Términos y Condiciones de Contratación de Productos y/o Servicios

1. Objeto del contrato

Los presentes términos y condiciones regulan la contratación de **cualquier plan de servicios web ofrecido por Web Total México**, incluyendo **Web Esencial, Web Profesional y Web Total**, así como cualquier servicio adicional relacionado, como consultoría informática, integración de inteligencia artificial sustentable, administración web, mantenimiento y soporte técnico.

Al contratar un plan, el cliente acepta estos términos de forma **obligatoria y vinculante**, garantizando que toda la información proporcionada es **veraz y completa**.

---

2. Alcance de los planes

2.1 Plan Web Esencial

Ideal para negocios que buscan **presencia digital inicial y funcionalidad básica**, incluyendo:

- **Administración web básica:** Configuración y mantenimiento estándar.
- **Landing Page profesional** (1 sección) con diseño atractivo y funcional.
- **Dominio personalizado bajo webtotal.com.mx** (ej.: tumarca.webtotal.com.mx).
- **Formulario de contacto básico** y sección de información de negocio.
- **SEO básico.**
- **Imágenes ilustrativas genéricas con IA.**
- **Soporte técnico:** 24 días distribuidos a lo largo del año.
- **Plugins incluidos:** 5 plugins iniciales para protección, seguridad, optimización e IA básica. Otros plugins no incluidos se cotizarán por separado.

Sistema de atención y chat:

- Estadísticas básicas
- Asistente de respuesta (básico)
- Soporte por email, aplicación de escritorio y móvil
- Lista de visitantes en línea, horario de atención y página de chat

Limitaciones: No incluye secciones adicionales, tienda en línea ni correos corporativos.

2.2 Plan Web Profesional

Todos los derechos reservados a Web Total México.

Orientado a negocios que requieren **presencia digital completa, diseño personalizado y herramientas avanzadas de interacción**:

Incluye todo lo del Plan Esencial, más:

- **Administración web media:** hasta 5 secciones (Inicio, Servicios, Nosotros, Galería, Contacto).
- **Correo corporativo:** hasta 5 cuentas de 1 GB por correo, no compartido, bajo webtotal.com.mx.
- **Diseño adaptado a identidad visual**: logo, colores, tipografía.
- **Integración con redes sociales**, optimización móvil, velocidad de carga y SEO intermedio.
- **Plugins incluidos:** además de los 5 iniciales, soporte a integraciones adicionales y funcionalidades avanzadas según plan.

Sistema de atención y chat avanzado:

- Estadísticas avanzadas
- Asistente de respuesta medio.
- Soporte por email, aplicación de escritorio y móvil
- Lista de visitantes en línea, horario de atención y página de chat

Limitaciones: No incluye multisitio, multilenguaje ni imagen de marca personalizada en el chatbot.

2.3 Plan Web Total

Para negocios que buscan **vender, posicionarse y crecer de manera integral en internet**, incluyendo:

Todo lo del Plan Profesional, más:

- **Administración web avanzada:** hasta 10 secciones o más, incluyendo tienda en línea, blog o sección de noticias editable por el cliente.
- **Dominio propio y tienda online integrada:** carrito, catálogo y pagos (Stripe, PayPal, MercadoPago).
- SEO avanzado: estructura, velocidad, keywords, títulos.
- Integración con herramientas externas: WhatsApp, Analytics, CRMs, chatbots.
- Manual para administrar el sitio.
- Opciones avanzadas de marketing digital y estrategia (consultoría incluida, costos adicionales según alcance).
- Plugins incluidos: todos los del plan profesional más soporte completo a integraciones de IA avanzada y optimización.

Todos los derechos reservados a Web Total México.

Sistema de atención y chat completo:

- Número personalizado de conversaciones facturables
- Vacantes ilimitadas
- Chat en vivo
- Sistema de servicio de asistencia
- Sistema de gestión por email
- Videollamadas en vivo
- Integración con Messenger, Instagram, WhatsApp y emails
- Integración de aplicaciones
- Personalización de widgets
- Dominio de envío personalizado
- Firma de email personalizada
- Estadísticas completas
- Asistente de respuesta AI (total)
- Soporte por email, aplicación de escritorio y móvil
- Lista de visitantes en línea, horario de atención y página de chat
- Sin imagen de marca de asistente genérica (se personaliza con tu imagen).
- Visitantes escribiendo, historial de páginas vistas, información de visitantes, notas de visitantes
- Respuesta automática, asignación automática de chats
- Encuesta de satisfacción automatizada, resolución automática de conversaciones
- Respuestas prediseñadas y permisos
- OpenAPI
- Soporte por chat en vivo
- Departamentos
- Multisitio y multilenguaje
- Imagen de marca personal
- Asistencia en creación y estrategia de Flow
- Gerente de atención al cliente experto
- Sesiones de capacitación
- Revisiones de cuenta

