

Condiciones generales **de contratación**

Condiciones generales de contratación

PRIMERA.- SERVICIOS WEB CLOUD BUSINESS PARA TPVenlaNUBE.

El servicio de aplicación TPVenlaNUBE es un servicio SAAS (Software as a Service) prestado a través de la empresa WEB CLOUD BUSINESS S.L. con CIF B86504065 (en adelante WCB).

La solicitud/contratación y activación de cualquiera de los servicios de alquiler de esta herramienta y de sus opciones presupone que el Cliente ha leído y aceptado las presentes condiciones.

Web Cloud Business facturará por sus servicios atendiendo a los precios que se muestren en cada momento en la página web www.tpvenlanube.com. Se trata de precios mensuales, sin compromiso de permanencia.

El coste del servicio es por franquicia/tienda dentro de una misma plataforma. Los terminales (más de una caja en una misma ubicación física) y la tienda online implican un coste adicional.

El servicio implica el alojamiento de TPVenlaNUBE en un servidor propiedad de WCB en instalaciones de WCB, propias o arrendadas, así como la conectividad de dicho servidor con el tráfico contratado durante el tiempo estipulado más adelante.

WCB se reserva el derecho de modificar la ubicación física de sus instalaciones y/o del servidor en cualquier momento.

El cliente accederá a TPVenlaNUBE de forma remota utilizando un navegador Web en versiones recientes, siendo Mozilla Firefox el navegador recomendado por WCB.

WCB factura el uso de licencias de Software, si bien WCB también ofrece eventualmente la posibilidad de contratación servicios de formación, consultoría, integración con sistemas externos o de diseño, compraventa de hardware, u otros

servicios, que se podrán contratar de forma independiente y que se registrarán según sus propias condiciones de contratación.

Estos servicios de valor añadido también se podrán solicitar a los distribuidores autorizados de WCB o directamente a WCB a través de su página Web www.tpvenlanube.com

SEGUNDA.- DURACIÓN DEL SERVICIO

Las presentes condiciones generales entrarán en vigor el día de la fecha de la firma del pedido y tendrán una duración mínima de 30 DIAS y máxima según el periodo contratado, a contar desde la fecha efectiva de entrada en servicio.

En caso de que el Cliente decidiera finalizar el servicio objeto de las presentes Condiciones Generales antes del plazo pactado, el Cliente deberá cumplir las premisas descritas en la cláusula décima: “Cancelación del servicio”.

Finalizado el periodo de duración contratado, las presentes Condiciones Generales se entenderán automática y tácitamente prorrogadas, por periodos sucesivos de idéntica duración, salvo que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no renovarlo, mediante preaviso escrito enviado a la otra parte, con al menos 15 días de antelación a la fecha de envío de los recibos.

El cliente acepta por el presente acuerdo la renovación automática en periodos de igual duración que establecerán las cuotas por precios según módulos contratados.

TERCERA.- CONTENIDOS

WCB no será responsable en ningún caso de los datos alojados en la Aplicación TPVenlaNUBE del cliente, ya sean los contenidos propiedad del cliente o de terceros.

El cliente es el único responsable del contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones transmitidas mediante los servicios contratados.

Cuando sea necesario el uso de nombres de usuario y contraseñas de acceso para la utilización de todos o alguno de los servicios, el cliente se responsabiliza del trato confidencial de los mismos, de su utilización exclusiva por el cliente y evitará el uso

fraudulento de los mismos por terceros como consecuencia de la falta de diligencia o de confidencialidad en la custodia de los mismos por el cliente.

Los servicios contratados con WCB deben ser utilizados exclusivamente con fines lícitos. Queda estrictamente prohibido el uso de cualquiera de los servicios contratados para ejercer actividades contrarias a la Ley.

Entre otros, el cliente no debe usar el servicio para:

Enviar o difundir informaciones falsas, difamatorias, nocivas, ilícitas o que atenten contra la dignidad humana o que incumplan o violen obligaciones de confidencialidad, privacidad, protección de datos de carácter personal, secretos comerciales, derechos de propiedad industrial o intelectual de terceros, derechos de los consumidores y usuarios o cualquier otro derecho.

