

## 1. CONDICIONES GENERALES DE LA FAMILIA DE SERVICIOS “Presencia en Internet” – Modalidad “Sitio Web Avanzado”

Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación de la familia de servicios **Presencia en Internet**, en su modalidad “Sitio Web Avanzado” (en adelante, el SERVICIO) que **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, “TELEFÓNICA EMPRESAS”), con CIF A82018474, domiciliada en Madrid, en la calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180, comercializa a los usuarios (en adelante, el CLIENTE).

El SERVICIO es prestado al CLIENTE por **ACENS TECHNOLOGIES, S.L** (en adelante “EL PROVEEDOR”), con CIF nº B-84948736, domiciliado en la dirección: C/ San Rafael nº 14, 28108, Alcobendas, Madrid, España, inscrita en el Registro Mercantil de MADRID al Tomo 23.654, Libro 0, Folio 155, Sección 8, Hoja nº M-424478, Inscripción 1ª

La finalización del proceso de compra atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la URL <https://www.aplicateca.es/contratos/contrato-Presencia-en-Internet-fijo.pdf>

Las presentes Condiciones Generales completan, en lo no previsto en las mismas, a las Condiciones Generales de aplicación a los distintos servicios soporte de éste como el de ADSL en cualquiera de sus modalidades que tenga contratada, prevaleciendo el contenido de las Condiciones Generales aplicable a dicho Servicio, sobre las presentes Condiciones Generales del SERVICIO.

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 TELEFÓNICA EMPRESAS y EL PROVEEDOR con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del Cliente.

## 2. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la comercialización del SERVICIO y, junto con las Condiciones que establezca EL PROVEEDOR, la utilización del mismo por el CLIENTE, así como la contraprestación a pagar por el Cliente a TELEFÓNICA EMPRESAS, mediante el abono de una cuota mensual fija (asociada a cada suscripción), de acuerdo con los precios que figuran en el apartado 6.1.1, y en el portal de contratación y uso del servicio en la URL <https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales/pagina-web-empresas>

## 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA

### 3.1. Descripción del paquete contratado

A continuación, se especifican los productos y servicios incluidos dentro del paquete **Sitio Web Avanzado**:

- Hacemos Tu Negocio Web
- Add-on Tu Agenda Online
- Conecta Con Tus Clientes
- Informe SEO Avanzado
- Acompañamiento

#### 3.1.1. Hacemos Tu Negocio Web

EL SERVICIO ofrece al cliente la posibilidad de crear, editar y mantener un sitio/página web, con la ayuda de un equipo de profesionales.

Este plan incluye:

- Creador de página web basado en diseños predefinidos (html /css)
- Diseños adaptados a PCs, a dispositivos móviles y a tablets
- Enlaces a las redes sociales del cliente

- Integración con Google Maps
- 5 cuentas de correo
- 1 dominio gratuito (de alguno de los siguientes tipos: .com, .net, .org, .cat, .info, .biz, .name, .com.es, .org.es)\*
- Certificado SSL\*\*
- Alojamiento
- Formularios personalizables
- Multi-idioma excepto para las secciones Blog, Tienda y Tu Agenda Online
- Blog
- Posibilidad de montar una tienda online para iniciarse en el e-commerce:
  - Catálogo de hasta 1000 productos. Subida inicial de 5 productos en el caso de que el cliente los proporcione en el briefing inicial. Durante el mantenimiento mensual, el cliente podrá solicitar añadir, modificar o eliminar productos
  - Métodos de pago: Transferencia, Paypal, Stripe y Redsys
- Email Marketing: Hasta 1.000 envíos mensuales a 1.000 suscriptores (los emails enviados incluyen banner publicitario de TELEFÓNICA EMPRESAS Presencia en Internet).

### Cómo funciona el proceso de diseño web:

Tras contratar la modalidad **Hacemos Tu Negocio Web**, se contacta con el cliente para recoger todos los datos de su negocio, gustos y contenidos que desea formen parte de su web. Una vez realizada la llamada de activación, el cliente deberá aportar la información necesaria para el diseño de su página web, como imágenes, textos, logotipo, etc. a través de la sección de briefing dentro de su panel de cliente.

En base a los datos proporcionados por el cliente, basándose en modelos web por sectores, el diseñador asignado realiza un primer diseño gráfico donde se incorporan los contenidos proporcionados, arquitectura web y funciones.

El diseño se presenta al cliente y éste puede solicitar 1 agrupación de cambios sobre el diseño realizado. Se revisan las modificaciones y se implementan los cambios. Finalmente se publica la web sobre el dominio establecido.

- Diseño y estilos: diseño de cabecera (inclusión de logo), pie, menú, estilos de la web y fuentes.
- Definición y configuración de la arquitectura de la web.
- Creación de las secciones (mínimo 3 y máximo 5), como, por ejemplo:
  - Página de inicio
  - Quiénes somos
  - Contacto
- Cada sección tendrá una extensión máxima de una página
- Integración de funcionalidades básicas:
  - Integración de 1 formulario, 1 mapa y 1 galería de imágenes.
  - Integración de enlaces a redes sociales (opcional, si el cliente dispone de ellas).
  - Integración de Google Analytics (opcional, si el cliente dispone de código).
  - Configuración de elementos SEO: inserción de palabras clave.
  - Alta en buscadores: Envío de la web creada a Google, Yahoo! y Bing para su indexación.
  - Publicación de políticas legales: se incluirán las políticas legales del negocio, siempre que el cliente facilite la información necesaria. De no ser así, será responsabilidad del cliente incluir los textos legales preceptivos (aviso legal, política de privacidad, política de cookies, condiciones generales de contratación). Será responsabilidad del cliente que esa información sea veraz y completa.
- Presentación de una propuesta completa de diseño, revisión del cliente dentro del plazo establecido y realización de 1 grupo de cambios, antes de dar por finalizado el proceso de diseño.
- Se realiza un mantenimiento continuado (el servicio incluye 1 hora de modificaciones al mes, a petición del cliente)
- Estará disponible un informe mensual de posicionamiento.
- Idioma de la web: El idioma principal será el castellano; el cliente podrá solicitar la creación de la web en un idioma adicional. Los idiomas adicionales disponibles son: inglés, francés, italiano, alemán, portugués, catalán, gallego y euskera. Si el cliente no aporta los textos traducidos, se empleará una herramienta de IA para la traducción.

