



# CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

## DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS

### CONDICIONES GENERALES

#### PRIMERA. - PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1.1 Sin perjuicio de lo seguidamente regulado para cada servicio, el CLIENTE contratará el Servicio firmando la Orden de Compra correspondiente, o mediante contrato telefónico (mediante grabación autorizada). Esta Orden de Compra, constituye el documento de referencia a todos los efectos (fechas, plazos, precios...) de contratación y renovación del Servicio.

#### SEGUNDA. - ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1 La suscripción del Contrato implica la aceptación por parte del CLIENTE de las presentes Condiciones Generales. A tales efectos, el CLIENTE admite expresamente la posibilidad de que la aceptación del contrato, así como, de las presentes Condiciones Generales, se realice mediante: su firma física, documento digitalizado, o contratación verbal mediante grabación telefónica. En este último caso, el CLIENTE manifiesta haber sido informado de que

la totalidad de las conversaciones mantenidas con DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS podrán ser grabadas con el fin de gestionar adecuadamente su contrato y salvaguardar sus derechos, manifestando su pleno consentimiento a tal grabación, la cual podrá ser también, llegado el caso, utilizada para la resolución de cualquier discrepancia surgida entre las partes, así como medio de prueba en sede judicial.

2.2 Por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se entienden aceptados los servicios contratados con la emisión de la correspondiente factura.

2.3 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS enviará al CLIENTE, vía correo electrónico, una comunicación de bienvenida con un enlace a las presentes condiciones de contratación y la factura detallando los costes, productos y servicios contratados.

2.4 El CLIENTE dispone de un plazo de retracto de la contratación, de cinco días naturales desde la fecha de realización de la Orden de Compra.

En todo caso, debe tener en cuenta que en caso de desistimiento DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS tendrá derecho a retener el porcentaje correspondiente al trabajo realizado del precio total del contrato para el primer año, con el fin de hacer frente a los gastos derivados del servicio ya prestado en el momento de recibir comunicación del ejercicio por su parte del derecho de desistimiento. (Gestión de dominio, reserva de alojamiento, etc).

#### TERCERA. - PRECIO Y FORMA DE PAGO

Las partes, de mutuo acuerdo, establecen como contra prestación por el Servicio, el importe reseñado al efecto y en la forma de pago indicada en la Orden de Compra, o Contrato Telefónico, que le será puesto a disposición del CLIENTE siempre que así lo requiera.



Dicha orden de compra reflejará el precio acordado para la primera anualidad/mensualidad, así como posteriores.

Todos los productos sujetos a renovación tacita, verán incrementado el precio anualmente según IPC, salvo que se indique lo contrario en la orden de compra.

3.1 La Orden de Compra deberá contener datos veraces y correctos. En caso de no ser así, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS no garantiza ni se hace responsable del cumplimiento del Servicio.

El precio pactado y expresado en la orden de pedido, salvo mención expresa, será facturado en un plazo inferior a los diez días de la contratación con un vencimiento de cobro inferior a los 10 días de la contratación.

El CLIENTE abonará los servicios a través de los medios de pago facilitados en la orden de compra, en un plazo inferior a los 10 días desde la fecha de contratación, independientemente del estado de ejecución de los servicios contratados.

3.3.1 El CLIENTE se compromete a notificar a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, cualquier cambio de los datos de cobro facilitados en la Orden de Compra, así como cualquier modificación en los datos fiscales.

#### **CUARTA. – RESPONSABILIDADES Y MANIFESTACIONES**

4.1. El CLIENTE garantiza que posee la titularidad o, en su defecto, las preceptivas licencias y autorizaciones, sobre los derechos de propiedad industrial e intelectual derivados de aquellos contenidos de la Web que hayan sido aportados por el CLIENTE (incluidos los materiales publicados en los soportes web existentes en representación del CLIENTE en el momento de la contratación).

Será exclusiva responsabilidad del CLIENTE el obtener cuantas licencias y autorizaciones sean necesarias para garantizar la integridad de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial derivados de tales contenidos cuya titularidad sea ostentada por terceros.

En consecuencia, el CLIENTE se compromete a asumir cualquier responsabilidad por reclamaciones dirigidas contra DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS por infracción de derechos de propiedad intelectual y/o industrial por tal concepto, asumiendo cuantos gastos, costes e indemnizaciones se deriven contra DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS con motivo de dicha reclamación y manteniendo indemne a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, en cualquier caso.

4.1.1 El CLIENTE se compromete a no realizar ninguna manifestación ni a incluir contenidos o prestación de servicios, ya sean con carácter lícito o ilícito, que pudieran suponer un daño a la imagen de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, del resto de los CLIENTES de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS o de terceros, y en especial, los relativos a contenidos

eróticos, pornográficos, juegos de azar, medicamentos, etc.

4.1.2 El CLIENTE será responsable de la veracidad del contenido de la Solución Web, de su validez y vigencia, de su adecuación a la normativa que resulte de aplicación al respecto y de disponer de cuantas autorizaciones y licencias sean necesarias para el ejercicio y promoción de su actividad profesional, no siendo responsable DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS de ningún daño directo o indirecto, que sean causa directa o indirecta del contenido de la Solución Web, siendo el responsable único el CLIENTE, eximiendo a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, por lo tanto, de cualquier responsabilidad por los daños o perjuicios que puedan ser reclamados por un tercero.