Realizar acciones que constituyan una violación o incumplimiento de los derechos de cualquier persona o la violación o infracción de cualquier tipo de deber u obligación legal ya sea contractualmente o de cualquier modo.

Acciones que contravengan las instrucciones que WCB haya facilitado al cliente en relación con la utilización, instalación y/o mantenimiento del servicio.

Para recopilar o revelar información sobre otras personas, incluidas las direcciones de e-mail, sin su consentimiento.

Para enviar o introducir virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial, realizar SPAM, pirateo informático, bombing o cualesquiera otras actuaciones que sean o puedan ser perjudiciales para el servicio o la red de WCB o de sus proveedores de conectividad, de los clientes de WCB o de terceros.

Para cualquier cosa que infrinja los derechos de otra persona sobre las marcas registradas o nombres de dominio.

CUARTA.- SPAM Y ENVÍO DE PUBLICIDAD NO SOLICITADA

El cliente se obliga a no transmitir SPAM, ni publicidad no solicitada ni correo masivo a modo de SPAM, a través de cualesquiera servicios contratados WCB o mediante otros servicios de envío de mensajería electrónica o similar a través de los que se publiciten páginas web, sitios web o dominios del cliente o de los clientes del cliente alojados en los servicios contratados.

En todo caso se considera al cliente como responsable. WCB no tratará en ningún caso con los clientes del cliente.

Ante un incumplimiento de esta cláusula, le comunicaremos tal hecho al correo electrónico indicado al solicitar su servidor dedicado para que solucione la incidencia en un plazo máximo de 24 horas y desactive la/s cuenta/s de hosting implicada/s en el SPAM y alojadas en su/s servidor/es.

Ante reiteradas violaciones de esta cláusula o en caso de que WCB determine que se ha llevado a cabo una acción deliberada y no fortuita de SPAM, publicidad no solicitada, envío de correo masivo a modo de SPAM o similar, WCB se reserva el derecho a la desactivación inmediata, previo aviso al cliente, del servidor causante y a reclamar los daños y perjuicios pertinentes.

WCB se reserva igualmente el derecho a desactivar o suspender temporalmente el servidor del cliente en caso de que el SPAM o correo masivo provocado por el mismo o hacia el mismo perjudique la integridad o rendimiento de la red de WCB o de sus proveedores.

QUINTA.- SOPORTE TÉCNICO

El cliente es el único responsable de administrar y gestionar los servicios contratados.

Si el cliente solicita a WCB el desarrollo de nuevos servicios o funcionalidades que deban ser realizadas en la aplicación del cliente por parte de WCB, se presupuestará y facturará aparte, pudiendo WCB reservarse el derecho a no realizar las operaciones

solicitadas si considera que puede interferir en la seguridad y/o correcto funcionamiento de la infraestructura de WCB o por cualquier otro motivo.

Si fuera necesario, el cliente deberá facilitar información, cooperación, y acceso suficiente para permitir a WCB cumplir con sus compromisos de diagnóstico sobre presuntas no conformidades.

Todo servicio postventa se tramitará por formulario Web para obtener la velocidad de trámite y registro necesario. Aunque también podrá escribir al correo sopORTE@tpvenlanube.com en caso de no tener posibilidad de hacerlo de la forma anterior.

Así mismo, en la página web www.tpvenlanube.com se facilitará un teléfono de contacto a disposición de los clientes, que estará operativo los días laborables, en el horario indicado en dicha página.

WCB realizará el Mantenimiento Correctivo de la solución, para mantenerlo en condiciones de funcionamiento. WCB realizará las labores de Mantenimiento desde sus oficinas, bien por teléfono o por los medios que considere apropiados.

WCB proveerá de nuevas versiones y/o actualizaciones y/o mantenimiento telefónico de los productos propiedad de WCB.

Ocasionalmente las actualizaciones de la solución podrían requerir una actualización del hardware para así conseguir un mayor rendimiento, en estas circunstancias, el cliente deberá evaluar la necesidad de adquirir el equipamiento adicional.

