

CONDICIONES DEL SERVICIO

Estas son las Condiciones del Servicio establecidas para regular la colaboración de la marca **Delega Tareas de Negocio** (en adelante puede aparecer como DTANE) con los usuarios. En cuanto a la denominación de las partes, el Usuario será quien contrata el servicio y el Colaborador quien lo ejecuta por parte de DTANE, cuya denominación fiscal es Joaquín M.L.

1.- TIPOS DE SERVICIOS.

Los servicios que se ofrecen están basados en la digitalización mentorizada con herramientas de uso libre y gratuito y la delegación de tareas de negocio. Son:

1. Creación de páginas web, tiendas online y realización de otros servicios web complementarios de mantenimiento y actualización.
2. Implantación de módulos de un sistema de gestión CRM/ERP (Gestor de relaciones con clientes/Planificador de recursos empresariales).
3. Mentorización simultánea para la autogestión de las herramientas gratuitas anteriores.

2.- CONFIGURACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los Servicios están configurados en base a dos modalidades:

- a) Precios ya establecidos para la creación de página web, tiendas online e implantación de módulos de CRM/ERP con la mentorización incluida.
- b) Por proyectos (paquetes de servicios web complementarios adaptados al usuario), con precio cerrado acordado por ambas partes.

3.- CÓMO SE ADQUIERE EL SERVICIO.

El Usuario se pone en contacto con DTANE para transmitirle la tarea que desea solucionar o delegar. DTANE confeccionará un presupuesto donde quedará debidamente identificado el servicio a realizar y el importe del servicio, el depósito a ingresar, así como las fechas de ejecución si fuese posible detallarlas.

El presupuesto será aceptado por el Usuario vía telemática, así como las condiciones del servicio y políticas legales.

Posteriormente, el Usuario emitirá el pago del depósito indicado en el presupuesto. Tras recibir dicho pago, DTANE iniciará el servicio teniendo en cuenta las fechas previstas.

El inicio del servicio estará condicionado al pago del depósito, es decir, si el pago o justificante del mismo llega posterior a la fecha del inicio, se aplazará el comienzo tantos días como retraso lleve.

La aceptación del presupuesto es fundamental para iniciar el servicio y generar con posterioridad la factura correspondiente.

4.-DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL SERVICIO.

Las Partes se comprometen a custodiar en su poder los documentos contractuales, así como cualquier otro documento que se considere oportuno desde el punto de vista de inspección y control de calidad, y se comprometen también a facilitarse las copias precisas entre ellos.

5.- PRECIOS Y EXTRAS.

El precio del encargo puede variar según lo acordado con el Usuario. Los impuestos se reflejarán siempre a parte.

Serán considerados gastos extras los costes de desplazamiento (*), inscripciones, cuotas de registro, entradas, adquisiciones, altas de servicios, etc., relacionado con la propia actividad encomendada.

Estos costes pueden haberse incrementado durante el desarrollo del servicio y no aparecer reflejados en el presupuesto por no haber sido considerados inicialmente, o haberse originados por diversas necesidades posteriores al encargo.

Los costes extra tendrán validez siempre que hayan sido conocidos de antemano por el Usuario, autorizados y aceptados por escrito.

(*) El coste del desplazamiento hace referencia al precio del billete del transporte público o el combustible en vehículo particular según kms indicados por google maps o aplicación similar, aplicando el coste del km a 0,15 €. A parte, se incrementará el tiempo del desplazamiento, que se computará a 5 €/hora, o su fracción.

6.- PAGOS Y FACTURACION. INCLUSIONES Y EXCLUSIONES.

El Usuario deberá realizar un pago mensual en concepto de DEPÓSITO con anterioridad al servicio, por la/s cantidad/es reflejada/s en el presupuesto.

El pago se realizará por transferencia bancaria al número de cuenta que detalla el presupuesto, o con tarjeta de crédito/débito a través de pasarela de pago (si estuviera habilitado este servicio).

Las facturas se expedirán a final de mes por los mismos conceptos indicados en el presupuesto.

Incluirán el importe del Depósito abonado, los costes extraordinarios si se hubiesen producido y hubieran sido autorizados por el Usuario, el IVA correspondiente y/o cualquier otro impuesto vigente, además del total pendiente de pago si lo hubiera.

El Usuario deberá abonar las cantidades pendientes en un plazo no superior a 7 días laborables desde que reciba la factura correspondiente.