4.1.3 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se reserva el derecho a instar las reclamaciones pertinentes por los perjuicios causados. Asimismo, el CLIENTE deberá mantener indemne a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS respecto de las reclamaciones extrajudiciales y/o judiciales iniciadas por terceros y basadas en la vulneración de alguno de los extremos señalados en la presentes Condiciones Generales, asumiendo el pago de las eventuales cantidades que, en su caso, se reclamen a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS por dichos terceros.

4.2 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS no se hace responsable de los errores, daños o defectos que pudiera sufrir el sitio Web como consecuencia de su uso o manipulación por parte de personas ajenas a



DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, o por un uso negligente o no adecuado por parte del CLIENTE.

DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS tampoco se hace responsable de los errores, daños o defectos que pudiera sufrir el sitio Web como consecuencia de su incompatibilidad o inadecuación, totales o parciales, con otros soportes informáticos, servidores o navegadores con características distintas a las acordadas.

4.3 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS no se responsabiliza de los fallos técnicos de conexión de red que puedan provocar daños en los equipos, impedir la conexión o limitar total o parcialmente el acceso del CLIENTE a Web.

DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS no se responsabiliza de las averías que se produzcan por sus empresas suministradoras de servicio y que puedan impedir el acceso a la Web. Aun así en caso de carencia del servicio contratado, por causa imputables a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, y no reflejadas en las presentes condiciones, facultará al CLIENTE a solicitar el resarcimiento económico, aplicando la siguiente fórmula, (importe anual abonado/8760 horas) \*horas de inactividad del servicio, en todo caso dicho resarcimiento no podrá exceder el importe abonado por el CLIENTE en la anualidad vigente.

Los plazos establecidos en cada producto como plazos de puesta en marcha y mantenimiento no serán contemplados como carencia del servicio. Así

mismo el CLIENTE asume una disponibilidad el 95% de los servicios web, quedando fuera de lugar todas las reclamaciones que no excedan el mal funcionamiento del 5% anual.

4.4 El CLIENTE será absolutamente responsable de la utilización que haga de la Web, exonerando a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS de la responsabilidad derivada de cualquier daño o perjuicio que pudiera causar cualquier utilización de la misma por parte del CLIENTE.

#### QUINTA. - CESIÓN DE DERECHOS

5.1 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS será el propietario de todo el diseño y programación del sitio Web. DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, durante la vigencia del contrato, cederá al CLIENTE los derechos de explotación económica derivados de la propiedad intelectual sobre el resultado de los trabajos de creación y desarrollo contratados, en especial, los derechos a divulgar y/o publicar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y transformar los contenidos del sitio Web, en cualquier medio o soporte, escrito, gráfico, fonográfico, audiovisual, telemático, electrónico, digital, multimedia o informático, todo ello sujeto al cumplimiento total de las obligaciones del presente acuerdo. La cesión de los derechos se efectúa con carácter de exclusiva y con una duración definida o el máximo alcance que autoricen las disposiciones legales vigentes, y su ámbito territorial incluye todos los países del mundo.

5.2 Quedan expresamente excluidos de la referida cesión, los derechos de propiedad intelectual sobre los elementos derivados de programación y el código fuente, así como los sistemas, instrucciones y aplicaciones informáticas y las imágenes, sonidos e infografías propiedad de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS o de acuerdos de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS con terceros integrados en el Proyecto utilizadas bajo licencia.

5.3 Sin perjuicio de lo anterior, la cesión de los derechos de explotación, y cualquier otro que pudiera derivarse del presente acuerdo a favor del CLIENTE no surtirá efectos hasta el momento en que éste haya satisfecho a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS la totalidad del precio establecido en la cláusula PRIMERA de las condiciones generales.

#### SEXTA. - COLABORACIÓN ENTRE LAS PARTES

6.1 Ambas partes se comprometen, en lo necesario, a designar un interlocutor con el fin de supervisar la ejecución del Acuerdo y facilitar la comunicación entre las partes.

6.2 Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE mantendrá operativa, activa y actualizada la dirección de correo electrónico proporcionada en el formulario de contratación para las comunicaciones con DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS. Cualquier cambio en dicha dirección se notificarán mediante correo electrónico a la dirección: administracion@dayvo.co con las medidas propias de autenticación de dicha petición, de manera que



en ningún momento quede interrumpida la comunicación entre ambas partes contratantes.

#### **SÉPTIMA. - RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

7.1 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se reserva el derecho a retirar de forma inmediata el acceso a la Web a aquellos CLIENTES que a criterio de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS contravengan lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales de Contratación, sin posibilidad de reembolso en caso de haberse efectuado el pago. Concretamente, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS podrá anular la contratación, entre otros supuestos:

a. Cuando la Web se utilice con fines ilegítimos, incluyendo por tales la inclusión de contenidos ofensivos o vulgares, difamatorios, ilegales (apología del terrorismo, racismo o nazismo, pederastia, datos o información personal, etc.) u otros que DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, a su criterio, considere inadecuados.

b. Cuando los datos de cobro proporcionados en la contratación sean erróneos o imposibiliten la facturación y/o cobro del servicio contratado.

c. Cuando el CLIENTE incurra en mora o esté en situación de impago con DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS. En el caso de productos con vigencia mensual o pago fraccionado, la devolución o impago de 2 o más facturas consecutivas, facultará a DAYVO SISTEMAS

COLOMBIA SAS a la facturación de la totalidad del servicio contratado y la reclamación jurídico/administrativa pertinente, independientemente de que el servicio haya sido suspendido por dicho impago.

d. En caso de usos fraudulentos del producto o contrarios a la buena fe, sin perjuicio de aquellas acciones que por derecho pudieran corresponderle. En todos estos supuestos DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS procederá a la no renovación del dominio asociado al producto, eximiéndose de toda responsabilidad ante la pérdida de propiedad del mismo por parte del CLIENTE, así como de pérdida total de información contenida en el hosting (Web, Correo electrónico, ftp's, entre otros.)