Quedan excluidas del mantenimiento/Soporte:

Prestar Servicios de Mantenimiento Correctivo a problemas ocasionados por Software no suministrado por WCB, o de Software de WCB pero que haya sido manipulado o modificado por personal no autorizado por WCB.

Prestar Servicios de Mantenimiento Correctivo a problemas ocasionados por el uso incorrecto de la solución o por errores de operación del mismo.

Consultas cuya respuesta se encuentre explícitamente en los manuales del producto o en nuestra página web www.tpvenlanube.com

La instalación de nuevo Software, Sistema Operativo y la instalación de actualizaciones, nuevas versiones, o la reconstrucción del Software aunque haya sido motivada por una avería en el Hardware.

WCB no será responsable de los fallos producidos por la instalación de nuevas versiones de Software de terceros, si previamente no han sido certificadas y aceptadas por WCB.

SEXTA.-FACTURACIÓN DE SERVICIOS.

La obligación de pago comprometido se adquiere en la firma del contrato.

El modo de pago será por recibo bancario en caso de ser mensual, pudiéndose aceptar otras modalidades en el caso de pagos anuales.

Se facturará por meses naturales, mediante recibos enviados el día 15 del mes en curso.

Si el cliente final contrata antes del 10º día del mes, se le prorrateará la mensualidad en función de los días que queden hasta final de ese mes y se le pasará recibo el día 15 del mes en curso. En el caso de que esta contratación se realice pasado el día 10º del mes, el recibo se enviará el día 15 del mes siguiente, incluyendo el prorrateo del mes de contratación y la cuota completa del mes en curso.

La factura detallará el periodo mensual consumido con independencia del día de pago.

En caso de devolución de recibo domiciliado, WCB avisará al cliente de tal hecho. El cliente deberá ingresar por transferencia el importe del recibo, más la cantidad de diez (10).€+IVA en concepto de gastos bancarios y de gestión, derivados de la devolución del recibo.

Transcurridos un máximo de 48 horas desde el aviso, sin que se ejecute el pago de los importes pendientes, WCB podrá suspender el servicio contratado.

WCB no se responsabiliza de los datos que pudieran perderse en dichas acciones.

La desactivación, cancelación o suspensión del servicio por estos motivos no exime al cliente del pago de los importes pendientes.

Periodos de devolución: TPVenlaNUBE establece 30 días naturales tras la contratación del servicio, durante los cuales el cliente podrá rescindir el contrato y tendrá derecho al reintegro de los importes cobrados exceptuando posibles cargos financieros establecidos por el modo de pago utilizado, ya sea por transacción por tarjeta de crédito o transferencia bancaria, y un máximo del 50% en caso de ser por contratación o renovación de dominio.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD Y GARANTÍAS

WCB se compromete a poner todos los medios a su alcance para prestar los Servicios contratados con la debida diligencia, utilizando personal que acredite la debida experiencia, cualificación y preparación en cumplimiento de los procedimientos internos de la propia WCB.

Cliente Afectado: se considerará un cliente afectado por indisponibilidad de servicio aquel que detecte dicha indisponibilidad y lo comunique a WCB por escrito a la dirección de correo sopORTE@tpvenlanube.com o a través del centro de asistencia técnica y que obtenga un número de ticket de dicha incidencia.

En aquellos supuestos en los que el cliente afectado tenga una disponibilidad de la aplicación TPVenlaNUBE inferior al 98% (medido como tiempo de disponibilidad / tiempo total en un mes) y siempre y cuando sea por causas técnicas atribuibles a WCB, se reintegrará al cliente el porcentaje de descuento sobre la cuota mensual según la tabla y fórmulas indicadas a continuación.

Disponibilidad del servicio/ Descuento:

97 % a 98 % -> 10 % descuento
95 % a 97 % -> 15 % descuento
90 % a 94 % -> 20 % descuento

75 % a 90 % -> 30 % descuento
menor de 75 % -> 100 % de descuento

Cálculo de disponibilidad:

$$\text{disp} = 100 \times (T - T_i) / T$$

donde:

disp = % de disponibilidad del servicio

T = Tiempo total mensual

T_i = Tiempo de duración de la incidencia (pérdida total de acceso al servicio por causas imputables a WCB), que será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por parte del cliente y hasta la restitución de la conectividad del servidor afectado.

