

Condiciones generales del servicio de mantenimiento web

<https://mantenimiento.ayudawp.com>

1. Identificación del prestador del servicio

El presente servicio es prestado por:

- Razón social: Bisnis Soluciones Profesionales, S.L.
- C.I.F.: B87881942
- Domicilio social: calle Gabriel García Márquez 12, portal 10, bajo C, 28400 Collado Villalba (Madrid), España.
- Sitio web: <https://mantenimiento.ayudawp.com>

En adelante, indistintamente, el “Prestador”.

2. Objeto y ámbito de aplicación

Las presentes condiciones generales (en adelante, las “Condiciones”) regulan la prestación, por parte del Prestador, del servicio de mantenimiento, soporte técnico y administración de sitios web desarrollados con WordPress, contratado a través del sitio web <https://mantenimiento.ayudawp.com> mediante el alta de una suscripción a cualquiera de los planes disponibles (en adelante, el “Servicio”).

El Servicio se presta exclusivamente a profesionales, autónomos, empresas y demás personas jurídicas que contraten en el marco de su actividad empresarial o profesional. El Servicio no se dirige a consumidores ni usuarios en el sentido del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La parte que contrate el Servicio en los términos previstos en estas Condiciones será denominada, en adelante, el “Cliente”.

3. Aceptación de las condiciones

La contratación del Servicio implica la aceptación íntegra y sin reservas de las presentes Condiciones, en su versión vigente en el momento del alta de la suscripción correspondiente. Dicha aceptación se materializa mediante el procedimiento de contratación electrónica habilitado en el sitio web del Prestador.

Es responsabilidad del Cliente la lectura previa de estas Condiciones. El Prestador conservará constancia electrónica del momento de la aceptación.

4. Descripción del Servicio

El Servicio consiste, con el alcance específico que para cada plan se detalle en el sitio web del Prestador en el momento de la contratación, en la realización por parte del Prestador de tareas técnicas habituales de mantenimiento de un sitio web WordPress, pudiendo incluir, entre otras y según el plan contratado, las siguientes:

- Actualización del núcleo de WordPress, plantillas (themes) y plugins.
- Realización periódica de copias de seguridad de archivos y base de datos.

- Tareas de refuerzo de seguridad del sitio web WordPress.
- Monitorización del estado del sitio web.
- Optimización del rendimiento del sitio.
- Pequeñas intervenciones de soporte técnico, en los términos y volumen previstos en el plan contratado.
- Cualesquiera otras tareas que se incluyan expresamente en la descripción del plan vigente en el momento de la contratación.

El alcance concreto, periodicidad y volumen de las tareas incluidas variará en función del plan contratado por el Cliente. La descripción de cada plan publicada en el sitio web del Prestador en el momento del alta forma parte integrante de las presentes Condiciones.

Cualquier tarea, intervención o desarrollo que no esté expresamente incluido en el plan contratado se considerará trabajo adicional y se regirá por lo previsto en la cláusula siguiente.

5. Trabajos adicionales fuera de plan

Las tareas, intervenciones, desarrollos, modificaciones, migraciones, recuperaciones, integraciones, traducciones o cualquier otra actuación no incluida en el plan contratado serán objeto de presupuesto independiente.

El presupuesto se remitirá al Cliente por correo electrónico y deberá ser aceptado por este, también por correo electrónico o por cualquier otro medio que deje constancia, antes del inicio de los trabajos. Sin aceptación previa del presupuesto, el Prestador no quedará obligado a la ejecución de los trabajos correspondientes.

Los trabajos adicionales se facturarán de manera separada y conforme a las condiciones que figuren en el presupuesto aceptado.

6. Precio, facturación y forma de pago

El precio del Servicio será el correspondiente al plan contratado, según las tarifas publicadas en el sitio web del Prestador en el momento del alta. Los precios se entienden expresados en euros y, salvo indicación expresa en contrario, no incluyen los impuestos aplicables, que se añadirán en el momento de la facturación conforme a la normativa vigente.

El Cliente podrá optar, dentro de las modalidades de cobro disponibles en cada plan, entre el pago mensual o el pago anual, mediante suscripción de cobro automático y recurrente a través del medio de pago facilitado en el alta.

El Prestador emitirá la correspondiente factura por cada cobro realizado, conforme a la normativa fiscal aplicable, y la pondrá a disposición del Cliente por medios electrónicos.

El Cliente garantiza la veracidad y la actualización de los datos de facturación y del medio de pago facilitados, debiendo comunicar al Prestador, sin dilación, cualquier variación que se produzca.

7. Suscripción y renovación automática

El Servicio se presta en régimen de suscripción de duración indefinida. La suscripción se renovará automáticamente al término de cada periodo (mensual o anual, según la modalidad contratada), efectuándose el cobro correspondiente en la fecha de renovación, salvo que el Cliente haya cancelado la suscripción con anterioridad conforme a lo previsto en estas Condiciones.