#### **OCTAVA. - DOMINIO DE LA WEB DEL CLIENTE**

8.1 Los dominios adquiridos para la prestación del servicio, serán adquiridos bajo la titularidad de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA S.A.S. No obstante, el CLIENTE puede solicitar por escrito a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA S.A.S que le sea transmitida la titularidad del mismo.

Dicha transmisión queda sujeta a la no existencia de deuda alguna pendiente de cobro por parte de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS. Una vez gestionada la transmisión DAYVO SISTEMAS

COLOMBIA S.A.S queda exento de la obligatoriedad de mantenimiento y renovación del mismo si no figura como contacto administrativo del dominio.

#### **NOVENA. - DOCUMENTO**

El documento contractual entre el CLIENTE y DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS está compuesto por las presentes Condiciones Generales y Particulares de Servicios, la Orden de Compra firmada por el CLIENTE, y/o grabación telefónica de aprobación, con el precio del Servicio, sus datos de contacto y de pago y las características del servicio contratado, que completan el presente documento, prevaleciendo, esta contratación verbal, frente a cualquier otro acuerdo verbal o escrito previo o simultáneo. Así mismo también se considerarán anexos al contrato las comunicaciones vía correo electrónico aprobadas consentidas por las partes.

#### **DÉCIMA. - LOPD**

10.1 Los datos personales proporcionados y los que el CLIENTE pueda facilitar en cualquier momento a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, serán incluidos en los ficheros de datos de carácter personal titularidad de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS y mantenidos bajo su responsabilidad, ubicados en su domicilio social sito en: Calle 67 N° 52 20, Medellín, Colombia.



El CLIENTE reconoce que por la propia naturaleza del servicio prestado por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, actúa en su condición de profesional o empresa.

10.2 Los datos personales del CLIENTE serán mantenidos confidencialmente por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA S.A.S, salvo aquellos que formen parte de la Solución Web y que estén destinados a su publicación y/o divulgación a través de los soportes señalados en las presentes Condiciones Generales.

A este respecto, el CLIENTE asume y consiente que terceras personas (inclusive DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, actuando por sí misma o a través de terceros) puedan obtener los datos referidos personales contenidos en la Solución Web, con alguna de las finalidades establecidas en la legislación vigente (Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013, de protección de datos de carácter personal; y así como en la política de privacidad de Dayvo Sistemas Colombia S.A.S.

10.3 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS tratará sus datos personales con los siguientes fines:

10.3.1 Para dar cumplimiento y gestionar de forma adecuada las relaciones contractuales con el CLIENTE.

10.3.2 Para hacerle llegar ofertas o informaciones de productos y servicios, propios o de terceros, directamente relacionados con las actividades de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, a través de cualquier medio incluyendo la vía electrónica. Al realizar la contratación, el CLIENTE presta expresamente su consentimiento para que sus datos puedan ser cedidos a las empresas del Grupo DAYVO SISTEMAS, a los fines indicados en este apartado.

10.4 El CLIENTE podrá, en su caso, ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición respecto a sus datos, mediante comunicación escrita dirigida al Servicio de Protección de datos de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS por correo electrónico (protecciondedatos@dayvo.co ) y/o remitida al domicilio social arriba indicado.

En este sentido, y en relación con los datos personales que formen parte de la Solución Web, el CLIENTE se compromete a mantenerlos actualizados en todo momento quedando igualmente obligado a comunicar a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS cualquier modificación o actualización relativa a los mismos.

## UNDÉCIMA. - LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

11.1. El presente Contrato se interpretará de acuerdo con la Legislación Colombiana.

Para cualquier controversia que pudiere surgir en relación con este Contrato, las Partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Medellín, Colombia con expresa renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, salvo que aplique un fuero imperativo por la naturaleza de la acción.



## CONDICIONES PARTICULARES

### SERVICIO DE CREACIÓN DE PÁGINAS WEB Y ECOMMERCE WP

#### PRIMERA. - OBJETO DEL SERVICIO

1.1 El presente Acuerdo tiene por objeto regular la relación contractual entre el CLIENTE y DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS por la que DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se compromete a la creación de una Solución Web o Ecommerce para el CLIENTE, su alojamiento, su mantenimiento y su acceso a Gestor Web (en adelante, el "Servicio"), en los plazos y condiciones establecidos a continuación.

1.2 Este Acuerdo es subsidiario a las Condiciones Generales de Contratación que el CLIENTE declara conocer y aceptar, a las que se remiten las Partes con carácter supletorio para cualquier cuestión no pactada expresamente en estas Condiciones Particulares.

1.3 A través de este documento el CLIENTE contrata con DAYVO SISTEMAS la creación de un sitio web mediante la herramienta ORCHARD 1.9.1 propiedad intelectual y de Explotación de DAYVO SISTEMAS. A través de este documento el CLIENTE contrata con DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS la creación de un sitio web mediante la herramienta

ORCHARD 1.9.1 propiedad intelectual y de explotación de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS.

1.4 El usuario que contrate el Servicio de creación de páginas Web admite haber leído las presentes Condiciones de Particulares y expresa su adhesión plena y sin reservas a todas y cada una de ellas.