Debido a los plazos marcados por la Administración para hacer efectiva la subvención del Kit Digital, es necesaria la colaboración activa del cliente, ajustándose al siguiente proceso:

- El cliente facilite sus datos de contacto para comunicación y servicio durante la llamada de puesta en marcha.

- El cliente complete el proceso de briefing inicial, facilitando los materiales necesarios (contenidos, logos y otros materiales requeridos) a través de su panel de cliente en un plazo máximo de 2 semanas
- El cliente atienda la fase de revisión y dé su conformidad para la publicación en el plazo de 1 semana. Ante una ausencia de respuesta del cliente en los plazos indicados, el servicio de diseño de la web se considerará finalizado y se publicará la web.
- Si durante la fase de revisión (1 semana), el cliente solicita cambios, éstos se efectuarán y se publicará la página web.
- El cliente responda, en un plazo máximo de 5 días, a las consultas que puedan surgir durante el proceso de diseño. Si el cliente no responde en plazo y la consulta no es bloqueante, el diseñador continuará trabajando sobre la web según su criterio. En caso contrario, es probable que la producción se detenga y ocasione la cancelación del servicio por no llegar a los plazos marcados por la Administración.
- La página web deberá permanecer publicada en todo momento para poder cumplir con las exigencias de la Administración. En caso contrario, el equipo de diseño podrá volver a ponerla en estado publicado si fuera necesario

NOTA: Estos plazos podrán reducirse si el cliente no aporta la información o atiende a la petición de nuestros agentes en los plazos estipulados.

#### **Plazo de entrega:**

El plazo medio de finalización del diseño será de 4 semanas desde la entrega de la información por parte del cliente. Este plazo es estimado, en ningún caso vinculante y dependerá de la colaboración activa del cliente.

Una vez el cliente dispone de su sitio/página web, el servicio incluye el mantenimiento, modificaciones, y consultas sobre la misma durante el periodo de disfrute del servicio; alcance:

- Asistencia al cliente por teléfono y email en horario comercial: lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.
- Modificaciones de contenidos y diseño: limitadas a 1 hora de asistencia total al mes/cliente, contabilizadas en fracciones de 15 minutos

**Tipología de consultas:** Se incluyen en este servicio las acciones que el cliente requiera en relación a:

- Modificación del diseño realizado: cambio en la selección del diseño, modificación de elementos gráficos tales como logos, cambios de colores y estilos.
- Modificaciones en la arquitectura de la web: creación de páginas, modificación del menú de la web, ubicación de elementos de navegación.
- Modificaciones del contenido: cambios en el contenido de las secciones creadas, cambios de texto e imágenes.
- Funcionalidad: posibilidad de añadir funcionalidades soportadas por el sistema de creación web, por ejemplo: añadir un mapa, una galería de imágenes, botones de redes sociales, configuración de la tienda, etc.

EL SERVICIO no permite la migración a otros proveedores, por lo que la baja del servicio implica la pérdida total de la web del cliente.

Telefónica no se hace responsable de las consecuencias de los cambios que el cliente pueda realizar en su página web y que puedan afectar al cumplimiento de la normativa WCAG 2.1 en materia de accesibilidad en cualquier momento de la vigencia del contrato y que generen la pérdida total o parcial del derecho a los beneficios del programa Kit Digital.

\*Dominio: Es posible asociar al servicio un dominio nuevo (no registrado previamente) o utilizar uno propiedad del cliente. En caso de asociarse un dominio propiedad del cliente, tendrá 2 opciones:

- a) trasladar el dominio a TELEFONICA EMPRESAS (el traslado puede suponer la interrupción de los servicios previamente configurados, como email, web, etc.);
- b) mantener el dominio en su actual proveedor y apuntarlo al Sitio Web contratado con TELEFONICA EMPRESAS; en este caso, será imprescindible que el dominio tenga instalado un certificado SSL.

\*\* Certificado SSL: El certificado gratuito proporcionado por TELEFÓNICA EMPRESAS solamente se puede utilizar con un dominio registrado con TELEFÓNICA EMPRESAS y que esté siendo utilizado para servir una página web de este producto. La concesión de este certificado es discrecional y está sujeta a las condiciones establecidas por nuestros proveedores.

### 3.1.2. Tu Agenda Online

**Tu Agenda Online** es un complemento del editor web que permite al cliente **gestionar su calendario** (citas y eventos) a través de su página web, así como **recibir pagos online** por las reservas realizadas.

Este add-on permite:

- Crear distintos tipos de citas: citas individuales, colectivas y eventos.
- Enviar recordatorios de dicha cita y notificaciones.
- Sincronizar las citas con los calendarios de Google, Microsoft y Apple.
- Incluir de forma automática enlaces a Zoom, Google Meet, Teams, etc., para ofrecer videollamadas.
- Configurar citas con pago anticipado y recibir pagos online vía PayPal o Stripe.

Esta herramienta solo permite conectar un calendario por sitio web y no admite multi-idioma.

### 3.1.3. Conecta Con Tus Clientes

**“Conecta Con Tus Clientes”** es un servicio que permite mostrar un negocio en los principales portales digitales, incluyendo directorios, buscadores, redes sociales y mapas, aumentando su visibilidad online. Desde un único panel el cliente podrá gestionar la información que se muestra en todos ellos, consiguiendo perfiles actualizados y homogéneos. Además, reúne las funcionalidades para mejorar la reputación online de su negocio, gestión de reseñas y publicación de contenido (novedades, promociones) en los perfiles que lo permitan.