La fecha de la factura no podrá ser nunca anterior a la de la realización de los servicios.

Ante acuerdos de pagos periódicos mensuales, se podrán establecer depósitos también mensuales para identificar y acotar mejor los encargos.

INCLUSIONES Y EXCLUSIONES.

Estarán incluidos en el precio indicado en la web:

- La garantía de los trabajos (servicio postventa).
- Las consultas relacionadas mientras se realice el trabajo.
- La mentoría de la herramienta, vía telefónica o presencial si fuese necesario.

Estarán excluidos del precio reflejado en la web:

- Impuestos.
- Los costes de desplazamientos.
- Los gastos extra: altas, cuotas de registro, entradas, adquisiciones, altas de servicios, etc., relacionado con la propia actividad encomendada.

En estos dos últimos casos de exclusiones se realizará una previsión del coste de estos gastos. La cantidad resultante del cálculo será añadida al depósito reflejado en el presupuesto, para poder abonarse antes del inicio de los trabajos una cantidad lo más aproximada posible.

7.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

No se considerará finalizado el servicio hasta que no se haya ejecutado el trabajo reflejado en el presupuesto. Una vez realizado, empezará a contar el periodo de garantía.

En los presupuestos cerrados cuyo tiempo de ejecución sea superior a 1 mes, se contemplarán pagos de depósitos mensuales para determinar mejor las partes del encargo.

8.- GARANTIA.

El Colaborador establece un periodo de garantía para los servicios de 1 mes natural, a contar desde la finalización de los trabajos realizados, para cubrir:

- a) posibles errores u omisiones derivadas de actos de su única responsabilidad en las tareas ya ejecutadas, no siendo así para hechos incurridos por negligencia, errores u omisiones del Usuario en cuanto a la difusión o entrega de la información o documentación necesaria para ejecutar el trabajo, o cualquier otra situación ajena a DTANE.
- b) consultas sobre la gestión de la herramienta gratuita y dudas surgidas en la puesta en práctica de los temas vistos en las mentorías.

La garantía dejará de surtir efecto en el supuesto de que exista resolución de contrato o anulación del encargo.

9.- OBLIGACIONES DEL COLABORADOR.

El Colaborador prestará los servicios relacionados en el presupuesto, en el plazo de ejecución determinado en el mismo, utilizando para ello la máxima diligencia exigible en el ámbito profesional para el tipo de servicios objeto del encargo.

El Colaborador se compromete a facilitar el acceso y coordinación con cualquier otro colaborador, designado o no por el Usuario, para la realización de servicios relacionados con el objeto del encargo y con los que pueda haber cualquier tipo de interrelación.

Además, se obliga a cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad, conducta y cualesquiera normas que estuvieran implantadas por el Usuario en sus recintos, instalaciones, sistemas, redes, etc., obligándose el Usuario a hacerle entrega de dichas normas y posibles modificaciones que pudieran producirse en el transcurso del desarrollo de los servicios. Así mismo, se considera igual de necesaria la información sobre cualquier otro aspecto relevante para la buena ejecución del servicio.

Para la prestación de servicios que no requieran presencia física del Colaborador y que se lleven a cabo en instalaciones externas al Usuario o a distancia, el Colaborador se proporcionará por su cuenta del espacio físico necesario para desarrollar su actividad y se dotará de los medios técnicos necesarios para la prestación de los servicios objeto del encargo, así como del mantenimiento y evolución de dichos medios.

10.- OBLIGACIONES DEL USUARIO.

El Usuario abonará el precio por el servicio en la forma y cuantía establecida en el presupuesto, teniendo en cuenta que primeramente realizará el pago del depósito acordado.

El Usuario contribuirá con el Colaborador en el desarrollo de los servicios, facilitando el acceso a la información que el Colaborador le solicite.

El Usuario será el responsable de proporcionar toda la información adecuada que garantice el cumplimiento de los objetivos.

El Usuario pondrá, en su caso, a disposición del Colaborador, todos los recursos disponibles previstos para la buena ejecución del encargo.

Respecto de la infraestructura, el Usuario dotará del espacio físico necesario en sus instalaciones en aquellos casos en que la prestación de los servicios requiera la presencia física del personal del Colaborador para su adecuada ejecución.

