Contrato de prestación de servicios digitales POV

Modelo para contratación con empresas y profesionales

Versión 22 de octubre de 2026 | somospov.com

Este contrato regula los servicios de presencia digital prestados bajo la denominación comercial POV. La Hoja de Encargo identifica el paquete contratado, el precio, el plazo y cualquier condición particular. El contrato está diseñado para relaciones entre empresas o profesionales y debe completarse y aceptarse antes de iniciar el servicio.

Partes

De una parte, José María Guerrero Martín, con NIF 25615720E, domicilio en Calle Sevilla 5, Local K, Ronda (Málaga), teléfono +34 616 194 103 y correo electrónico _____, quien actúa bajo la denominación comercial POV, en adelante POV o el Prestador.

De otra parte, _____, con NIF o VAT _____, domicilio en _____, representada por _____, correo _____ y teléfono _____, en adelante el Cliente.

El Cliente declara que contrata el servicio para fines relacionados con su actividad empresarial o profesional. Ambas partes se reconocen capacidad suficiente para contratar y acuerdan las siguientes cláusulas.

1 Objeto y documentos del contrato

POV prestará el servicio digital seleccionado en la Hoja de Encargo. Forman parte del contrato, por orden de prevalencia: la Hoja de Encargo y sus condiciones particulares; este contrato; el Anexo I de alcance; el Anexo II de protección de datos cuando resulte aplicable; y el Anexo III de autorizaciones y entrega.

Cualquier ampliación, cambio o servicio no incluido deberá aprobarse por escrito, incluyendo su precio y efecto sobre el plazo. La publicidad o conversaciones preliminares no amplían el alcance confirmado en la Hoja de Encargo.

2 Formación del encargo

El encargo se entenderá aceptado cuando el Cliente marque la aceptación de las condiciones durante la compra, firme la Hoja de Encargo o confirme inequívocamente por escrito la propuesta de POV. POV enviará confirmación en soporte duradero con el paquete, precio, impuestos, plazo estimado y estas condiciones.

La fecha de inicio no será necesariamente la fecha de pago. El plazo comenzará el primer día laborable siguiente a aquel en que POV disponga del pago exigible, la información, los materiales, los accesos autorizados y las decisiones necesarias para trabajar.

3 Alcance del servicio

El servicio se limita a los entregables indicados en la Hoja de Encargo y el Anexo I. Salvo pacto expreso, no incluye campañas publicitarias, compra de medios, gestión diaria de redes sociales, fotografía presencial, producción audiovisual, comercio electrónico, programación a medida, reservas complejas, atención al cliente, posicionamiento garantizado, asesoramiento jurídico, fiscal, médico o financiero, ni mantenimiento posterior a la entrega.

Los ejemplos mostrados por POV son orientativos. El resultado final dependerá del material, identidad, sector y decisiones del Cliente.

4 Obligaciones de POV

- Ejecutar el encargo con diligencia profesional y conforme al alcance confirmado.
- Informar de bloqueos relevantes, costes externos y cambios de plazo razonablemente previsibles.
- No publicar cambios ni contratar herramientas de pago sin autorización del Cliente.
- Aplicar revisión humana a los textos, diseños y configuraciones antes de presentarlos al Cliente.
- Mantener la confidencialidad y utilizar los datos únicamente para ejecutar el servicio y cumplir obligaciones legales.

5 Obligaciones del Cliente

- Facilitar información exacta, actualizada y completa sobre el negocio, incluyendo precios, horarios, servicios, licencias y limitaciones sectoriales.
- Entregar a tiempo fotografías, logotipos, textos, accesos y aprobaciones necesarios.
- Revisar la exactitud de cada entrega y aprobar por escrito antes de su publicación.
- Mantener la propiedad de sus cuentas y conceder a POV únicamente permisos de administrador o gestor cuando sean necesarios.
- Contar con derechos, licencias y autorizaciones suficientes sobre todo material suministrado y sobre las personas identificables que aparezcan en él.
- No solicitar reseñas falsas, suplantaciones, contenido ilícito, afirmaciones engañosas ni usos que infrinjan derechos de terceros.