Características:

- Llamada de activación
- Herramienta para la gestión de las ubicaciones
- Apartado para la creación de un perfil para destacar en internet
- Auto-sincronización de la información
- Alta automática en los principales portales online
- Posibilidad de conexión de las cuentas de Google My Business y Facebook Business
- Estadísticas básicas
- Gestión de varias ubicaciones desde un único panel
- Informes periódicos
- Gestión de reseñas
- Publicación de contenidos, en los perfiles que lo permitan
- Programación de publicaciones
- Configuración de notificaciones de reseñas

El SERVICIO Incluye una única ubicación.

No es posible migrar el contenido a otros proveedores.

### 3.1.4 Tu Informe SEO Avanzado:

**“Tu Informe SEO Avanzado”** es una herramienta que te va a ayudar a mejorar el posicionamiento de tu página web online.

Características:

- Indexación en Google, Yahoo! y Bing
- Análisis de hasta 30 keywords y 4 competidores
- Análisis diario de hasta 1.000 páginas
- Informe mensual
- Estadísticas de marketing y métricas
- Plan SEO y optimización en buscadores
- Integración con Google Analytics

El servicio no permite la migración a otros proveedores.

Es necesario que el dominio esté dado de alta para poder utilizar la herramienta.

### **3.1.5. Acompañamiento**

Con el acompañamiento incluido en el SERVICIO, Telefónica Empresas realizará un traspaso de los conocimientos básicos sobre el funcionamiento de las herramientas de gestión disponibles para el SERVICIO contratado.

En la primera llamada de acompañamiento, se realizará la instalación y configuración inicial del servicio junto con el cliente; de esta manera, el cliente aprenderá a configurarlo y podrá gestionarlo sin necesidad de ayuda.

Durante los 12 primeros meses de contrato, el cliente contará con el acompañamiento de Telefónica Empresas para hacer cambios y/o actualizaciones del diseño, de funcionalidades o del contenido publicado en la web.

El cliente también recibirá información sobre los requisitos clave del [Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea](#) vinculados al SERVICIO: uso de cookies, formulario de captación de datos, formulario de contacto, aceptación de condiciones legales para publicar comentarios, aviso legal y política de privacidad visibles en la web, etc.

**3.2.** El SERVICIO es titularidad de EL PROVEEDOR, quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar EL SERVICIO al CLIENTE. EL PROVEEDOR del SERVICIO es responsable frente al CLIENTE del correcto funcionamiento del SERVICIO y puede incluir condiciones y términos adicionales de uso del servicio en la dirección url referida anteriormente (<https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales/pagina-web-empresas>) que el PROVEEDOR ponga a disposición de los usuarios del SERVICIO.

**3.3.** TELEFÓNICA EMPRESAS exclusivamente presta al CLIENTE el servicio de soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO y realiza la gestión de cobro del SERVICIO.

### **3.4. Cobertura y funcionalidades del SERVICIO**

Según lo descrito en el manual de usuario disponible en el portal de contratación y uso del SERVICIO, a través de la url <https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales/pagina-web-empresas>

## **4. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

Los requisitos necesarios para la prestación del Servicio son los siguientes:

**4.1.** El servicio estará disponible para Clientes de LÍNEA FIJA de TELEFÓNICA EMPRESAS. La baja en la línea a la cual está asociado el SERVICIO puede ser causa de la baja del SERVICIO.

**4.2.** El servicio se comercializa a través de la página de Servicios Digitales de TELEFÓNICA EMPRESAS, accesible desde la URL <https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales/pagina-web-empresas>, donde se permite navegación libre (sin usuario y contraseña) a gran parte de la información disponible. Para la contratación y gestión comercial del SERVICIO en Aplicateca, es preciso acceder como usuario Administrador, introduciendo sus credenciales de acceso, aplicando lo indicado en el punto 6.4.1.

### **4.3. Requisitos de acceso y uso del SERVICIO**

Para el acceso al panel del cliente se requiere conexión a Internet y un navegador web estándar debidamente actualizado.

El SERVICIO no tiene requisitos adicionales.

**4.4.** Requisitos mínimos de equipamiento necesarios para la instalación del producto.

Tan solo se requiere un navegador web estándar debidamente actualizado.

## 5. SERVICIO SOPORTE Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TELEFÓNICA EMPRESAS 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.

### 5.1. El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE

Consiste en un Servicio de Asistencia Comercial telefónica, al cual se accederá a través del número del Centro de Atención al Cliente (de ahora en adelante CAC) habilitado a tal efecto por TELEFÓNICA EMPRESAS en el número de atención comercial habitual 1489.

### 5.2. El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE

**5.2.1** Es un servicio de TELEFÓNICA EMPRESAS proporcionado a través del teléfono 1002 o mediante las herramientas online disponibles en el portal web de Aplicateca.

**5.2.2.** Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.

## 6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

### 6.1. Remuneración

**6.1.1. Precio del SERVICIO.** Según el valor que aparece en la página web del SERVICIO en <https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales/pagina-web-empresas>, según las modalidades de contratación allí descritas.

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales, a efectos de hacer paquetes de servicios o promociones, informando al CLIENTE de los mismos. Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por TELEFÓNICA EMPRESAS al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 18, con treinta (30) días de antelación.

En el caso de que EL CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

### 6.1.2. Forma de Pago

El CLIENTE se obliga al pago del precio indicado en las presentes Condiciones Generales. TELEFÓNICA EMPRESAS facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro General de Tarifas vigente en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

El pago de las cuotas mensuales se efectuará mensualmente a mes vencido con la facturación de la línea, cargándose en la factura regular mensual del servicio telefónico.

En caso de retraso en el pago, TELEFÓNICA EMPRESAS podrá suspender temporal o definitivamente la prestación de los Servicios si, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, TELEFÓNICA EMPRESAS requerirá de nuevo al Cliente, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, TELEFÓNICA EMPRESAS podrá proceder a la interrupción definitiva del SERVICIO dando de baja al mismo.

### 6.2. Uso correcto del SERVICIO

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del SERVICIO que en su caso establezca EL PROVEEDOR, El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en la presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios.