11.- RESOLUCIÓN DEL ENCARGO, DESISTIMIENTO E INCUMPLIMIENTOS.

El encargo podrá resolverse o proceder a su resolución, en los casos siguientes:

- Por falta de pago.
- Por parte del Colaborador ante la omisión de documentos o información relevantes para desarrollar el encargo adecuadamente.
- En general, el Usuario puede desistir del servicio en cualquier momento siempre que lo notifique al Colaborador. Si el desistimiento se produce antes de iniciar los trabajos DTANE procederá a la devolución del 100% del depósito abonado. Si el desistimiento fuese posterior al inicio, el importe de devolución se calculará mediante prorrateo del tiempo no consumido y descuento de los gastos extra generados.
- Cuando el Colaborador no cumpla el plazo de terminación establecido en el presupuesto, y el retraso no sea atribuible a causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, el Colaborador devolverá al Usuario el 100% del importe cobrado.
- Cuando el Colaborador haya comunicado por escrito al Usuario la existencia de una previsible demora e indique los motivos, procederá a la devolución del importe no consumido según prorrateo de las tareas no ejecutadas, descontando los posibles gastos extra generados.
- El Usuario podrá rescindir el contrato desde el momento que conozca la posibilidad o existencia de cualquier tipo de demora en la realización del encargo por parte del Colaborador, no prevista con anterioridad.
- Si la Parte incumplidora es el Usuario en cuanto a falta de pago u omisión de información, el Colaborador no tendrá obligación de devolución de ninguna cantidad recibida, ni de responder a reclamación alguna del Usuario por este concepto.
- De igual forma el Colaborador podrá proponer al Usuario, como alternativa a los reintegros de dinero, la reserva del importe no consumido en ese servicio para futuros encargos, sin fecha de caducidad. Tendrá el Usuario la potestad de aceptarlo o no, no habiendo obligación por su parte de acogerse a dicha propuesta.

Adicionalmente, en todos los casos previstos, al conocer el Colaborador la terminación anticipada del encargo, detendrá todos los servicios relacionados con el encargo y pondrá todos los medios a su alcance para cancelar los pedidos y subcontratos pendientes, en términos satisfactorios para el Usuario, limitándose desde este momento a realizar el servicio necesario para preservar y proteger los trabajos en curso y todo aquello relacionado con el mismo.

Cada una de las Partes empleará sus mejores esfuerzos (siempre que estén a su alcance) para evitar o mitigar los efectos de una situación de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, así como para asegurar la continuación normal del encargo.

12.- SUBCONTRATACIÓN.

El Colaborador podrá subcontratar total o parcialmente el servicio, sin la previa aprobación del Usuario.

El Colaborador podrá delegar a terceros, en todo o en parte, los servicios reflejados en el presupuesto sin el previo consentimiento del Usuario, habiendo recibido el compromiso por parte de ese tercero de mantener los mismos criterios de trabajo que el propio Colaborador, sin perjuicio para el Usuario y con el único beneficio de mejorar la ejecución del encargo, sin ningún coste añadido para el Usuario.

No surgirá relación contractual y/o laboral alguna entre el Usuario y los subcontratistas del Colaborador, con motivo de la ejecución del encargo.

13.- PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.

El Usuario será responsable de la obtención de las cesiones, permisos y autorizaciones necesarios de los titulares de las patentes, modelos, y marcas de fábrica correspondientes, así como de la obtención de las licencias o derechos de propiedad intelectual necesarios para la ejecución del encargo, corriendo de su cuenta el pago de los derechos y compensaciones derivados de tales conceptos.

El Colaborador protegerá en todo momento los derechos derivados de patentes, secreto comercial, derechos de autor, marcas, nombres comerciales o análogos y, en definitiva, los derechos de propiedad industrial o intelectual.

Los diseños, documentos, planos, programas informáticos y especificaciones, así como sus análogos y las copias de los mismos, propiedad del Colaborador antes del inicio del servicio, son y permanecerán en su propiedad, y el Usuario no tendrá derecho o interés en ellos excepto para la recepción del servicio. Asimismo, son propiedad del Usuario los diseños, documentos, planos, programas informáticos y especificaciones, así como sus análogos y las copias de los

mismos, generados en su caso sobre su propia documentación y tecnología en la ejecución de los trabajos, así como las invenciones, patentes, modelos de utilidad y demás derechos de propiedad industrial o intelectual.