La aceptación de las Condiciones por parte del Cliente conlleva su consentimiento expreso para la realización de cobros recurrentes en el medio de pago facilitado, en los importes y periodicidad correspondientes al plan contratado.

8. Cancelación del Servicio y reembolsos

8.1. Cancelación por el Cliente

El Cliente podrá cancelar la suscripción al Servicio en cualquier momento, sin necesidad de preaviso ni de alegar causa, a través del área de cliente habilitada en el sitio web del Prestador o mediante comunicación dirigida a la dirección de contacto del Prestador.

8.2. Efectos de la cancelación en la modalidad mensual

En la modalidad de pago mensual, la cancelación impedirá el cobro y la prestación del Servicio en los periodos mensuales posteriores al ya iniciado. El Servicio continuará prestándose con normalidad hasta la finalización del periodo mensual ya pagado, sin que proceda reembolso alguno por la fracción no consumida del mismo.

8.3. Efectos de la cancelación en la modalidad anual

En la modalidad de pago anual, el Cliente que cancele la suscripción antes de la finalización del periodo anual ya pagado tendrá derecho al reembolso de la parte proporcional correspondiente a los meses completos no disfrutados, computándose como mes consumido aquel en que se produzca la cancelación.

El reembolso se realizará por el mismo medio de pago empleado en el cobro original, salvo imposibilidad técnica, en cuyo caso se acordará con el Cliente un medio alternativo. El importe se calculará sobre la cuota efectivamente abonada.

8.4. Cancelación por el Prestador

El Prestador podrá dar por finalizada la prestación del Servicio, con un preaviso razonable que se comunicará al Cliente por correo electrónico, en los siguientes supuestos:

- a) Incumplimiento por el Cliente de las obligaciones asumidas en virtud de las presentes Condiciones.
- b) Impago en los términos previstos en la cláusula novena.
- c) Imposibilidad sobrevenida, técnica o económica, de continuar prestando el Servicio en condiciones razonables, en cuyo caso el Cliente tendrá derecho al reembolso de la parte proporcional no consumida del periodo ya pagado.
- d) Realización por el Cliente de actividades a través del sitio web objeto del Servicio que sean ilícitas, contrarias a la moral o al orden público, o que pongan en riesgo la reputación del Prestador.

9. Suspensión por impago

Si el cobro recurrente fallase por causa imputable al Cliente o a su entidad financiera, el Prestador realizará reintentos de cobro durante un periodo de siete (7) días naturales desde el primer intento fallido.

Transcurrido dicho plazo sin que se haya hecho efectivo el pago, el Prestador podrá suspender la prestación del Servicio, sin necesidad de preaviso adicional, hasta la regularización del impago.

Si el impago no se regularizase en el plazo de treinta (30) días naturales desde el primer intento fallido, el Prestador podrá dar de baja la suscripción, sin perjuicio del derecho a reclamar las cantidades adeudadas.

Durante los periodos de suspensión por impago no se realizará tarea alguna del Servicio, incluyendo, en particular, copias de seguridad y actualizaciones, sin que ello genere responsabilidad alguna para el Prestador.

10. Modificación de las condiciones y de los precios

El Prestador podrá modificar las presentes Condiciones, así como los precios y el alcance de los planes, comunicándolo al Cliente con una antelación mínima de treinta (30) días naturales a la fecha de entrada en vigor de la modificación, mediante mensaje dirigido a la dirección de correo electrónico que el Cliente haya facilitado en el alta o que tenga registrada en su área de cliente.

Si el Cliente no aceptase las modificaciones, podrá cancelar la suscripción sin penalización antes de la fecha de entrada en vigor, en cuyo caso, si concurriese la modalidad anual, tendrá derecho al reembolso proporcional en los términos previstos en la cláusula 8.3. La continuación en el uso del Servicio con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de las modificaciones implicará su aceptación tácita.

11. Obligaciones del Cliente

Para la correcta prestación del Servicio, el Cliente se obliga a:

- e) Facilitar al Prestador, con la diligencia debida, las credenciales y accesos necesarios para la ejecución del Servicio (panel de administración de WordPress, alojamiento, base de datos y, en su caso, otros sistemas asociados).
- f) Mantener vigentes y operativos dichos accesos durante toda la prestación del Servicio, así como su contratación con los proveedores correspondientes (alojamiento, dominio, certificados, etc.).
- g) Comunicar al Prestador, con antelación razonable, cualquier intervención prevista por el propio Cliente o por terceros sobre el sitio web.
- h) No introducir, ni permitir que terceros introduzcan, modificaciones en el sitio web que puedan afectar negativamente a la correcta prestación del Servicio sin comunicación previa al Prestador.
- i) Disponer de la titularidad o de las licencias y autorizaciones necesarias sobre los contenidos publicados en el sitio web, así como sobre las plantillas, plugins y demás elementos que integren el mismo, respondiendo en exclusiva frente a cualquier reclamación de terceros.