### **6.3. Utilización de la dirección de correo electrónico del CLIENTE por parte de TELEFÓNICA EMPRESAS**

El CLIENTE acepta y autoriza que TELEFÓNICA EMPRESAS utilice su correo electrónico para comunicarse con él y remitirle mensajes, como, por ejemplo, las comunicaciones que TELEFÓNICA EMPRESAS puede remitir al CLIENTE de conformidad con las presentes Condiciones Generales o desde listas de correo automáticas (como mensajes relativos a información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por TELEFÓNICA EMPRESAS o a través de TELEFÓNICA EMPRESAS, etc.).

### **6.4. Clave de acceso**

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

#### **6.4.1. Asignación**

Las credenciales de acceso a Aplicateca (en adelante, "Claves de Acceso y Compra") se asignarán durante el proceso de registro de CLIENTE o de alta de cada usuario en Aplicateca, donde:

- el identificador de acceso (Login) será **la dirección de correo electrónico (email)** del usuario o las credenciales que el cliente utilizar en movistar.es para el acceso a su área privada,
- la contraseña la establece el usuario cuando completa el proceso de activación en Aplicateca o, si utiliza su usuario de movistar.es, su clave habitual en movistar.es.

Estas credenciales podrán ser modificadas con posterioridad a voluntad del usuario y bajo su responsabilidad.

Dichas credenciales deberán ser proporcionadas por el usuario para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.

Adicionalmente, y si el SERVICIO prestado lo requiere, EL PROVEEDOR podrá exigir a los usuarios del SERVICIO el empleo de otras credenciales adicionales para su uso (en adelante, las "Claves del Servicio").

TELEFÓNICA EMPRESAS o, en su caso, EL PROVEEDOR, podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por TELEFÓNICA EMPRESAS, procediendo a la comunicación al CLIENTE de forma inmediata.

#### **6.4.2. Uso y custodia**

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y Compra y a mantener en secreto sus Claves de Acceso y Compra. TELEFÓNICA EMPRESAS no se responsabiliza del uso que hagan tanto el usuario, como terceras personas de las claves de acceso.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, ya que la gestión de éstas es de su responsabilidad. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por un tercero que emplee Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de TELEFÓNICA EMPRESAS o por otra razón sea imputable exclusivamente a TELEFÓNICA EMPRESAS.

### **6.5. Colaboración con TELEFÓNICA EMPRESAS**

El CLIENTE se obliga a facilitar a TELEFÓNICA EMPRESAS la colaboración necesaria para todas aquellas cuestiones y actividades que se planteen durante el período de comercialización o que guarden relación con el mismo.

TELEFÓNICA EMPRESAS o, en su caso EL PROVEEDOR, podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación del servicio a aquellos clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones.

## **7. OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA EMPRESAS**

### **7.1. Compromiso de Nivel de Servicio**

#### **7.1.1. Disponibilidad**

Sin perjuicio de otras Condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, TELEFÓNICA EMPRESAS se hace únicamente responsable del soporte, la atención, la resolución de incidencias y de la gestión del cobro del SERVICIO, siendo el PROVEEDOR el responsable frente al CLIENTE de la provisión del servicio y de cuantas obligaciones legales se deriven del mismo.

En todo caso, TELEFÓNICA EMPRESAS declina toda responsabilidad en caso de interrupción del SERVICIO por fuerza mayor o por causas imputables al propio CLIENTE.

#### **7.1.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad**

Sin perjuicio de la responsabilidad que en su caso asuma el PROVEEDOR en relación con la disponibilidad del SERVICIO, TELEFÓNICA EMPRESAS responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a TELEFÓNICA EMPRESAS.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del SERVICIO como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la red sea o no de TELEFÓNICA EMPRESAS, que impidan el acceso del equipo del CLIENTE a Internet, (b) la discontinuidad en el SERVICIO causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo o que impidan el acceso de dicho equipo a Internet.

#### **7.1.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada**

A los efectos previstos en la Cláusula 7.1.2. la falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE, a través de una comunicación de incidencia técnica en el Centro de Asistencia Técnica en el teléfono 1002, hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO.

### **7.2. Servicios de Atención al Cliente**

TELEFÓNICA EMPRESAS se obliga a prestar al CLIENTE el Servicio de Atención al Cliente en los términos indicados en la Condición 5.

## **8. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

**8.1.** 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.

**8.2.** 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.

**8.3.** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas condiciones generales, TELEFÓNICA EMPRESAS 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 TELEFÓNICA EMPRESAS y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

**8.4.** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, TELEFÓNICA EMPRESAS 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.

**8.5.** El CLIENTE reconoce por el presente contrato que el software puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o

fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de TELEFÓNICA EMPRESAS. En consecuencia, TELEFÓNICA EMPRESAS excluye expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del software y/o del sistema, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control de TELEFÓNICA EMPRESAS, y que no estén contempladas en las presentes condiciones.

**8.6.** El cliente será responsable del uso incorrecto de los servicios contratados.

## **9. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO**

### **9.1. Continuidad del SERVICIO**

Sin perjuicio de las condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, TELEFÓNICA EMPRESAS será responsable de la prestación del servicio soporte, atención al cliente y de la gestión de incidencias.

### **9.2. Utilidad y falibilidad de los Servicios y contenidos accesibles a través de los servicios**

Ni TELEFÓNICA EMPRESAS ni EL PROVEEDOR garantizan que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad del Servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO TELEFÓNICA EMPRESAS Y EL PROVEEDOR QUEDAN EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL FRAUDE EN LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVES DE LOS SERVICIOS.

### **9.3. Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios.**

TELEFÓNICA EMPRESAS 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.

TELEFÓNICA EMPRESAS 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.

TELEFÓNICA EMPRESAS 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 GENERALES.

### **9.4. Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los mismos**

TELEFÓNICA EMPRESAS 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.

TELEFÓNICA EMPRESAS 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

## **10. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En estos casos, a instancia del PROVEEDOR, TELEFÓNICA EMPRESAS lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO. Asimismo, TELEFÓNICA EMPRESAS podrá modificar o cancelar, los servicios y/o prestaciones que proporciona preavisando con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación de los servicios y/o prestaciones. Esta facultad de modificación no implica para el Cliente penalización o coste alguno.