No obstante, los diseños, documentos, planos y programas informáticos (incluida su metodología, procesos, tecnologías, hardware, licencias o algoritmos), así como sus análogos y las copias de los mismos, que hubieran sido entregados por el Colaborador en cumplimiento del encargo, pasarán a ser propiedad del Usuario, exceptuando los recursos digitales, tecnologías, etc., utilizados e implementados para mejorar los procesos del Usuario, que sean de acceso y uso libre y gratuito, ante lo cual se estará a expensas de la licencia que facilite el creador en cuanto a límites de uso.

Ninguna de las Partes podrá utilizar en medios de difusión pública las marcas registradas o nombres comerciales de la otra Parte, sin la aprobación expresa y formal de ésta.

14.- NO RELACIÓN LABORAL.

En ningún caso, a los efectos del presupuesto aceptado, se considerarán vinculados al Usuario los empleados, agentes o personal dependiente del Colaborador, ni él mismo, o de sus subcontratistas.

15.- NO EXCLUSIVIDAD.

El Usuario no estará obligado frente al Colaborador por ningún acuerdo de exclusividad respecto a posibles servicios adicionales, de cualquier naturaleza, que pudiera estar interesado en contratar. Por lo tanto, independientemente de cualquier solicitud de oferta que pudiera ser, en su caso dirigida al Colaborador, el Usuario tendrá derecho a contratar a un tercero para la realización de cualquier servicio adicional.

16.- CONFIDENCIALIDAD.

Se entiende por Información Confidencial toda la información entregada, enviada, recibida o intercambiada, identificada como tal, especialmente, planos, diseños y especificaciones, salvo la expresamente autorizada para su divulgación por escrito por cada Parte.

La información confidencial no será divulgada por las Partes.

El contenido del presupuesto no podrá ser revelado públicamente por ninguna de las Partes sin el previo consentimiento escrito de la otra Parte.

No tendrá la consideración de Información Confidencial, ninguna información:

- fuera de dominio público en el momento de haber sido revelada.
- después de haber sido revelada, fuera publicada o de otra forma pasara a ser de dominio público, sin incumplimiento de la Parte que recibiera dicha información.

- en el momento de haber sido revelada, la Parte que recibiera dicha información ya estuviera en posesión de la misma.
- después de haber sido revelada, fuera recibida de un tercero que tuviera legalmente el derecho a revelar dicha información; o
- fuera independientemente desarrollada por la Parte receptora sin referirse a la Información Confidencial del Usuario.

Adicionalmente, cualquiera de las Partes podrá revelar Información Confidencial de la otra, si fuera requerida por la ley o mediando mandamiento judicial.

En el caso de cualquier revelación o pérdida de Información Confidencial, el Colaborador lo notificará de inmediato al Usuario (y viceversa si se diera el caso).

El Colaborador se compromete a utilizar dicha información exclusivamente en el ámbito de la prestación de los servicios contratados y con la única finalidad de cumplirlos según lo pactado. A la finalización del encargo, el Colaborador se compromete a mantener sus archivos el tiempo que establece la legislación vigente y a eliminar de sus instalaciones toda la información sensible perteneciente o proporcionada por el Usuario una vez finalizado este periodo de tiempo, y a no divulgarla por sí o por terceros.

Ambas Partes se comprometen a guardar el más absoluto secreto respecto de los datos de carácter personal a que tengan acceso en cumplimiento del encargo y a observar todas las previsiones legales que se contienen en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal y posterior adaptación.

17.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Los datos de carácter personal entregados por el Usuario al Colaborador y los obtenidos por las Partes durante la ejecución del encargo, serán los estrictamente necesarios para el cumplimiento del mismo, y única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del encargo, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno, ni siquiera a efectos de mera conservación.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que determinados servicios tuvieran que ser ejecutados por un tercero (proveedor), éste actuará en nombre y por cuenta del Colaborador, a los únicos efectos de protección de datos, por lo que en el contrato que el Colaborador suscriba con dicho tercero y por el que le encomiende la realización de todos o parte de los servicios objeto del presupuesto, se hará constar expresamente esta circunstancia, así como la asunción, por parte de dicho tercero, de las obligaciones de protección de datos exigidas por el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su posterior adaptación.