---

3. Condiciones generales de contratación

- Todos los pagos deberán realizarse según la **modalidad acordada** (mensual o anual).
- Cualquier **servicio adicional o plugin extra** será cotizado y facturado por separado.
- Web Total México se reserva el derecho de **suspender temporalmente los servicios** por falta de pago o incumplimiento de estos términos.
- Las actualizaciones de software, integraciones externas y mantenimiento se realizarán **según el plan contratado**.

Todos los derechos reservados a Web Total México.

4. Responsabilidades del cliente

- Entregar información veraz y completa, incluyendo contenido, imágenes, logo y requerimientos.
- Mantener actualizados los datos de contacto, dominios y contraseñas.
- Respetar los tiempos de revisión y aprobación indicados por Web Total México para cumplir los plazos de entrega.

---

5. Garantías y soporte

- Todos los planes incluyen **soporte y mantenimiento básico** según el nivel de administración contratado.
- Web Total México garantiza la **operatividad de la plataforma** y la correcta implementación de funcionalidades contratadas.
- Para fallas externas o modificaciones por terceros, Web Total México **no se responsabiliza** de problemas derivados fuera del alcance del servicio contratado.

Condiciones Finales

Pagos y facturación

- La contratación de cualquier plan puede realizarse **mensualmente o anualmente**.
- El pago mensual no cambia; el pago anual incluye **descuento automático del 5% sobre el total anual**.
- Todos los precios incluyen IVA.
- Los pagos se realizan mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito, PayPal o plataforma indicada en Web Total México.

Entrega y soporte

- Los tiempos de entrega varían según el plan y la complejidad del proyecto.
    - Plan Esencial: 3–5 días hábiles.
    - Plan Profesional: 5–10 días hábiles.
    - Plan Total: 10–15 días hábiles.

Todos los derechos reservados a Web Total México.

- El soporte técnico es distribuido durante el año según el número de días indicado en cada plan.

- La atención fuera del horario normal o días no contemplados puede generar cargos adicionales.

Alcance del servicio

- Los planes incluyen únicamente los servicios descritos en cada tabla.

- Cualquier servicio adicional (secciones extra, funcionalidades no contempladas, integración con sistemas de terceros no listados) será cotizado aparte.

- El contenido, imágenes, textos y datos proporcionados por el cliente deben entregarse completos y en los formatos solicitados; retrasos en la entrega de estos materiales pueden afectar los tiempos de desarrollo.

Propiedad intelectual y derechos

- Web Total México mantiene derechos de autor sobre plantillas, diseños, plugins y metodologías propias.

- Los clientes adquieren derechos de uso sobre los sitios web y contenidos entregados, siempre que se haya realizado el pago completo.

- Cualquier uso indebido, copia o distribución sin autorización será sancionado conforme a la ley.

Garantías y limitaciones

- Web Total México garantiza que los servicios se entregarán según lo descrito en cada plan, con enfoque en calidad, eficiencia y sustentabilidad.

- No se garantiza posicionamiento SEO instantáneo ni ventas inmediatas, ya que depende de factores externos y del uso adecuado del sitio.

- La empresa no se responsabiliza por contenido ilegal, ofensivo o que infrinja derechos de terceros proporcionado por el cliente.

Cancelación y reembolso

Todos los derechos reservados a Web Total México.

- La cancelación de la suscripción mensual se puede realizar con aviso previo de 15 días.

- La cancelación de planes anuales no contempla reembolso proporcional de meses restantes; sin embargo, se puede evaluar crédito para futuros servicios.

- Web Total México se reserva el derecho de suspender el servicio por impago, incumplimiento de condiciones o uso indebido del sitio web.

Modificaciones y actualizaciones

- Los precios y condiciones de los planes pueden modificarse previa notificación con al menos 30 días de anticipación.

- Cualquier ajuste solicitado por el cliente fuera del alcance del plan será cotizado aparte.

Nota importante: Cualquier situación, servicio o aspecto no descrito expresamente en estos términos y condiciones será resuelto conforme a las **políticas internas y términos legales de Web Total México**, respetando la normativa aplicable y los principios de transparencia, ética y sustentabilidad que rigen nuestros servicios.

Todos los derechos reservados a Web Total México.