6 Información accesos y autorizaciones

El Cliente no deberá compartir contraseñas personales cuando la plataforma permita invitaciones o permisos diferenciados. En Perfil de Empresa en Google, el Cliente conservará la propiedad o copropiedad y podrá invitar a POV como administrador. POV documentará los cambios relevantes y devolverá o eliminará los accesos al finalizar.

POV podrá suspender el trabajo si falta autorización, existe una disputa sobre la titularidad de una cuenta o detecta riesgo razonable de uso ilícito.

7 Plazos y colaboración

Los plazos publicados son estimaciones mínimas desde la recepción completa de materiales y no garantizan una fecha fija salvo que la Hoja de Encargo lo indique expresamente. Los retrasos del Cliente, de plataformas externas o de verificaciones suspenden el cómputo del plazo.

Si el Cliente no responde durante quince días naturales, POV podrá pausar el proyecto. Transcurridos treinta días naturales desde el requerimiento sin respuesta, podrá cerrar el encargo entregando el trabajo realizado hasta ese momento. La reactivación podrá requerir nueva fecha y presupuesto cuando haya cambiado la disponibilidad o el alcance.

8 Precio impuestos y pago

El precio es el indicado en la Hoja de Encargo y se incrementará con los impuestos legalmente aplicables. Salvo pacto escrito, los servicios de pago único se abonan antes de comenzar. Las facturas se emitirán con los datos facilitados por el Cliente.

Las comisiones ordinarias de la pasarela de pago utilizadas por POV están incluidas en el precio mostrado y no se repercutirán como suplemento separado. Los gastos de dominio, alojamiento, publicidad, aplicaciones, licencias, bancos de imágenes, reservas, correo, integraciones u otros servicios de terceros no están incluidos salvo indicación expresa.

9 Servicios y costes de terceros

POV informará previamente del proveedor, finalidad y coste conocido de cualquier herramienta externa necesaria. La contratación se realizará, siempre que sea posible, a nombre y por cuenta del Cliente. El Cliente será responsable de las condiciones, renovaciones y tarifas del tercero.

POV no responde por cambios de precio, suspensiones, caídas, rechazo de verificaciones o modificaciones de políticas de Google, Meta, WhatsApp, Stripe, proveedores de alojamiento u otras plataformas, sin perjuicio de ayudar dentro del alcance contratado.

10 Revisiones y cambios

Cada paquete incluye únicamente las revisiones expresamente indicadas. Una ronda de ajustes significa una relación única y agrupada de correcciones razonables sobre la propuesta entregada, sin cambio de estrategia, estructura principal ni materiales de partida.

Las correcciones de errores atribuibles a POV no consumen la ronda incluida. Las nuevas páginas, conceptos, campañas, sesiones, formatos, idiomas o cambios derivados de información nueva se presupuestarán aparte.

11 Entrega y aceptación

POV notificará la entrega mediante correo, enlace o mensaje verificable. El Cliente dispondrá de cinco días laborables para comunicar de forma concreta errores o desviaciones del alcance. Si no responde en ese plazo, la entrega se considerará aceptada, sin perjuicio de corregir defectos ocultos directamente imputables a POV que se comuniquen en un plazo razonable.

La publicación o utilización comercial de una entrega implica su aprobación respecto de los aspectos visibles y verificables que el Cliente haya podido revisar.

12 Mantenimiento mensual

Cuando se contrate el mantenimiento, la relación será mensual y se renovará por periodos sucesivos de un mes hasta que cualquiera de las partes comunique la baja antes de la siguiente renovación. La baja evita futuros cargos y no da derecho a devolución del periodo ya iniciado, salvo incumplimiento imputable a POV.

El mantenimiento incluye los entregables y el límite de tiempo indicados en la Hoja de Encargo. El tiempo o entregables no utilizados no se acumulan. Las campañas, rediseños, nuevas páginas, incidencias provocadas por terceros y trabajos urgentes no están incluidos. POV podrá proponer un cambio de categoría cuando la necesidad exceda de manera recurrente el plan contratado; el cambio solo será efectivo con aceptación del Cliente.