Las Partes adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas necesarias, y en especial las establecidas por el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Cuando los servicios se presten en las instalaciones del Usuario, el Colaborador se compromete a cumplir las medidas de seguridad implementadas por él, y que éste, con carácter previo, le notifique. Cuando los servicios se presten desde las instalaciones del Colaborador, éste implementará las medidas de seguridad que, con carácter previo y por escrito, el Usuario le notifique, en función del nivel legal aplicable.

Una vez cumplida la prestación contractual que motivó la entrega de datos personales, el Colaborador, a elección del Usuario, deberá bien devolver todos los datos personales transferidos y sus copias, o bien destruirlos por completo y certificar esta circunstancia al Usuario, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

El Colaborador asume la responsabilidad de trasladar a aquellos de sus empleados que accedan a información del Usuario, la obligación de cumplimiento de las presentes Condiciones Generales; a estos efectos, el Colaborador se obliga a firmar un documento de confidencialidad y protección de datos, con cada uno de sus empleados, antes de que los mismos accedan a información del Usuario.

18.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

El Derecho aplicable a los trabajos objeto del encargo será el Derecho español.

Las Partes se comprometen a cumplir el encargo de buena fe, resolviendo por medio de negociaciones y acuerdos amistosos cualquier diferencia que pudiera surgir entre ellas respecto de la aplicación, desarrollo, cumplimiento, interpretación y ejecución del mismo.

Las Partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital, para resolver toda diferencia o litigio relativo al encargo, particularmente en cuanto a su interpretación, ejecución o inejecución, ya sobrevenga antes o tras su expiración, y que según la opinión de una de las Partes, éstas sean incapaces de resolver por mutuo acuerdo.

19.- PAUTAS DE ACTUACIÓN, CALIDAD Y APTITUDES.

Trabajamos en base a las siguientes pautas de actuación hacia el Usuario:

- Conservamos y mantenemos en todo momento su imagen y reputación.
- Estamos enfocados a sus objetivos.
- Trabajamos en armonía y concordancia con su marca e identidad.
- Favorecemos un clima positivo y afable en las relaciones humanas.
- Prestamos la atención requerida en todo momento y practicamos la escucha activa.
- Ofrecemos un trabajo a medida, personalizado y meticuloso, adaptado a sus necesidades.
- Le comunicamos rápidamente los aspectos de difícil seguimiento o cualquier dificultad que se presente.
- Nos apoyamos de herramientas digitales de acceso libre y gratuito que faciliten nuestro trabajo, que ofrezcan información constante sobre el punto de desarrollo de los trabajos, beneficien el servicio y sean de utilidad para el Usuario.
- Impulsamos su eficiencia implementando en sus procesos tecnologías gratuitas de libre acceso, sencillas en su comprensión y económicamente asequibles.
- Nuestra actuación está basada en favorecer la buena gestión de su tiempo laboral y profesional (gestión de las prioridades).
- El tiempo empleado para las mentorías se planifica de acuerdo a la disponibilidad del Usuario.

Calidad.

Como compromiso hacia el Usuario, revisamos continuamente nuestro proceso de trabajo con controles de calidad propios e internos, con el fin de practicar la mejora constante.

El Colaborador se compromete a prestar los Servicios con la mayor diligencia y profesionalidad en la plena observancia de la normativa que sea aplicable. En todo caso, comunicará con la máxima urgencia al Usuario cualquier anomalía que detecte o que pudiera producirse.

Aptitudes y capacidades del equipo.

Aspectos: Honestidad, Profesionalidad, Confidencialidad, Privacidad, Discreción, Accesibilidad, Adaptación, Flexibilidad, Eficiencia, Versatilidad, Coordinación, Sencillez, Claridad, Empatía.

20.- RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Estamos comprometidos con el medio ambiente. Por ello apostamos por el trabajo a distancia evitando gastos de desplazamiento innecesarios, consumo de combustible, etc., así como el menor uso posible del papel.

Durante nuestra actividad profesional fomentamos el reciclaje y reutilización del material de oficina y material electrónico. Adaptamos portátiles que ya no se utilizan, alargando su uso para

donarlos a personas afectadas por la brecha digital.

Promovemos la reducción del consumo de agua y cualquier otra energía en nuestras instalaciones, así como la reducción de la generación de residuos y su correcto reciclaje.

Contratamos la energía con una cooperativa de producción y consumo de energías renovables de ámbito nacional.

Texto revisado el 13/06/2020