debe completar la configuración básica obligatoria del producto.
- El cliente debe incluir una dirección física para cada una de las ubicaciones contratadas.
- El cliente debe verificar su Perfil de Empresa en Google.

MODALIDADES DEL SERVICIO

El servicio Visibilidad se compone de un servicio base, Visibilidad, y un servicio de contratación adicional: campaña de publicidad SEM, detallados a continuación.

Servicio visibilidad

El servicio Visibilidad tiene las siguientes características:

- Llamada de activación
- Alta en los principales directorios y sitios online de Internet a través de la plataforma de gestión de directorios proporcionada por ACENS.
- Auto-sincronización de la información.
- Posibilidad de programar publicaciones.
- Estadísticas.
- Opción de gestionar reseñas y poder responderlas directamente o a través de Inteligencia Artificial.
- Asistencia en la creación y verificación del Perfil de Empresa en Google (también llamado Google Business Profile o Google My Business).
- Optimización del Perfil de Empresa en Google con la información aportada por el cliente.
- Dinamización del Perfil de Empresa en Google con la redacción y publicación de un post mensual.
- Contacto telefónico trimestral proactivo con el cliente para la revisión de sus métricas, acuerdo de la línea editorial de las publicaciones y formación.
- Respuesta a las peticiones de contacto del cliente para la actualización de información del Perfil de Empresa en Google y modificaciones en la publicación.

Se trata de un servicio prepago en el que el PROVEEDOR a través de expertos en marketing digital se encarga de realizar las acciones necesarias para mostrar el negocio en los principales portales digitales, incluyendo directorios, buscadores, redes sociales y mapas, aumentando de esta forma su visibilidad online. De igual forma, el PROVEEDOR se encargará de gestionar y optimizar el Perfil de Empresa en Google del cliente.

Corresponderá al cliente realizar las acciones necesarias para que el Perfil de Empresa en Google sea verificado y vinculado a la herramienta de gestión para la correcta prestación del servicio. Este proceso de verificación se hará entre el cliente y Google, quedando acens al margen.

Campaña de publicidad SEM (publicidad gestionada)

La campaña de publicidad SEM es un servicio adicional a la contratación de Visibilidad. 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.

Cada contratación de un producto SEM solo podrá asociarse a una ubicación.

Tiene las siguientes características:

- Gestión de la cuenta por un agente certificado en Google Ads
- Enlace de la campaña al Perfil de Empresa en Google
- Optimización de las campañas:
 - Automática o manual
 - Optimización de pujas
 - Recursos de grupos de anuncios
 - Extensiones de anuncios
- Redes y tipos de campañas:

- Search
 - Maps
 - Display
- Informes:
 - Acceso al dashboard de usuario para la revisión de métricas

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: PVP: 45€/mes, de los cuales 30€ se dedican a la inversión en Google* y 15€ a la gestión de la campaña.

El presupuesto se podrá ampliar en paquetes de 35€/mes, de los cuales 30€ se dedican a la inversión en Google y 5€ a la gestión.

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

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 la contratada por el cliente, el coste excedente no será, en ningún caso, repercutido por acens al cliente.

FORMA DE PAGO

El cliente deberá abonar una cuota mensual por cada una de las ubicaciones contratadas y de los paquetes de SEM, que se facturarán en formato prepago.

AMPLIACIONES

Contratación de ubicaciones adicionales

El cliente podrá contratar tantas ubicaciones (direcciones) como precise.

Ampliación de presupuesto SEM

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 del paquete de ampliación 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.

DOWNGRADE

El cliente puede solicitar un downgrade a un plan de Marketing Local a través de los agentes de acens.

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 downgrade implica la cancelación de los planes adicionales de SEM que tuviera asociados, que no pueden vincularse a un plan distinto.

BAJA DEL SERVICIO

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.

PERMANENCIA

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

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.

COMPONENTES DE IA: ALCANCE, LIMITACIONES Y EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS

El servicio Visibilidad incluye componentes de Inteligencia Artificial (IA) destinados a la generación de sugerencias automatizadas de respuesta a las reseñas que los clientes publican en plataformas y directorios online. Estos componentes permiten analizar el contenido de las reseñas, identificar su tono e información relevante, y proponer respuestas personalizadas.

El cliente reconoce y acepta que las sugerencias generadas por estos sistemas de IA se basan en algoritmos y modelos automatizados que pueden no ser completamente precisos, adecuados o coherentes con todas las circunstancias concretas del negocio o del caso particular, pudiendo contener errores, imprecisiones o interpretaciones incorrectas. Será responsabilidad exclusiva del cliente revisar, validar y, en su caso, modificar dichas sugerencias antes de su publicación.

Los componentes de IA se proporcionan sin garantías expresas o implícitas en cuanto a su exactitud, idoneidad o adecuación a un propósito específico. acens no asume responsabilidad alguna por daños directos o indirectos, pérdidas, perjuicios reputacionales o cualesquiera otros inconvenientes derivados del uso, publicación o confianza depositada por el cliente en las respuestas generadas.

Estos componentes tienen carácter complementario y opcional dentro del servicio, por lo que acens se reserva el derecho a modificarlos, suspenderlos o retirarlos en cualquier momento, sin que ello suponga una alteración sustancial de las condiciones del servicio.

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, será el cliente quien tendrá que contactar con cada uno de los portales si desea que los datos dejen de mostrarse. Algunos perfiles se eliminarán automáticamente tras la baja del servicio, pero esto dependerá de las políticas de cada portal.

LIMITACIONES TÉCNICAS

acens garantiza transmitir los datos de perfil incorporados por el usuario en el servicio de Tu Marketing Local de forma completa a todos los proveedores de listados, pero no garantiza que éstos incorporen dichos datos en todo momento de forma completa y correcta, ni de inmediato.

El cliente acepta que el listado de directorios disponibles puede verse modificado en cualquier momento y sin previo aviso.

PROTECCIÓN DE DATOS

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, le comunicamos que el SERVICIO es prestado al CLIENTE por (1) Uberall GmbH, compañía establecida en Alemania y con domicilio en Hussitenstraße 32-33 13355, Berlin, (2) QDQ, Paseo de la Castellana nº 216, Planta 1, 28046 de Madrid, como gestor del servicio de Visibilidad, (3) GOOGLE, como proveedor de servicios GOOGLE ADS y (4) por acens technologies SLU como Administrador de las cuentas de GOOGLE ADS. Al contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente a acens a subcontratar los servicios reseñados, así como autorizar el acceso por parte de las compañías indicadas.

Los datos del cliente serán compartidos con los titulares de portales online (buscadores, directorios, navegadores, redes sociales, etc.), con los que se coordina la herramienta de Uberall, por lo que la información suministrada por el cliente en el producto será alojada y tratada por dichas entidades con la finalidad de posibilitar la prestación del SERVICIO.

Dado que las licencias son prestadas por GOOGLE y que acens únicamente es encargada del soporte, atención al cliente, la gestión de incidencias de estas, la configuración de las campañas en Google, así como de la gestión del cobro, acens no será responsable por el tratamiento de los datos que el CLIENTE proporcione a GOOGLE o almacene en las licencias, que en su caso se regirán por los términos y condiciones referenciados en estas condiciones y los que GOOGLE comunique al CLIENTE.