## **11. RETIRADA Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá retirar o suspender, cautelarmente, la prestación del SERVICIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente.

## **12. NO LICENCIA DE SOPORTE**

EL PROVEEDOR a través de la comercialización del servicio que realiza TELEFÓNICA EMPRESAS autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos al SERVICIO de los que son titulares únicamente para utilizar el SERVICIO de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. EL PROVEEDOR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

## **13. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Telefónica Empresas informa al CLIENTE de que los datos objeto de tratamiento serán los estrictamente necesarios para la prestación del Servicio o Servicios contratados, el mantenimiento y gestión de la relación contractual, así como labores de información de los distintos servicios contratados y de las actividades relacionadas con los mismos.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el CLIENTE para mantener la relación contractual con Telefónica Empresas (en adelante, “los interlocutores”), así como para otras finalidades que nos permita o autorice, serán tratados conforme a lo establecido en la Política de datos de Empresas de Telefónica Empresas cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), solicitando un ejemplar en el 1489.

De acuerdo con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Telefónica Empresas en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y, en su caso, Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como “Telefónica Empresas”).

Adicionalmente, Telefónica Empresas podrá tratar los datos del CLIENTE o de los interlocutores relativos a los servicios contratados, datos de tráfico y de facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por el CLIENTE, con la finalidad de realizarles ofertas comerciales sobre productos y servicios de Telefónica Empresas.

Si como CLIENTE empresa no desea que utilicemos la información indicada con la citada finalidad, podrá comunicárnoslo enviando un email a [privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com](mailto:privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com); o un escrito a Telefónica Empresas Ref. Datos al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid. En todo caso, los interlocutores tendrán la facultad de oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales a través de los mismos medios indicados anteriormente. Como CLIENTE es su responsabilidad facilitar esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por Telefónica en este contexto, e indicarles que podrán consultar el detalle en la web [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad).

Para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, TELEFÓNICA Empresas podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en [www.movistar.es/privacidad/info-adicionalesempresas](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicionalesempresas).

Tanto el CLIENTE como los interlocutores, podrán siempre consultar el detalle de la Política de datos de Empresas en [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad) así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad enviando un email a la dirección [privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com](mailto:privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com), o dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid.

## **14. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la prestación del SERVICIO infringe sus derechos de propiedad intelectual, deberá ponerse en contacto con el CAC del SERVICIO donde se le comunicarán todos los datos necesarios para enviar una notificación a TELEFÓNICA EMPRESAS en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos o funcionalidades protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual e industrial supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos o funcionalidades indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

## **15. CESIÓN DE DERECHOS**

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el SERVICIO, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 17, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

## **16. VIGENCIA**

El Contrato entre TELEFÓNICA EMPRESAS y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el SERVICIO. A tales efectos, se entenderá producida la citada alta, una vez que el CLIENTE haya apretado el botón de acepto, conforme se establece en el número 1 de las presentes condiciones.

Dicho contrato tendrá una duración indefinida, sin perjuicio de la facultad de terminación unilateral o desistimiento reconocida en la cláusula 17.

## **17. TERMINACIÓN**

### **17.1. Unilateral**

17.1.1. Por decisión del propio CLIENTE, notificada a TELEFÓNICA EMPRESAS por cualquier medio fehaciente en el plazo que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO, o en su defecto en el plazo general de siete (7) días, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

17.1.2. TELEFÓNICA EMPRESAS, bien directamente, bien a instancias del PROVEEDOR, podrá dar por finalizado el presente acuerdo por cese en la prestación del SERVICIO, previa comunicación al CLIENTE con al menos UN (1) MES de antelación sobre la fecha prevista para dicho cese.

### **17.2. Resolución**

TELEFÓNICA EMPRESAS y el CLIENTE tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en

todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a la parte cumplidora, así como la facultad de retirada y suspensión del SERVICIO prevista en la Condición 10.

### **17.3. Efectos**

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, TELEFÓNICA EMPRESAS facturará el importe completo correspondiente a la última mensualidad. No obstante, en caso de que la finalización de la prestación sea por causa de desistimiento de TELEFÓNICA EMPRESAS, ésta facturará el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad del desistimiento, todo lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 16.

## **18. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TELEFÓNICA EMPRESAS al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a la dirección de correo de los usuarios registrados en el sistema; (c) comunicación por medio de llamada telefónica o correo electrónico al número de teléfono o email indicado por el CLIENTE como datos de contacto.

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el SERVICIO, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a TELEFÓNICA EMPRESAS todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre TELEFÓNICA EMPRESAS y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 1.

Las comunicaciones del CLIENTE a TELEFÓNICA EMPRESAS deberán dirigirse al Servicio de Atención al CLIENTE utilizando los números de atención comercial.

## **19. LEY APLICABLE**

La prestación del SERVICIO regulado mediante estas Condiciones Generales se regirá por la legislación española.

## **20. JURISDICCIÓN**

TELEFÓNICA EMPRESAS y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales.

### **20.1. Resolución de conflictos**

Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra TELEFÓNICA EMPRESAS, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de un (1) mes desde la resolución de TELEFÓNICA EMPRESAS o desde la finalización el plazo para responder.

## **21. Condiciones especiales de aplicación en contrataciones amparadas por el plan Acelera Pyme**

La primera contratación se realizará durante un año, siendo el inicio del periodo de prestación del servicio, la fecha de activación del servicio Hacemos Tu Negocio Web y que se constatará mediante el envío de una comunicación por email que confirmará la puesta a disposición de la infraestructura de alojamiento web.

El resto de los servicios detallados y que forman parte del plan se irán activando según la disponibilidad de los elementos necesarios para el disfrute y uso a lo largo de los 12 meses naturales desde la fecha de activación.