13 Cancelación resolución y reembolsos

En encargos personalizados ya iniciados, si el Cliente cancela sin incumplimiento de POV, se facturará el trabajo efectivamente realizado y los costes no recuperables, devolviéndose en su caso el saldo restante. Si POV no puede prestar el servicio por causa propia, devolverá la parte correspondiente al trabajo no ejecutado.

POV podrá resolver el contrato por impago, falta prolongada de colaboración, solicitud ilícita, uso abusivo de accesos, falsedad relevante o riesgo para terceros, después de comunicar el motivo cuando ello sea razonablemente posible.

14 Propiedad intelectual y materiales

El Cliente conserva la titularidad de los materiales que aporta y concede a POV una licencia limitada para utilizarlos durante la prestación. El Cliente garantiza que dispone de derechos suficientes y mantendrá indemne a POV frente a reclamaciones derivadas de materiales o instrucciones ilícitas del Cliente.

Tras el pago completo, el Cliente recibe una licencia mundial, indefinida y transferible junto con su negocio para utilizar comercialmente las entregas finales creadas específicamente para él, excepto fuentes, software, plantillas, recursos o elementos de terceros sujetos a sus propias licencias y las herramientas, métodos y componentes reutilizables de POV.

Los resultados generados con inteligencia artificial pueden no ser únicos. Salvo contratación específica de investigación y registro, POV no garantiza exclusividad marcaria ni ausencia absoluta de similitudes. El Cliente deberá aprobar cualquier nombre o logotipo y valorar una búsqueda profesional antes de registrarlo.

POV no mostrará públicamente el trabajo como caso de estudio sin autorización del Cliente.

15 Uso de inteligencia artificial

El Cliente autoriza el uso de herramientas de inteligencia artificial como apoyo para redactar, diseñar, programar, organizar y revisar las entregas, siempre bajo dirección y revisión humana de POV. POV no utilizará deliberadamente datos especialmente sensibles ni bases completas de clientes en herramientas de IA salvo necesidad, base jurídica, garantías contractuales y autorización específica.

El uso de IA no sustituye la obligación del Cliente de comprobar datos técnicos, normativos, sanitarios, financieros, jurídicos o sectoriales. Cuando una publicación utilice una imagen, audio o vídeo sintético que pueda confundirse con una persona o hecho real, las partes acordarán la información de transparencia necesaria.

16 Google posicionamiento y reseñas

Perfil de Empresa en Google es un servicio gratuito de Google. La remuneración de POV corresponde a su trabajo de revisión y gestión. El Cliente conservará la propiedad del perfil y será informado de los cambios.

POV no garantiza primeras posiciones, número de visitas, reseñas, ventas, reservas ni disponibilidad permanente en Google. No se crearán, comprarán o incentivarán reseñas, no se desaconsejarán las negativas y no se solicitarán opiniones positivas de forma selectiva. Las solicitudes de reseña deberán buscar experiencias auténticas sin condicionar la valoración.

17 Confidencialidad

Cada parte mantendrá confidencial la información empresarial, técnica, comercial y de acceso recibida de la otra y la utilizará solo para el contrato. Esta obligación no cubre información pública, obtenida legítimamente de terceros, desarrollada de forma independiente o cuya revelación exija la ley. La obligación continuará durante tres años tras finalizar el contrato, sin límite para secretos empresariales protegidos legalmente.

18 Protección de datos

Cada parte actuará como responsable respecto de los datos de sus representantes, contactos, facturación y gestión contractual. Cuando POV acceda a datos personales por cuenta del Cliente para prestar el servicio, se aplicará el Anexo II y POV actuará como encargado del tratamiento.

El Cliente no enviará datos que no sean necesarios. Si el encargo implica categorías especiales de datos, menores, perfiles, vigilancia sistemática o un volumen elevado de personas, las partes deberán evaluar previamente la base jurídica, las medidas de seguridad y la necesidad de una evaluación de impacto. POV podrá rechazar ese tratamiento.