A efectos del cálculo de la Disponibilidad del Servicio, el tiempo de duración de la incidencia (T_i) se computará desde que el cliente comunique la falta de conectividad por escrito a WCB y hasta el momento en que WCB verifique la restauración del servicio.

Esta garantía es de aplicación exclusiva a la conectividad del servidor, fallos de hardware o software de WCB.

Esta garantía no es de aplicación en caso de falta de servicio ocasionada por:

Errores de configuración por parte del cliente o similares. Caídas del servidor del cliente derivadas de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo.

Trabajos realizados en el servidor del cliente por parte de WCB encargados por el cliente en modo de pruebas o en proceso de verificación.

Circunstancias ajenas al control de WCB, incluyendo, sin limitación, las motivadas por causas de fuerza mayor. Se consideran fuera del control de WCB entre otros, los siguientes elementos o recursos:

El sistema informático del usuario.

Software de navegación o de conexión y accesorios.

Virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial en la parte del cliente.

ASDL, fibra, cable y cualquier otra infraestructura de transporte o telecomunicaciones (incluida la propagación de DNS).

Reparaciones, reconfiguraciones, paradas de mantenimiento, actualizaciones y/o mejoras de los servicios comunicadas previamente.

Esta garantía no es de aplicación en caso de que el cliente haya incumplido alguna de las cláusulas de las presentes condiciones en base a cuyo incumplimiento WCB haya decidido desactivar, suspender o desconectar el servicio contratado por el cliente.

Para obtener la compensación, el cliente deberá solicitarla por escrito a WCB transcurridas un máximo de 48 horas naturales desde que se haya cerrado la incidencia indicando: Nombre del dominio afectado, fecha, hora de apertura de la incidencia y toda aquella documentación que sea solicitada por WCB.

La compensación se realizará en la facturación siguiente a la solicitud y aprobación de la misma por parte de WCB.

Es necesario que el Cliente se encuentre al corriente de pago del mes donde se ha producido un descenso en la disponibilidad de los servicios de WCB para poder solicitar el reintegro de la compensación de la última factura.

En ningún caso WCB será responsable, frente a la otra parte por el lucro cesante o las ganancias dejadas de obtener como consecuencia de su acción u omisión culpable o de la de un tercero, siempre y cuando tales daños no sean la consecuencia de un incumplimiento doloso o mediando culpa grave de las obligaciones asumidas en el presente contrato y sin perjuicio de la posible concurrencia de culpa de cada parte o de sus empleados y/o agentes.

OCTAVA.- ES RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL CLIENTE:

1. El contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones transmitidas mediante los servicios contratados y ofrecidos por WCB.
2. Las pérdidas o daños que afecten a datos o archivos almacenados, transmitidos o utilizados en relación con TPVenlaNUBE, por lo que el cliente cuenta con un método de BACKUP personal para salvaguarda de datos remota, pudiendo descargar los datos en cualquier momento en equipos ajenos a WCB, siendo el cliente responsable de certificar la correcta funcionalidad del servicio.
3. Violación o incumplimiento por su parte de cualquier norma que sea aplicable en relación con la utilización de WCB, incluyendo, entre otras, las disposiciones y códigos de autorregulación en materia de protección de datos, protección de los consumidores y usuarios, derechos de propiedad industrial o intelectual, contenidos nocivos e ilícitos por Internet o competencia desleal, vigentes en cada momento.
4. Cuando sea necesario el uso de nombres de usuario y contraseñas de acceso para la utilización de todos o alguno de los Servicios, el Cliente se responsabiliza del trato confidencial y de su utilización en exclusiva de los mismos. Cualquier uso fraudulento de los nombres de usuario y/o contraseñas por parte de terceros como consecuencia de la falta del deber de cuidado en la custodia será responsabilidad única del Cliente
5. El Cliente es responsable ante WCB y se compromete a indemnizarle por todos los daños y perjuicios, intereses y denuncias en las que esta última pudiera verse afectada por una demanda o reclamación de un tercero, interpuesta como consecuencia de una infracción del Cliente de las obligaciones que dimanar del presente contrato y en general, dada la condición de intermediario de WCB, de cualquier otra que no sea consecuencia directa de un incumplimiento de WCB de sus compromisos legales o contractuales.
6. El cliente es responsable de administrar su aplicación TPVenlaNUBE y realizar copias de seguridad de su sistema cuando lo considere. WCB Realizará dichas copias de seguridad periódicamente.