- j) Mantener actualizados los datos facilitados al Prestador, en particular los datos de contacto y de facturación.
- k) Atender, en plazo razonable, las comunicaciones que el Prestador le dirija en relación con la prestación del Servicio.

12. Refuerzo de seguridad y ausencia de garantía específica

La prestación del Servicio incluye, dentro del alcance previsto en cada plan, tareas de refuerzo de la seguridad del sitio web WordPress, conforme a las buenas prácticas habituales de la industria en cada momento.

No obstante, el Cliente reconoce y acepta expresamente que la seguridad informática es por su propia naturaleza un proceso continuo y nunca absoluto, y que ningún sitio web puede considerarse plenamente invulnerable a ataques, intrusiones, malware u otras amenazas. En consecuencia, el Prestador no garantiza, en términos absolutos ni específicos, la inviolabilidad del sitio web del Cliente, ni asume obligación de resultado alguna en materia de seguridad.

Las obligaciones del Prestador en esta materia son, en todo caso, obligaciones de medios y se cumplirán mediante la aplicación de las medidas previstas en el plan contratado, con la diligencia profesional habitual del sector.

13. Garantías y nivel de servicio

El Servicio se prestará con la diligencia profesional habitual y conforme a las buenas prácticas del sector. El Prestador no asume garantías, expresas o implícitas, distintas de las expresamente previstas en las presentes Condiciones.

En particular, el Prestador no garantiza:

- La disponibilidad ininterrumpida del sitio web del Cliente, que depende de factores ajenos al Servicio (alojamiento, conectividad, dominio, servicios de terceros).
- Resultados específicos en términos de tráfico web, posicionamiento en buscadores, conversiones, ventas o cualesquiera otras métricas de carácter comercial.
- La compatibilidad permanente entre todas las plantillas, plugins y desarrollos que integren el sitio web del Cliente, especialmente cuando provengan de terceros y se actualicen de manera independiente.
- La conservación íntegra y permanente de copias de seguridad anteriores a una determinada antigüedad o frecuencia, más allá de las que expresamente prevea el plan contratado.

14. Limitación de responsabilidad

El Prestador responderá única y exclusivamente de los daños directos efectivamente acreditados que hubiera ocasionado al Cliente por dolo o negligencia grave en la ejecución del Servicio.

La responsabilidad total y agregada del Prestador frente al Cliente, por cualquier concepto y bajo cualquier título derivado de la prestación del Servicio o relacionado con ella, quedará limitada al importe efectivamente abonado por el Cliente al Prestador en concepto del Servicio durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores al hecho que motive la reclamación.

En ningún caso responderá el Prestador de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de datos no atribuible directamente al Prestador, daños reputacionales, ni de cualquier otra forma de daño consecuencial.

Las limitaciones previstas en la presente cláusula no resultarán de aplicación en aquellos supuestos en que la legislación imperativa impida tal limitación.

15. Exclusiones de responsabilidad

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el Prestador no responderá, en ningún caso, de los daños o perjuicios derivados de:

- l) Fallos, caídas, errores de configuración, limitaciones técnicas o cualesquiera otras incidencias del proveedor de alojamiento (hosting), del proveedor de dominio o de cualesquiera servicios de terceros contratados por el Cliente.
- m) Conflictos, incompatibilidades, errores o vulnerabilidades de plantillas, plugins, librerías o cualquier otro componente de terceros instalado en el sitio web del Cliente.
- n) Modificaciones realizadas en el sitio web por el propio Cliente o por terceros distintos del Prestador, sin previa comunicación a este.
- o) Intervenciones realizadas durante periodos de suspensión del Servicio por impago u otra causa imputable al Cliente.
- p) Pérdidas de información o de funcionalidad derivadas de la inexistencia, insuficiencia o desactualización de copias de seguridad cuando ello no esté incluido en el plan contratado.
- q) Ataques informáticos, intrusiones, infecciones por malware o cualesquiera otras incidencias de seguridad, sin perjuicio de las obligaciones de medios en materia de seguridad previstas en el plan contratado.
- r) Contenidos publicados en el sitio web, así como del cumplimiento por el Cliente de la normativa que le resulte aplicable a la actividad desarrollada a través del mismo.
- s) Supuestos de fuerza mayor o caso fortuito en los términos de la cláusula 18.