19 Seguridad y accesos

Las partes aplicarán medidas razonables de control de acceso, contraseñas únicas, autenticación multifactor cuando esté disponible y retirada de permisos al finalizar. El Cliente notificará inmediatamente accesos no autorizados o cambios de administrador.

POV no custodiará datos de tarjetas. Los pagos se procesarán mediante el proveedor de pago indicado en la pantalla de compra.

20 Resultados y garantías

POV presta una obligación de medios y no de resultado. La mejora visual o informativa no garantiza ventas, reservas, seguidores, posicionamiento, reseñas ni retorno económico, porque esos resultados dependen de la oferta, reputación, competencia, precios, demanda, inversión y plataformas externas.

POV corregirá sin coste los errores propios comunicados conforme a la cláusula 11. No se consideran error los cambios de criterio del Cliente, modificaciones de terceros o resultados comerciales distintos de sus expectativas.

21 Responsabilidad

Cada parte responderá de los daños directos que cause por dolo, culpa grave o incumplimiento contractual. En relaciones exclusivamente empresariales y salvo responsabilidad que legalmente no pueda limitarse, la responsabilidad total de POV vinculada a un encargo no excederá del importe neto efectivamente pagado por ese encargo durante los doce meses anteriores al hecho causante.

POV no responderá de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad o pérdida de datos imputable a plataformas o al Cliente cuando haya aplicado diligencia razonable. Estas limitaciones no afectan a derechos irrenunciables ni a responsabilidades que la ley prohíba excluir.

22 Contenido y actividades no admitidas

POV podrá rechazar trabajos que impliquen fraude, suplantación, reseñas falsas, discriminación ilegal, infracción de derechos, desinformación dañina, contenido sexual no consentido, captación ilícita de datos, productos o servicios ilegales, o afirmaciones profesionales no verificadas. En sectores regulados, el Cliente aportará las advertencias, licencias y aprobación del profesional responsable.

23 Comunicaciones

Las comunicaciones contractuales se enviarán a los correos o números identificados en la Hoja de Encargo. Las partes aceptan correo electrónico, firma electrónica, formularios de aceptación y mensajería con registro como medios válidos, sin perjuicio de los requisitos formales exigidos por ley. Los cambios de contacto deberán comunicarse.

24 Subcontratación y proveedores

POV podrá utilizar proveedores técnicos y profesionales auxiliares bajo obligaciones de confidencialidad y protección de datos adecuadas. Cuando actúen como subencargados respecto de datos del Cliente, se aplicará el Anexo II y las autorizaciones allí previstas. POV seguirá siendo responsable de la coordinación del servicio contratado.

25 Fuerza mayor

Ninguna parte responderá por retrasos causados por hechos imprevisibles o inevitables fuera de su control razonable, incluyendo interrupciones generales de red, incidentes graves de proveedores, desastres, conflictos laborales generales o actos de autoridad. La parte afectada informará y reanudará el cumplimiento cuando sea posible.

26 Integridad modificación y nulidad parcial

El contrato recoge el acuerdo sobre el encargo y sustituye conversaciones previas incompatibles. Cualquier modificación deberá constar por escrito y ser aceptada por ambas partes. Si una cláusula fuera inválida, se interpretará o sustituirá en la medida mínima necesaria sin afectar al resto. La falta de ejercicio de un derecho no supone renuncia.

27 Ley aplicable y controversias

El contrato se rige por la legislación española. Las partes intentarán resolver de buena fe cualquier controversia durante al menos quince días desde la reclamación escrita. Si el Cliente actúa como empresa o profesional y la ley permite la elección, se someten a los juzgados y tribunales de Ronda, Málaga. Si resultara aplicable normativa imperativa de consumo, prevalecerán el fuero y los derechos que correspondan legalmente al consumidor.

28 Firma y aceptación

La firma manuscrita o electrónica, la aceptación registrada durante la compra o una confirmación inequívoca en soporte duradero acreditan la aceptación. El Cliente declara haber recibido el contrato y la Hoja de Encargo antes de quedar obligado.