7. WCB se compromete a realizar sus mejores esfuerzos, en el ejercicio de sus funciones, para asegurar el buen funcionamiento de los Servicios de WCB pero no será responsable de circunstancias o eventos que se encuentren fuera de su control, tales como el caso fortuito o fuerza mayor. Serán considerados como casos de fuerza mayor o caso fortuito, sin carácter limitativo, el retraso, fallo, suspensión o interrupción de los Servicios como consecuencia de las restricciones de energía, bloqueo de las telecomunicaciones o de la red Internet, acciones u omisiones de terceras personas, operadores de telecomunicaciones o compañías de servicios, suministro o transportes o cualesquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad de WCB que impida la ejecución normal del presente contrato.

8. WCB no puede en modo alguno responsabilizarse de fallos en el servicio como consecuencia de caídas del sistema del cliente (Navegador) derivados de un uso excesivo o inadecuado de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo, ataques externos o de terceras personas o por fallos del software de terceros.

9. En todo caso, y si quedase probada una actuación negligente por parte de WCB, la responsabilidad de WCB queda limitada a la de servicio de APLICACIÓN INFORMÁTICA ONLINE, a la devolución de los importes pagados correspondientes a la parte proporcional del periodo no consumido.

10. Utilizar los equipos informáticos adecuados que permitan el correcto funcionamiento del software de WCB. Los requisitos mínimos recomendados de Hardware son:

- Memoria mínima 2GB RAM (aconsejable 4GB)
- Disco duro 20GB
- Procesador Intel i3 o superior
- Impresora térmica de 80mm. (aconsejable Epson compatible)

NOVENA.- PROTECCIÓN DE DATOS

WCB, como encargado del tratamiento, se compromete a respetar y cumplir sus obligaciones de que emanen de las Leyes de Protección de Datos, conforme a la Ley orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal,

el Real Decreto 994/1999 de 11 de junio y cualesquiera otras disposiciones que sean aplicables en cada momento a las presentes Condiciones así como a los Servicios prestados. Sin embargo, el Cliente, en su condición de propietario del fichero, indemnizará a WCB por cualquier daño y perjuicio, intereses, sanciones o indemnizaciones que WCB se vea obligado a satisfacer a terceros, pueda sufrir o en los que pueda incurrir como consecuencia de un incumplimiento por parte del cliente de las obligaciones de dimanar de la presente Cláusula y/o del incumplimiento por su parte de las disposiciones vigentes en cada momento, en materia de Protección de Datos.

El Cliente autoriza y acepta que WCB podrá introducir sus datos personales, su nombre y demás detalles incluidos en el Formulario de Pedido, en un directorio fichero informático, cuyo responsable y titular es WCB, para uso interno y con la finalidad de facilitar a WCB la prestación de los servicios, salvo que el cliente dé instrucciones concretas por escrito al contrario, entendiéndose que la cumplimentación del citado formulario implica su consentimiento para llevar a cabo dicho tratamiento. La persona física que consta en el Formulario de Pedido tiene la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en relación con sus datos personales, dirigiendo un escrito a WCB.

DÉCIMA.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Salvo acuerdo en contrario, el contrato mínimo es de 30 (treinta) días automáticamente prorrogables. Toda cancelación deberá solicitarse por escrito con una antelación mínima de 15 días a la emisión del recibo del mes en facturación (día 15 de cada mes). El aviso debe realizarse por escrito a cancelaciones@tpvenlanube.com anulando toda suscripción de manera fehaciente. En tales casos el cliente no tendrá derecho a reclamar ningún tipo de compensación económica correspondiente al periodo de tiempo contratado pero aún no consumido por su decisión de finalizar el servicio contratado de forma prematura. Tras el cual, se eliminarán todos los datos y aplicación y registros DNS relacionados. En caso de baja por omisión a los avisos de impago, por uso indebido, o por la no renovación, WCB hará efectiva la eliminación con un plazo a partir de 2 días tras la expiración de su contrato.