1.5 La Web del CLIENTE será diseñada para una visualización optimizada y responsiva, producida con asp.net MVC, cuyo contenido tendrá como máximo un peso definido en base a servicio contratado y definido en tabla adjunta, o en su defecto especificado en la orden de pedido. Se recomienda la utilización de un navegador con soporte actualizado.

1.6 Durante la vigencia del presente Acuerdo, y siempre y cuando DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS tenga acceso al dominio, la Web y las cuentas de correo quedarán alojadas en los servidores de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS.

#### SEGUNDA. - EJECUCIÓN Y MODIFICACIONES

2.1 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se compromete a ejecutar y entregar los trabajos realizados en el gestor de contenidos mencionado

anteriormente en un plazo no superior a 60 días. El plazo indicado se computará a partir de la fecha en la cual el CLIENTE haya entregado a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, en soporte digital, la totalidad de los documentos, informaciones y materiales necesarios para la ejecución de la Web contratada, en un único envío, y el pago haya sido validado.

En los casos de Webs o Ecommerce realizados en gestor de contenidos diferente al mencionado anteriormente el plazo de entrega será el estipulado en el contrato correspondiente.

2.2 En el supuesto de que el CLIENTE no facilitara la documentación requerida en el plazo de 30 días desde su solicitud, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS procederá a la elaboración del sitio web incluyendo los datos básicos indicados en la llamada de contratación y la información que pueda obtener de fuentes públicas en las que se muestre información de la actividad tales como RRSS, directorios, imágenes de Google, etc, dejando en construcción los datos pendientes de envío por parte del CLIENTE.

2.3 Una vez realizada la entrega del material por el CLIENTE, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS elaborará la Web, que será presentada al CLIENTE para su aprobación mediante una comunicación



por correo electrónico, o telefónica, una URL y un texto explicativo donde el CLIENTE, haciendo clic sobre la URL podrá visualizar la Web creada por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, examinar su diseño y probar el funcionamiento de la página y sus contenidos.

2.4 El CLIENTE dispondrá de un período de revisión de 7 días hábiles, a contar desde el siguiente al de la comunicación del enlace a la Web, para verificar el funcionamiento y adecuación a lo establecido en la Orden de Compra.

Una vez transcurrido dicho plazo sin que el CLIENTE solicite modificaciones, al octavo día se entenderá que acepta tácitamente el proyecto de Web propuesto como creatividad final, y este será publicado.

2.5 Durante ese período de prueba, el CLIENTE podrá proponer, en base al Anexo, las modificaciones sobre los documentos, informaciones y materiales entregados para la realización de la Web, sin que puedan aceptarse posteriormente otros nuevos.

El tiempo máximo que el equipo de diseño de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS dedicará a los ajustes finales propuestos es el indicado en el Anexo. Así mismo el CLIENTE puede solicitar el presupuesto de un extra de horas adicionales facturables según Anexo.

2.6 Así mismo durante la vigencia del primer año de contrato, el CLIENTE podrá solicitar un máximo de 2 modificaciones de texto o fotos de forma mensual y no acumulable. Esta modificación se entiende como tal, la efectuada en uno de los apartados, o una de las fotos de la web, y no todas las expuestas en el mismo contacto, sin que el desarrollo de las mismas exceda el tiempo de 30 minutos al mes o un tiempo acumulado anual inferior a las 2 horas. Dichas modificaciones las notificará por escrito y vía herramienta de gestión de tickets y solicitudes de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS o en su defecto vía correo electrónico a la dirección facilitada por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS a tal efecto.

El CLIENTE se responsabilizará de que toda la información y multimedia enviada para la creación y actualización de la web cuente con los pertinentes permisos de difusión y propiedad intelectual, quedando DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS exento de toda responsabilidad que pudiera generar. Esta responsabilidad queda extendida a todos los materiales que el CLIENTE pudiera tener en el momento de la contratación publicados en otros dominios de su referencia, siendo el CLIENTE el responsable de la petición de los permisos oportunos.

Si el CLIENTE precisara de un número mayor de modificaciones, éstas le serán presupuestadas, previa solicitud, en los precios hora reflejados en el ANEXO.

2.7 Métodos de pago habilitados. En las tiendas on line básicas se utilizará la pasarela standard de PayPal. En tiendas Profesional, se utilizarán las pasarelas compatibles con el gestor de contenidos.

### **TERCERA. - ENTREGA DE RESULTADOS**

3.1 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS publicará la Web una vez terminada y tras el período de revisión establecido.

DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS informará al CLIENTE de la publicación inmediata de la versión definitiva de la Web. En esa comunicación se informará al CLIENTE de los pasos a seguir con el fin obtener el usuario y contraseña de acceso al Gestor Web, las direcciones de correo electrónico y la contraseña para acceder a estas cuentas de correo electrónico.

3.2 Para todos los tipos de webs: El acceso al Gestor Web por parte del CLIENTE se producirá mediante una combinación de claves de nombre de usuario y contraseña, reconociendo el CLIENTE que son personales, confidenciales e intransferibles, de modo que, en ningún caso, puedan ser utilizadas por terceras personas. Por tanto, el CLIENTE se hace plenamente responsable de la utilización que puedan hacer esos terceros de las claves personales de aquel, exonerando a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS de cualquier responsabilidad al respecto.



3.3 TRASLADOS DE DOMINIO. Según la legislación actual, el traslado de dominio y servicios relacionados han de ser solicitados por el titular del mismo, no pudiendo ser realizado por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA S.A.S. Por ello, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA S.A.S se exime de toda responsabilidad de las consecuencias del traslado del mismo, incluyendo los correos electrónicos depositados en servidores ajenos a esta organización.