16. Propiedad intelectual e industrial

La titularidad sobre el sitio web del Cliente, sus contenidos, diseños, archivos, base de datos y desarrollos específicos realizados sobre el mismo en ejecución del Servicio corresponderá al Cliente, sin perjuicio de las licencias de terceros aplicables a cada elemento.

Las metodologías, herramientas internas, scripts, configuraciones, plantillas de trabajo, procedimientos y demás elementos de carácter genérico que el Prestador utilice para la prestación del Servicio seguirán siendo de su exclusiva titularidad, sin que de la prestación del Servicio se derive cesión alguna sobre los mismos a favor del Cliente.

La marca, denominación social, logotipos y signos distintivos del Prestador son de su exclusiva titularidad y no podrán ser utilizados por el Cliente sin autorización previa y expresa por escrito, salvo la mera referencia, no comercial, a la condición de proveedor del Servicio.

17. Confidencialidad y protección de datos

La prestación del Servicio implica el acceso del Prestador a información confidencial del Cliente y, en su caso, a datos personales tratados por cuenta de este. Las obligaciones de confidencialidad asumidas por el Prestador y el régimen aplicable al tratamiento de datos personales se regulan, respectivamente, en el acuerdo de confidencialidad y en el contrato de encargo del tratamiento que el Prestador pone a disposición del Cliente y que se entenderán formalizados con la aceptación de las presentes Condiciones, salvo que las Partes los formalicen de manera independiente.

El Cliente, en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales contenidos en su sitio web, garantiza el cumplimiento de la normativa de protección de datos en lo que a él le corresponde.

18. Subcontratación

El Prestador podrá subcontratar, total o parcialmente, la ejecución del Servicio con terceros colaboradores que actuarán bajo su responsabilidad y sujetos a obligaciones de confidencialidad equivalentes a las asumidas por el propio Prestador. La subcontratación no alterará en ningún caso las obligaciones del Prestador frente al Cliente derivadas de las presentes Condiciones.

19. Fuerza mayor

Ninguna de las Partes responderá del incumplimiento de las obligaciones derivadas de las presentes Condiciones cuando dicho incumplimiento se deba a causas de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, con carácter enunciativo y no limitativo, catástrofes naturales, pandemias, conflictos bélicos, actos de autoridad, huelgas generales, fallos generalizados de suministro eléctrico, de telecomunicaciones o de los servicios de internet, ciberataques de gran escala u otras circunstancias análogas que escapen al control razonable de las Partes.

20. Comunicaciones

Las comunicaciones entre el Prestador y el Cliente se realizarán, con carácter general, por medios electrónicos, dirigiéndolas a las direcciones de correo electrónico facilitadas en el alta o que cada parte haya comunicado a la otra a tales efectos. Se reconoce expresamente la validez del correo electrónico como medio de comunicación entre las Partes.

A efectos de comunicaciones con el Prestador, son aplicables los datos de contacto publicados en el sitio web <https://mantenimiento.ayudawp.com>.

21. Cesión

El Cliente no podrá ceder a terceros, total o parcialmente, su posición contractual derivada de las presentes Condiciones, ni los derechos y obligaciones que de ellas dimanen, sin la autorización previa y por escrito del Prestador.

El Prestador podrá ceder su posición contractual y los derechos y obligaciones derivados del Servicio en supuestos de reestructuración empresarial, fusión, escisión o transmisión total o parcial de su actividad, comunicándolo al Cliente con antelación razonable.

22. Independencia de las partes

La relación entre el Prestador y el Cliente es la propia de la prestación de servicios profesionales entre dos empresas independientes. Nada de lo dispuesto en las presentes Condiciones podrá interpretarse en el sentido de generar relación laboral, societaria, de agencia, de mandato, de representación, de joint venture o de cualquier otra naturaleza distinta de la indicada.

23. Nulidad parcial e integridad

La nulidad, total o parcial, de cualquiera de las cláusulas de las presentes Condiciones no afectará a la validez de las restantes, que conservarán plena eficacia. La cláusula afectada se sustituirá, en su caso, por aquella otra válida que más se aproxime a la voluntad de las Partes y a la finalidad económica perseguida.

Las presentes Condiciones, junto con la descripción del plan contratado, el acuerdo de confidencialidad y el contrato de encargado del tratamiento, constituyen la totalidad de lo convenido entre las Partes en relación con el Servicio y prevalecen sobre cualesquiera acuerdos, comunicaciones o declaraciones previas, verbales o escritas, sobre la misma materia.

24. Legislación aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones se rigen e interpretan conforme a la legislación española.

Para la resolución de cuantas controversias pudieran derivarse de la interpretación, ejecución o cumplimiento del Servicio, las Partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid (España), salvo que la legislación aplicable imponga imperativamente otro fuero.

Versión vigente desde: ____ de _____ de _____.