Tras la comunicación de la cancelación por el cliente, éste tiene 5 días hábiles para solicitar la exportación de los datos. En este caso, WCB facilitará como servicios comerciales, sin coste adicional, la entrega de los datos contenidos en las tablas principales (CLIENTES, PROVEEDORES, PEDIDOS, ETC) de TPVenlaNUBE en formatos estándar compatibles SQL. Pasados esos 5 días hábiles desde la cancelación del servicio, WCB procederá a la eliminación de la plataforma, de todos los datos introducidos y registros DNS relacionados.

WCB se reserva el derecho a denegar o interrumpir los servicios contratados por el cliente si el cliente incurre en impagos o cualquier conducta o actividad que WCB considere que viola alguno de los términos, normas y condiciones expuestas previa comunicación por escrito y sin perjuicio de la facultad de WCB de resolver el contrato de servicio en caso de incumplimiento por el cliente de las presentes condiciones, sin que ello exima al cliente del pago de los importes adeudados en el momento de la suspensión, interrupción y/o cancelación de los servicios prestados.

En el eventual caso de que WCB cancelase o suspendiese el servicio contratado sin que el cliente haya violado alguna de las presentes condiciones, WCB reintegrará al cliente los importes pagados correspondientes a la parte proporcional del periodo no consumido.

En todo caso, WCB no se responsabiliza de las consecuencias que pudieran resultar como consecuencia de la desactivación o suspensión temporal o definitiva de los servicios prestados.

UNDÉCIMA.- MODIFICACIONES Y NULIDAD

WCB se reserva el derecho a modificar las presentes condiciones en régimen de ASP (proveedor de servicios de aplicaciones informáticas) en cualquier momento con el fin de adaptarlas a la legislación vigente en cada momento, a la evolución de la tecnología, evitar usos ilícitos o fraudulentos del Servicio, ofrecer productos y servicios de calidad y adaptarlas a las obligaciones técnicas contraídas con terceros y que resulten esenciales para la prestación de los servicios contratados. Las nuevas condiciones se entenderán plenamente vigentes entre las partes y sustituyendo a las anteriores si el Cliente continúa utilizando el servicio contratado o no manifiesta su oposición a las mismas mediante notificación enviada por escrito a WCB en los

siguientes 15 días a la fecha de publicación de las condiciones en el sitio web www.tpvenlanube.com

WCB se reserva asimismo el derecho a modificar, en cualquier modo, las características de TPVenlaNUBE, siempre en desarrollo y beneficio del propio producto, mediante aviso a través de convenientes. WCB realizará estas modificaciones siempre que supongan un beneficio no sólo del desarrollo de nuevas tecnologías, sino también del funcionamiento de la empresa y del producto y servicios ofrecidos.

DUODÉCIMA.- ACTUALIZACIONES

WCB se reserva el derecho a hacer las actualizaciones que estime oportunas para la mejora continua de la solución TPVenlaNUBE, así como para incorporar nuevas aplicaciones y funcionalidades.

Las tareas de adaptación de páginas webs no desarrolladas por WCB, que requieran integrar la aplicación TPVenlaNUBE se evaluarán y se presupuestarán aparte.

DÉCIMOTERCERA.- LIMITACIONES DE SERVICIO HOSTING COMPARTIDO GRATUITO

El hosting compartido tendrá naturaleza de gratuito siendo orientado a la iniciación y análisis de la plataforma. Por ello está limitado en los siguientes parámetros para garantizar la salubridad y convivencia de las empresas alojadas sobre la misma IP.

CLIENTES < 5.000

PRODUCTOS < 1.000

FACTURAS < 100.000

BOLETINES < 500 destinatarios por envío

BOLETINES < 2.000 destinatarios por mes

El cliente siempre podrá superar estos limitadores con contrataciones de alojamiento propietario avanzado que figuran como opciones de alojamiento avanzado en www.tpvenlanube.com. Es obligación del cliente informar y asumir los consumos fuera de estos limitadores.