En el caso de que una vez informado el CLIENTE del trámite de traslado por parte de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA S.A.S, este no haya podido gestionar el traslado del mismo en el plazo máximo de 3 meses, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA S.A.S adquirirá en nombre del cliente el dominio similar disponible, que, bajo su propio criterio, estime oportuno, con el fin de publicar la web contratada, y proceder a la difusión y renovación de la misma.

3.3.1 CORREOS ELECTRONICOS. El CLIENTE se hace responsable, una vez contratado el servicio con DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, de la correcta copia de seguridad de los correos electrónicos almacenados en los servidores del operador donante. De esta forma, se exime a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS de las pérdidas de estos por la falta de diligencia en las tareas de copia de seguridad por parte del CLIENTE una vez se produzca el traslado y cambio de DNS a los servidores de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS.

Así mismo, y con el fin de velar por la confidencialidad de datos del CLIENTE, éste se compromete a proceder al cambio de claves a través de las preferencias de cada cuenta en la siguiente dirección:  
webmail.dominioelegidoporelcliente.xxx

3.4 RECURSOS TÉCNICOS. Los recursos técnicos asignados al proyecto son los reflejados en el Anexo, según el servicio contratado, el CLIENTE podrá ampliar dichos recursos en base a sus necesidades, y serán aplicados tras la aceptación y pago de la oferta presentada.

#### CUARTA. - RENOVACIÓN DEL SERVICIO

4.1 La permanencia del servicio es por un año desde la fecha de contratación, así como las renovaciones, salvo otro acuerdo que quede reflejado en la contratación.

Una vez transcurrido el primer año desde la fecha de contratación del servicio, tanto el alojamiento, mantenimiento y acceso al Gestor Web quedarán sujetos a la renovación tácita anual a los precios establecidos y pactados en la contratación.

El servicio será renovado tácitamente en periodos anuales, salvo previa denuncia por escrito y de forma fehaciente en el periodo de dos meses anteriores a la finalización del contrato por alguna de las partes.

## CONDICIONES PARTICULARES: SERVICIO DE CONSULTORÍA EN SEO

### PRIMERA. - OBJETO DEL SERVICIO

1.1 El presente Acuerdo tiene por objeto regular la relación contractual entre las Partes por lo que DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se compromete al desarrollo de trabajos con el fin de mejorar la indexación de los contenidos web del CLIENTE de cara a buscar una mejora en el posicionamiento por parte de Google (en adelante, el "Servicio"), en los plazos y condiciones establecidos a continuación.

El producto SEO, consiste, asimismo, en la optimización de la Solución Web del CLIENTE para su inscripción en el motor de búsqueda de GOOGLE. Incluye un servicio de consultoría personalizado sobre las expresiones, siendo éstas pactadas con el CLIENTE y con un seguimiento individualizado de la evolución del posicionamiento de la Solución Web

1.2 Este Acuerdo es subsidiario a las Condiciones Generales de Contratación que el CLIENTE declara conocer y aceptar, a las que se remiten las Partes con carácter supletorio para cualquier cuestión no pactada expresamente en estas Condiciones Particulares.

1.3 El Servicio objeto del presente acuerdo comprende los servicios de consultoría, asesoramiento y difusión del sitio web del CLIENTE, mediante la generación de contenido específico,





optimización del código de la página y otras herramientas, así como, su inscripción en el motor de búsqueda de GOOGLE y el control de las expresiones, para dar un mejor posicionamiento al negocio del CLIENTE en GOOGLE y otros buscadores de Internet.

#### **SEGUNDA. - EJECUCIÓN Y MODIFICACIONES**

DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS realizará el seguimiento y mantenimiento, así como todas aquellas mejoras necesarias para intentar que permanezcan bien posicionadas. DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se compromete, dadas las características del servicio, al estar ligado a los diferentes métodos de indexación de Google, a ejecutar las modificaciones e informes en el plazo que estime oportuno con el fin de realizar el seguimiento del servicio, facilitando un informe mensual de posición por los criterios elegidos

#### **TERCERA. - RESPONSABILIDADES**

El servicio de consultoría comprende las modificaciones que el técnico experto SEO de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS lleve a cabo en el sitio web del CLIENTE, siempre y cuando este haya sido elaborado por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS. En caso de que el sitio web del CLIENTE sea de producción ajena a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, los servicios se limitarán a la asesoría para que el gestor web del sitio realice los cambios pertinentes. Aun así, el CLIENTE puede facilitar a

DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS los accesos pertinentes (Gestor de contenidos o/y acceso FTP) al sitio desarrollado por personal ajeno a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS con la finalidad de que el técnico Seo de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS proceda a efectuar los cambios que considere oportunos.

En este supuesto, el CLIENTE se responsabiliza de tener y velar por una copia de seguridad diaria de su web como contingencia a los posibles errores que en la corrección de las carencias Seo se pudieran cometer, eximiendo así a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS de cualquier compensación por carencias en el servicio web elaborado por un tercero en su gestión. Así mismo, el CLIENTE será el responsable de la reposición de la copia de seguridad en caso de ser necesario.

#### **CUARTA. - GARANTÍAS DEL SERVICIO**

El CLIENTE declara conocer que DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS no tiene control sobre posibles fluctuaciones de su posicionamiento ya que es obra de GOOGLE la colocación de su posición. No obstante, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS destinará todos sus esfuerzos en que la posición por los criterios concretados, tras el periodo de vigencia contractual, sea mejor que la que ocupaba al inicio de la misma.