Una vez finalizado el plazo de contratación inicial de un año, los servicios se renovarán automáticamente para el usuario con periodicidad mensual, salvo comunicación anticipada del cliente a través de los canales habilitados. Las tarifas aplicables para la renovación serán las vigentes en cada momento y que se recogen en los anexos I, II y III.

### **Documentación de justificación**

Como parte del programa Acelera Pyme, se detallan los documentos que será imprescindible aportar a RED.ES como pruebas de ejecución y que Telefónica Empresas con la colaboración del cliente aportará:

#### **PRIMERA FASE**

- Dirección URL (Uniform Resource Locator) de la página Web.
- Justificante de formalización del dominio asociado en caso de incluirse el suministro del dominio dentro del alcance del Acuerdo.
- Capturas de pantalla que acrediten el funcionamiento de la solución implantada.
- Informe de revisión de la accesibilidad, según el modelo disponible en la página web de Red.es, siendo el único admitido. Se considerarán como válidos aquellos resultados del informe que tenga como valores: “parcialmente conformes” o conformes”.  
Captura de pantalla que permita acreditar el cumplimiento de las obligaciones de publicidad que se recogen en el artículo 34 de las Bases Reguladoras.

#### **SEGUNDA FASE**

- Dirección URL (Uniform Resource Locator) de la página Web.
- Justificante de formalización del dominio asociado a los meses hasta la fecha de justificación final, en caso de incluirse el suministro del dominio dentro del alcance del Acuerdo.
- Informe de revisión de la accesibilidad, según el modelo disponible en la página web de Red.es, siendo el único admitido. Se considerarán como válidos aquellos resultados del informe que tenga como valores: “parcialmente conformes” o “conformes”.
- Informe de resultados del servicio de mejora de posicionamiento SEO.
- Capturas de pantalla que acrediten el funcionamiento de la solución implantada.
- Documento de capturas de pantalla que permita acreditar el cumplimiento de las obligaciones de publicidad que se recogen en el artículo 34 de las Bases Reguladoras.

En caso de que RED.ES actualice o modifique el procedimiento de justificación de la implantación de las Soluciones de Digitalización, el cliente y TELEFÓNICA EMPRESAS se comprometen a aportar la nueva documentación o evidencias solicitadas.

### **Obligaciones del cliente**

Facilitar la conformidad a la prestación del servicio por parte de Telefónica Empresa a RED.ES en cada Fase de Justificación cuando se cumplan las siguientes condiciones:

#### **PRIMERA FASE**

- Estén activos e instalados todos los servicios incluidos en el paquete y la web publicada.

#### **SEGUNDA FASE**

- Hayan transcurrido 12 meses desde la fecha de activación del primer servicio que marcará el inicio de la prestación.

## ANEXO 1: Precios y características de Hacemos Tu Negocio Web

Características	Hacemos Tu Negocio Web
Dominio incluido <sup>1</sup> (.com, .net, .org, .cat, .info, .biz, .name, .com.es, .org.es.)	✓
Alojamiento	✓
Adaptada a PCs, móviles y Tablets	✓
Tráfico web	<b>Ilimitado</b>
Cuentas de correo <sup>2</sup>	<b>5</b>
Certificado SSL <sup>3</sup>	✓
Multi-idioma	✓
Formulario personalizable	✓
Alta en Google, Bing y Yahoo!	✓
Blog	✓
Newsletter <sup>4</sup>	✓
Tienda online	✓
Catálogo ampliado	✓
Métodos de pago	✓
Gestión de pedidos, impuestos y modos de envío.	✓
Contacto y recogida de información	✓
Diseño web y publicación	✓
Solicitud de cambios de contenido	<b>1 hora al mes</b>
<b>Precio</b>	<b>33 €/mes</b> 39,93 €/mes IVA incluido <b>396€/año</b> 479,16 €/mes IVA incluido

1 Registro de un dominio nuevo (o transferencia de uno existente) y renovación del mismo mientras se encuentre activo EL SERVICIO. Extensiones incluidas: .es, .com, .net, .org, .info, .biz, .name, .com.es, .org.es. Ampliable opcionalmente mediante contratación de dominios adicionales.

2 Incluye 5 cuentas de correo de 2GB cada una, aunque la capacidad se puede distribuir entre todas las cuentas. El uso del servicio de correo debe cumplir con las condiciones establecidas en el punto 4.2 Uso correcto del servicio. El servicio es ampliable con Cuentas de correo adicionales por 0,99€/mes/cuenta (1,20€/mes/cuenta IVA INCLUIDO).

3 El certificado sólo se puede utilizar con un dominio registrado con TELEFÓNICA EMPRESAS que esté siendo utilizado para servir una página web de este SERVICIO. La concesión de este certificado gratuito es discrecional y está sujeta a las condiciones establecidas por nuestros proveedores.

4 Herramienta de envío de campañas de email marketing, con asistente de creación de campañas, gestión de listas de suscriptores y seguimiento de aperturas y clics (incluidos 1.000 envíos al mes a 1.000 suscriptores).

## ANEXO 2: Precios y características de Tu Agenda Online

Características	Tu Agenda Online
Crea distintos tipos de citas: citas individuales y eventos.	✓
Envía recordatorios y notificaciones.	✓
Sincroniza con los calendarios de Google, Microsoft y Apple.	✓

Incluye enlaces a Zoom, Google Meet, Teams, etc.	✓
Recibe pagos online con PayPal o Stripe.	✓
<b>Precio</b>	<b>5,95 €/mes</b> 7,2 €/mes IVA incluido <b>71,4€/año</b> 86,4 €/mes IVA incluido

### ANEXO 3: Precios y características de Conecta Con Tus Clientes

Características	Conecta Con Tus Clientes
Llamada de activación	✓
Herramienta para la gestión de las ubicaciones	✓
Apartado para la creación de un perfil para destacar en internet	✓
Auto-sincronización de la información	✓
Alta automática en los principales portales online	✓
Posibilidad de conexión de las cuentas de Google My Business y Facebook Business	✓
Gestión de varias ubicaciones desde un único panel	✓
Informes periódicos	✓
Gestión de reseñas	✓
Publicación de contenidos	✓
Programación de publicaciones	✓
Configuración de notificaciones de reseñas	✓
<b>Precio</b>	<b>25 €/mes por ubicación</b> 30,25 €/mes por ubicación IVA incluido <b>300 €/año</b> 363 €/mes IVA incluido