#### **QUINTA. - RENOVACIÓN DEL SERVICIO**

Una vez transcurrido el periodo de permanencia acordado en la contratación, el servicio, quedará sujeto a la renovación tácita mensual, a los precios establecidos y pactados. El servicio será renovado tácitamente en periodos mensuales, salvo previa comunicación por escrito y de forma fehaciente en el periodo de diez días anteriores a la finalización de la mensualidad por alguna de las partes.

### **CONDICIONES PARTICULARES: SERVICIO INTEGRAL PLAN POSICIONA**

#### **PRIMERA. - OBJETO DEL SERVICIO.**

1.1 El presente Acuerdo tiene por objeto regular la relación contractual entre las Partes. DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se compromete a la creación de una Solución Web para el CLIENTE, su alojamiento, su mantenimiento y su acceso a Gestor Web (en adelante, el "Servicio"), en los plazos y condiciones establecidos a continuación.

1.2 Este Acuerdo es subsidiario a las Condiciones Generales de Contratación que el CLIENTE declara conocer y aceptar, a las que se remiten las Partes con carácter supletorio para cualquier cuestión no pactada expresamente en estas Condiciones Particulares.



1.3. El producto PLAN POSICIONA es una Página Web diseñada por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS que integra la información, servicios y contenidos adaptados al negocio y a la actividad del CLIENTE, que permite mejorar el posicionamiento y visibilidad del negocio en Internet. El CLIENTE puede tener como única Página Web, la Solución Web, o ésta, ser una página alternativa, para el caso de que el CLIENTE ya disponga de Página Web propia.

1.4. DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS garantiza al CLIENTE, si así lo ha contratado, un número mínimo de visitas de calidad a su Solución Web PLAN POSICIONA. El número de visitas se establece con carácter anual, sin embargo, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS hará sus mejores esfuerzos para que dichas visitas tengan un reparto natural mensualizado.

1.4.1 Con el fin de que el CLIENTE pueda constatar por un medio imparcial e independiente la consecución de este número de visitas, se implementará la solución de Google, Google Analytics, y se facilitará los datos de acceso al mismo.

## **SEGUNDA. - EJECUCIÓN Y MODIFICACIONES**

2.1 Para la elaboración de este producto, el CLIENTE podrá entregar a DAYVO SISTEMAS

COLOMBIA SAS las imágenes, logotipos, datos de contacto, así como cualquier otro elemento necesario para la elaboración de la Página Web, en el formato y en el plazo que le sea exigido por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS.

2.2 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS procederá a diseñar, en su caso, la Página Web basándose en el material entregado por el CLIENTE, así como en las indicaciones dadas por éste. En su defecto y en el caso de que el CLIENTE no facilite estos datos en el plazo de 10 días naturales desde dicha orden de compra, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS utilizará los datos inherentes a la empresa o actividad del CLIENTE (fotografías de establecimiento, productos, logotipos,...) mostrados en otros soportes públicos de internet, de los cuales el CLIENTE se hace responsable, quedando el diseñador facultado para la realización del servicio utilizando el stock de imágenes DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS y los textos que considere oportunos.

2.3 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS proporciona al CLIENTE una herramienta virtual alojada en los servidores de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, a la que podrá acceder, mediante unas claves seguras de acceso, donde podrá subir fotos, productos y textos sobre su negocio o actividad comercial, publicar noticias.

2.4 El producto PLAN POSICIONA, así mismo, consiste en la optimización de la Solución Web Dayvo del CLIENTE descrita anteriormente, mediante la generación de contenido específico, optimización del código de la página y otras herramientas, así como, su inscripción en el motor de búsqueda de GOOGLE y el control de las expresiones, para dar un mejor posicionamiento al negocio del CLIENTE en GOOGLE y otros buscadores de Internet. Mediante este servicio, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS garantiza al CLIENTE un Posicionamiento, consistente en que al menos el 50% de las expresiones contratadas estarán posicionadas, antes de la finalización del sexto mes desde la puesta online, en la primera o segunda página de búsqueda de GOOGLE, o a la consecución del mínimo de visitas especificadas en el producto. A partir de ese momento, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS realizará el seguimiento y mantenimiento, así como todas aquellas mejoras, necesarias para intentar que permanezcan bien posicionadas.

2.5 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS bajo el criterio del experto asignado, y con el fin de llegar a los compromisos adquiridos, podrá complementar este servicio, con la creación de una campaña de Google Adwords con el fin de maximizar la presencia en internet de la web Plan posiciona anteriormente referida. Esta campaña



será puesta en marcha lo largo de la primera anualidad.

2.5.1 La prestación de este servicio consistirá en la activación, gestión y optimización de la campaña publicitaria del CLIENTE en GOOGLE, mediante la compra por parte de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, de palabras clave para su visibilidad en el “Programa Adwords” de GOOGLE, generando visitas de calidad a la Solución Web del CLIENTE.

2.5.2 El presupuesto destinado a tal acción se establece en un mínimo del 10% de la anualidad pactada con DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS y un máximo del 20% de dicha anualidad. Todo ello bajo el criterio del técnico Experto en SEO asignado al CLIENTE

2.5.3 Así mismo el CLIENTE si así lo desea podrá ampliar la inversión destinada a tráfico Google Adwords, solicitando presupuesto a los servicios comerciales de DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS y aceptación de la consiguiente orden de pedido.