### ANEXO 4: Precios y características de Tu Informe SEO Avanzado

Características	Tu Informe SEO Avanzado
Indexación en Google, Bing y Yahoo!	✓
Análisis de keywords	30
Análisis de competidores	4

Frecuencia de escaneo	Diario
Número de páginas analizadas	Hasta 1.000
Análisis web: Optimización on-page, móvil, popularidad, Facebook	✓
Informe mensual y notificaciones	✓
Estadísticas de Marketing y métricas (keywords, competidores)	✓
Plan SEO y optimización en buscadores	✓
Integración con Google Analytics	✓
<b>Precio</b>	<b>22 €/mes</b> 26,62 €/mes IVA incluido <b>264 €/año</b> 319,44 €/mes IVA incluido

#### ANEXO 5: Precios y servicios SITIO WEB AVANZADO

<b>Sitio Web Avanzado</b>	
<b>Hacemos Tu Negocio Web</b>	<b>396€/año</b>
<b>Tu Agenda Online</b>	<b>71,4€/año</b>
<b>Conecta Con Tus Clientes</b>	<b>300€/año</b>
<b>Tu Informe SEO Avanzado</b>	<b>264€/año</b>
<b>Acompañamiento</b>	<b>50€</b>
<b>Precio</b>	<b>1.081,4€/año</b> 1.308,5€/mes IVA incluido

#### ANEXO 6. CONDICIONES PARTICULARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO APLICABLES A LOS SERVICIOS CONTRATADOS EN CASO DE DISFRUTE DEL SERVICIO DENTRO DE LA OFERTA KIT DIGITAL FINANCIADA CON LOS FONDOS EUROPEOS NEXT GENERATION

El Programa Kit Digital, enmarcado dentro del programa Acelera Pyme del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España, a través de la decisión de Ejecución del Consejo (2021/0156), tiene por objeto la concesión de ayudas provenientes de los fondos europeos de recuperación *Next Generation EU* a pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo para la adopción de soluciones de digitalización disponibles en el mercado. Estas ayudas se materializan a través de la concesión de un «bono digital», destinado en exclusiva a la adopción de soluciones de digitalización, y serán otorgadas siempre y cuando el Cliente cumpla con los requisitos establecidos en la Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para la digitalización de pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo, en el marco de la Agenda España Digital 2025, el Plan de Digitalización PYMEs 2021-2025 y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España -Financiado por la Unión Europea- *Next Generation EU* (Programa Kit Digital) (en adelante, “Orden ETD/1498/2021”).

En este contexto, las presentes Condiciones Particulares son de aplicación y regulan la prestación del Servicio al Cliente que ha suscrito previamente con TELEFÓNICA EMPRESAS, las Condiciones Generales de la Oferta Kit Digital (en adelante, “Oferta Kit Digital”), durante la

vigencia de dicha Oferta. En este sentido, en todo lo no previsto en estas Condiciones Particulares, resultará de aplicación lo previsto en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio. De igual forma, en caso de contradicción entre las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, resultará de aplicación lo previsto en estas últimas.

Una vez finalizado este periodo inicial, el Servicio se prestará conforme a lo indicado en las Condiciones Generales, dado que el Cliente ya no estará vinculado o asociado expresamente a la Oferta Kit Digital ni tendrá ya la consideración de beneficiario en los términos establecidos en la Orden ETD/1498/2021.

#### **6.1. Vinculación con otros Servicios:**

El Servicio objeto de las presentes Condiciones Particulares se prestará de forma conjunta, según el tipo de solución escogida por el Cliente:

- Hacemos Tu Negocio Web
- Add-on Tu Agenda Online
- Conecta Con Tus Clientes
- Informe SEO Avanzado
- Acompañamiento

Los Servicios indicados anteriormente forman en su conjunto una Oferta Comercial que según el tipo de solución del que forman parte será objeto del correspondiente Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización que las Partes deben suscribir conforme a lo establecido en la Orden ETD/1498/2021. En este sentido, en caso de baja de uno o de todos los servicios que conforman dicha oferta, resultará de aplicación lo establecido en el apartado de "Terminación del Servicio" de las presentes Condiciones Particulares.

#### **6.2. Alcance del Servicio:**

El alcance del Servicio es el establecido en la cláusula 3 de las Condiciones Generales.

#### **6.3. Obligaciones específicas:**

Para la puesta en marcha del servicio, el Cliente se compromete a colaborar con el equipo asignado por TELEFÓNICA EMPRESAS para desplegar el servicio, asistiendo a las reuniones telefónicas o virtuales a las que se le convoquen, facilitando la información que se le requiera y revisando el sitio web entregado en los plazos estipulados.

El Cliente se compromete a mantener el sitio web publicado (online) durante la duración del contrato.

Así mismo, durante la vigencia de la Oferta Kit Digital, el Cliente deberá remitir a TELEFÓNICA EMPRESAS cuanta documentación resulte exigible para la justificación de la obtención de las ayudas y de control, de conformidad con lo establecido tanto en la Orden ETD/1498/2021 como en las concretas convocatorias que resulten de aplicación. En este sentido, el Cliente reconoce que la información que remita a TELEFÓNICA EMPRESAS es correcta y veraz, y exime a TELEFÓNICA EMPRESAS de cualquier tipo de responsabilidad al respecto.

#### **6.4. Vigencia y duración:**

La duración del Servicio tendrá una duración inicial de 12 meses, financiados mediante el bono digital. Transcurrido dicho plazo, cada uno de los Servicios incluidos en la oferta se prorrogará de forma automática de manera indefinida por periodos mensuales según lo dispuesto en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio, sin perjuicio del derecho del Cliente a darse de baja conforme a lo indicado en dichas Condiciones Generales.

El inicio del periodo de prestación del servicio será la fecha de activación del servicio Hacemos Tu Negocio Web y que se constatará mediante el envío de una comunicación por email que confirmará la puesta a disposición de la infraestructura de alojamiento web.

El resto de servicios detallados y que forman parte del paquete se irán activando según la disponibilidad de los elementos necesarios para el disfrute y uso a lo largo de los 12 meses naturales desde la fecha de activación.

#### **6.5. Facturación y cobro:**

Durante la vigencia de la Oferta Kit Digital, resultarán de aplicación los términos y condiciones establecidos en las Condiciones Generales de la Oferta Kit Digital suscritas por el Cliente con respecto a los precios, facturación y forma de pago:

- El precio del Servicio durante los 12 primeros meses será el indicado en las Condiciones Generales de la Oferta Kit Digital suscritas por el Cliente para el conjunto de la Solución Digital contratada.
- El pago por la prestación de los servicios se realizará por el Cliente mediante la cesión a Telefónica Empresas de la parte del «bono digital» asociado al Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización que deberán suscribir las partes conforme a lo establecido en la Orden ETD/1498/2021, así como, en su caso, del abono de la parte correspondiente de los costes no subvencionados, entre los que se incluyen los impuestos aplicables, así como excesos o servicios complementarios que el Cliente decida dar de alta.
- El importe del Servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, y los importes a abonar directamente por el Cliente se realizarán a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que en su caso hubiera señalado en el momento de contratación. El Cliente reconoce y confirma el mandato para el cobro de las facturas correspondientes a dichos servicios a través de la cuenta designada según lo indicado en esta cláusula.
- El Cliente acepta recibir la factura en formato electrónico, pudiendo no obstante ejercer su derecho a optar por la factura en papel en cualquier momento
- Durante la prestación del servicio, Telefónica Empresas, en nombre del Cliente, presentará la justificación de las acciones realizadas consistente en la documentación exigida y las demás pruebas admitidas en derecho, en su caso. Una vez ésta sea comprobada y verificada, Telefónica Empresas recibirá el pago por el importe del «bono digital» correspondiente a la ayuda asociada al Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización suscrito con el Cliente directamente de la Administración competente.
- Telefónica Empresas emitirá al Cliente una única factura por el importe total de la solución de digitalización contratada asociada al Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización. De ser el caso, la factura reflejará la reducción en el importe a abonar por el Cliente, con respecto a la cuantía de la subvención concedida asociada al Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización, cuyo derecho de cobro queda expresamente cedido a Telefónica Empresas en la formalización de dicho Acuerdo.
- La factura emitida por Telefónica Empresas reflejará la siguiente información, sin perjuicio de lo que se establezca en cada convocatoria de las ayudas:
  - Indicación del número de referencia del Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización;
  - Indicación expresa de la solución de digitalización adoptada y el periodo de la prestación de la misma;
  - Indicación expresa de la cuantía correspondiente a la subvención concedida al amparo del Programa Kit Digital y que figura en el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización;
  - Indicación expresa de que ha sido financiado a través de «Financiado por el Programa Kit Digital. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España Next Generation EU.
- El Cliente deberá estar al corriente de sus obligaciones tributarias como frente a la Seguridad Social, así como no ser deudor por resolución de procedencia de reintegro. En el supuesto de incumplimiento de los requisitos establecidos en la Orden ETD/1498/2021 por causa imputable al Cliente, supondrá que ésta asuma la obligación de pago a Telefónica Empresas de los costes incurridos, así como del precio total del Servicio.
- Finalizado el periodo de vigencia de la Oferta, el Cliente pasará a abonar directamente a Telefónica Empresas el precio del Servicio contratado conforme a los precios del propio Servicio, indicado en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio o en las presentes Condiciones Particulares, no siendo aplicable la bonificación concedida dentro del Programa Kit Digital.

## 6.6. Subcontratación

Telefónica Empresas informa al CLIENTE que los servicios de diseño podrán ser subcontratados a los proveedores DATA CONTROL TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.A., con CIF A29568177 y dirección: Calle Casas de Campos 7, 29001, Málaga; VEXLAN MARKETING SLU, con CIF 87174124 y dirección: Camino de Malatones 63, 28110, Algete; o QDQ MEDIA, S.A.U., con CIF A81745002 y dirección: Paseo de la Castellana 81, Planta 15, 28046 Madrid; aceptando y consintiendo dicha subcontratación.

La asignación del proveedor se realizará a discreción exclusiva de Telefónica Empresas.

#### **6.7. Terminación del Servicio:**

Son causas de terminación del Servicio, además de por las razones admitidas en derecho, las siguientes:

- a) Solicitud de baja antes de los 12 primeros meses por parte del Cliente
- b) Baja de cualesquiera otros servicios que forman parte de la Oferta Comercial del tipo de solución "Sitio Web Avanzado", objeto del correspondiente Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización que las Partes deben suscribir conforme a lo establecido en la Orden ETD/1498/202

**Consecuencias baja anticipada:** En cualquiera de los casos anteriores, si el Cliente es la parte causante de la resolución anticipada de la prestación de los Servicios durante el plazo de duración de la Oferta, deberá abonar directamente a Telefónica Empresas el importe restante del precio de la Oferta todavía no abonado del/los Acuerdo/s de prestación de Soluciones Digitales suscritos que el Cliente decida rescindir y del que forma parte el Servicio, en concepto de penalización por los gastos incurridos, así como por los comprometidos frente a terceros por la prestación del/los Servicio/s. Lo establecido en los párrafos anteriores se entiende sin perjuicio de las posibles responsabilidades por los daños y perjuicios que pudieran surgir.

#### **6.8. Modificación:**

Sin perjuicio de lo establecido en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio, en caso de modificación del precio del Servicio por las causas establecidas en el contrato, al Cliente no le resultará de aplicación esa modificación hasta la finalización de la vigencia inicial de 12 meses, financiados con la ayuda de los Fondos Europeos.

#### **6.9. Cesión:**

Durante la vigencia de la Oferta Kit Digital, no será posible ceder el contrato.