2.6 DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS facilitará el alta de la web del CLIENTE en los servicios de Geolocalización Google Places para empresa, con la finalidad de dar una mayor visibilidad del negocio del CLIENTE, si bien este servicio requiere de una interacción mínima por parte del CLIENTE para la correcta activación y validación con del servicio.

### TERCERA. – GARANTÍAS

3.1 En relación con el producto Plan Posiciona, el CLIENTE ha sido informado previamente de que la indexación depende de multitud de parámetros técnicos, tecnológicos y de otro tipo que DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS no puede controlar totalmente. No obstante, DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS ofrece a sus CLIENTES una garantía de posicionamiento descrita en el punto 2.4 anterior.

3.2. DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se compromete a que si no se alcanzase el posicionamiento garantizado en el punto 2.4. ó el mínimo de visitas pactado, realizará al CLIENTE un descuento comercial de un 20% sobre los vencimientos posteriores, que se aplicará en las sucesivas renovaciones del servicio hasta la consecución del objetivo.

### CUARTA. - VIGENCIA DEL CONTRATO Y COMPROMISO DE PERMANENCIA

El servicio Integral Plan Posiciona tiene un compromiso de permanencia por parte del CLIENTE, de 12 meses. Una vez finalizado dicho periodo, el servicio será renovado tácita y semestralmente por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS por el mismo importe mensual/ trimestral acordado en la orden de compra. El CLIENTE puede modificar dicha renovación con un preaviso por

escrito de treinta días antes del vencimiento del periodo, solicitando el paso de la modalidad contratada a la modalidad “servicio web” cuyo coste será el acordado en la Orden de compra inicial.

Así mismo, la cancelación total del servicio, deberá ser solicitada y notificada por escrito fehaciente a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, dos meses antes del vencimiento del periodo en vigencia. Esta cancelación no exime al CLIENTE de pago total del periodo en vigor a fecha de la solicitud.

## CONDICIONES PARTICULARES: SERVICIO DE CAMPAÑAS DE GOOGLE ADWORDS

### PRIMERA. - OBJETO DEL SERVICIO

1.1 El presente Acuerdo tiene por objeto regular la relación contractual entre las Partes. DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS se compromete a crear y desarrollar la gestión de las campañas de publicidad en AdWords, en los plazos y condiciones establecidos a continuación.

1.2 Este Acuerdo es subsidiario a las Condiciones Generales de Contratación y de la correspondiente orden de compra, a las que se remiten las Partes con carácter supletorio para cualquier cuestión no



pactada expresamente en estas Condiciones Particulares.

1.3 El Servicio objeto del presente acuerdo comprende los servicios de consultoría, asesoramiento y difusión del sitio web del CLIENTE y/o sus productos/servicios mediante una campaña de publicidad bajo la plataforma Google Adwords.

## **SEGUNDA. – TIEMPOS, PUESTA EN MARCHA Y MODIFICACIONES**

2.1 Para la creación de esta campaña de publicidad se requiere de un dominio con una web alojada. En el caso de no tener una web diseñada para potenciar la conversión diseñaremos una Landing Page en la que aterrizarán los usuarios que hagan clic en alguno de los anuncios. Se creará en un dominio facilitado por el CLIENTE o en un dominio alternativo con extensión .com.es; Serán gratuitos los costes de mantenimiento de la misma durante la vigencia del contrato.

El CLIENTE facilitará a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS las imágenes, logotipos, datos de contacto, así como cualquier otro elemento necesario para la elaboración de dicha Landing Page, en el formato y plazo que le sea indicado. Una vez finalice el servicio de AdWords, la Landing creada al efecto dejara de estar disponible.

2.2 Si el CLIENTE desea acceder al seguimiento de su campaña de publicidad de Google Adwords, ha de solicitarlo a través de correo electrónico a su técnico para que éste pueda poner a su disposición un usuario acceso “solo lectura” al panel de control de la campaña.

2.3 Idiomas: En campañas de anuncios fuera de Colombia con el objetivo de llegar a un público internacional, se realizarán campañas orientadas a diferentes países con su idioma correspondiente (incluido sólo en Plan Plus). No se incluye servicio de traducción, por lo que los anuncios se crearán en castellano y serán traducidos por el CLIENTE o en base a traductor on line con revisión final por parte del CLIENTE.

2.4 La vinculación de cuenta de Google Adwords con Google Analytics será realizada por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS, siempre y cuando el CLIENTE facilite el acceso a su cuenta de Google Analytics. El servicio no incluye la creación de cuentas de Google Analytics

2.5 Merchant Center: Su técnico realizará, según plan contratado la creación de nueva cuenta de Merchant Center para crear campaña de Google Shopping que gestionará DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS no teniendo el CLIENTE ningún tipo de acceso a esta plataforma. Los primeros 15 productos serán subidos por DAYVO SISTEMAS

COLOMBIA SAS y en el caso de que el CLIENTE quiera añadir más productos éste modificará el feed de datos que le proporcionaremos y el técnico Dayvo será el encargado de actualizarlo.

2.6 Facturación anuncios Google Adwords. Todos los cargos realizados a través de Google Adwords se harán bajo facturación de Google y en base a sus condiciones (el CLIENTE facilitará los datos correspondientes).

## **TERCERA. – TIEMPOS, PUESTA EN MARCHA Y MODIFICACIONES**

3.1 El tiempo MÍNIMO estimado para proceder a la activación de una campaña es de 15 días hábiles a contar desde el acuerdo de los objetivos y estrategia con el técnico asignado por DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS. En el caso de necesitar Landing Page, se ampliará el plazo en torno a 15 días. Una vez que las campañas estén activas, las variaciones y modificaciones se realizarán en un plazo aproximado de 72 horas.

## **CUARTA. – CONDICIONES DE CARENCIA Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

4.1 En función del Plan contratado existe la posibilidad de solicitar por parte del CLIENTE un período de carencia. Esta carencia, no es computable al periodo de permanencia contratado.



Para contratos con 12 meses de permanencia podrá solicitarse una carencia máxima de 2 meses, por meses completos y no necesariamente consecutivos.

Si la contratación ha sido de 6 meses de permanencia, el periodo máximo de carencia será de un mes. En el caso de contrataciones de 3 meses de permanencia no existe opción alguna a solicitar periodo de carencia.

4.2 Una vez finalizada la permanencia, el servicio será renovado tácita y mensualmente por el mismo importe mensual. El CLIENTE puede cancelar o paralizar el servicio con un preaviso de 15 días antes del inicio de la siguiente mensualidad.

### QUINTA. – GARANTÍAS DEL SERVICIO

DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS no garantiza ni tiene control sobre las conversiones que esta campaña publicitaria pueda generar. No obstante, destinará todos sus esfuerzos a mejorar la conversión inicial del CLIENTE y mejorar sus resultados, durante el periodo de vigencia contractual.

### SEXTA. – RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO

6.1 Las políticas de Google Adwords son extensas y en base a ellas se trabaja en las campañas del CLIENTE, pero, el incumplimiento de dichas políticas puede provocar que los anuncios sean rechazados por Google Adwords y por tanto se dejen de publicar.

Este posible rechazo es ajeno a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS y, por tanto, en caso de darse la situación, se valorarán nuevas actuaciones y estrategias.

6.2 La cuenta de Google AdWords no se entregará al CLIENTE ni al inicio ni a la finalización del contrato. Se trabaja exclusivamente sobre nuevas cuentas bajo un MCC perteneciente a DAYVO SISTEMAS COLOMBIA SAS. No se trabaja en cuentas externas, pero sí se podrán revisar dichas cuentas bajo autorización del CLIENTE, para visualización de rendimiento anterior, aunque no serán modificadas bajo ningún concepto.

### CONDICIONES PARTICULARES: OTROS SERVICIOS DAYVO

Aquellos otros servicios Dayvo que no figuren en estas condiciones de contratación, estarán sujetas a las

Condiciones Generales y a lo acordado, ya sea a través de la Orden de Compra o Contrato telefónico, y/o a las comunicaciones escritas por el cliente y los departamentos correspondientes de Dayvo Sistemas

### ANEXOS:

1ª TABLA, Precio/Hora profesional

2ª TABLA, Recursos técnicos del servicio

3ª TABLA, Visitas o clic garantizados en planes posiciona

€/hora IVA no Incl	€/hora IVA no Incl	€/hora IVA no Incl	€/hora IVA no Incl	€/hora IVA no Incl	€/hora IVA no Incl				
TÉCNICO	Programador (desarrollo de módulos y BBDD)	Diseñador Senior (integración en CMS, Css, y Html)	Diseñador Junior (Grabado de datos, maquetación, y retoque fotográfico)	Técnico en Marketing Online (puesta en marcha de campañas SEOY SEM)	Técnico en Marketing Online (puesta en marcha de campañas SEOY SEM)	PLAN POSICIONA	PLAN POSICIONA 4	PLAN POSICIONA 6	PLAN POSICIONA 12
	45€/hora	35€/hora	25€/hora	35€/hora	25€/hora	VISITAS O CLICS	1000	1200	1800



	Horas diseño	Horas Técnicas	Horas SEO/SEM	Revisión Diseño	Horas Redacción	Espacio Disco	Cuentas correo	Trans. Mensual	Soporte remoto	Formación remota
Web 1	10 Horas	ND	ND	1-1h max	ND	2 Gb	10	6 Gb	ND	ND
Web 2	14 Horas	ND	ND	1-1h max	ND	3 Gb	10	10 Gb	ND	ND
Web 3	19 Horas	2 Horas	2 Horas	2-3h max	1	5 Gb	20	15 Gb	1 Hora	1 Hora
Ecom1	11 Horas	0,5 Horas	ND	1-1h max	ND	2 Gb	10	6 Gb	ND	ND
Ecom2	18 Horas	1,5 Horas	ND	2-2h max	ND	3 Gb	10	10 Gb	ND	ND
Ecom3	20 Horas	2,5 Horas	1	3-4h max	ND	5 Gb	20	15 Gb	1 Hora	1,5 Hora
SEM74	ND	nd	2	ND	ND					
SEM150	ND	nd	10	ND	1					
SEO63	ND	5	15	ND	ND					
SEO61	ND	1	2	ND	1,5					
Landing	4 Horas	ND	1	ND	1	500 mb	1	2 Gb	ND	ND
PP4	10 Horas	1	10	ND	1	2 Gb	1	6 Gb	ND	ND
PP6	14 Horas	1	15	ND	1	3 Gb	1	10 Gb	ND	ND
PP12	19 Horas	2 Horas	30	ND	1	5 Gb	1	15 Gb	ND	ND

PLAN POSICIONA	VISITAS O CLICS
Plan Posiciona 4	1000
Plan Posiciona 6	1200
Plan Posiciona 8	1600
Plan Posiciona 12	1800