Firmas

POV	Cliente
José María Guerrero Martín Firma: _____ Fecha: _____	Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____ Fecha: _____

Anexo I Hoja de Encargo y alcance

Debe completarse una Hoja de Encargo por cada compra. En caso de contradicción, prevalecen sus condiciones particulares.

Dato	Información del encargo
Cliente	_____
Paquete	☐ El Empujón ☐ El Cambio ☐ Todo Dentro ☐ Mantenimiento
Precio	_____ EUR + impuestos aplicables
Forma de pago	_____
Fecha prevista de inicio	_____
Plazo estimado	_____
Canales y cuentas	_____
Condiciones particulares	_____ _____

Catálogo de servicios

Servicio	Incluye	Plazo orientativo	Precio publicado
El Empujón	Revisión de Perfil de Empresa en Google, Instagram y web; descripción comercial; orden de datos, horarios y contacto; cinco mejoras prioritarias.	Desde 48 horas	149 EUR + IVA
El Cambio	Todo El Empujón; optimización del Perfil de Empresa; ocho diseños listos para publicar; ocho textos; QR; kit para solicitar y responder reseñas.	Desde 4 días	349 EUR + IVA
Todo Dentro	Todo El Cambio; landing responsive; textos; WhatsApp, reserva o formulario; conexión con el perfil de Google; una ronda de ajustes.	Desde 7 días	649 EUR + IVA

Servicio	Incluye	Plazo orientativo	Precio publicado
Mantenimiento	Cuatro diseños y textos; una actualización en Google; hasta cinco borradores para reseñas; un lote de cambios en la landing POV; Meet de hasta 20 min. Todo dentro de dos horas mensuales.	Mensual	150 EUR al mes + IVA

No incluidos salvo pacto: dominio, alojamiento, correo, publicidad, licencias, aplicaciones, fotografía, vídeo, traducción profesional, campañas, comercio electrónico, programación o integraciones avanzadas.

Anexo II Encargo de tratamiento de datos

Este anexo se aplica cuando POV trate datos personales por cuenta del Cliente. El Cliente es responsable del tratamiento y POV es encargado. Si una operación no implica acceso a datos personales por cuenta del Cliente, este anexo no amplía artificialmente el tratamiento.

1 Detalles del tratamiento

Elemento	Descripción
Objeto	Prestación del servicio digital contratado y soporte asociado.
Duración	Vigencia del encargo y periodo mínimo necesario para devolución, supresión y obligaciones legales.
Naturaleza	Acceso, consulta, organización, adaptación, comunicación autorizada, alojamiento temporal y supresión.
Finalidad	Actualizar presencia digital, gestionar contenidos, formularios, reseñas, contactos o web conforme a instrucciones del Cliente.
Interesados	Clientes, potenciales clientes, empleados, proveedores, representantes y usuarios del Cliente, según el encargo.
Datos	Identificación, contacto, relación comercial, mensajes, reseñas, imágenes y datos técnicos estrictamente necesarios.
Datos excluidos	No se prevé tratar categorías especiales, datos de menores, documentos de identidad completos, medios de pago ni bases masivas, salvo acuerdo y garantías específicas.

2 Instrucciones y deber de secreto

POV tratará los datos únicamente conforme a instrucciones documentadas del Cliente y a este contrato. Si considera que una instrucción infringe la normativa, lo comunicará y podrá suspenderla. Las personas autorizadas estarán sujetas a confidencialidad y accederán solo a los datos necesarios.

3 Seguridad

POV aplicará medidas apropiadas al riesgo, incluyendo, cuando proceda:

- Control de acceso y permisos mínimos; autenticación multifactor cuando esté disponible.
- Dispositivos actualizados, bloqueo de pantalla y protección de credenciales.
- Transferencia mediante canales razonablemente seguros y prohibición de compartir contraseñas por canales inseguros.
- Minimización, seudonimización cuando sea posible y eliminación de copias innecesarias.
- Copias de seguridad y recuperación cuando POV aloje información necesaria para el servicio.
- Registro y comunicación de incidentes relevantes.

4 Subencargados y transferencias

El Cliente autoriza con carácter general el uso de proveedores necesarios de alojamiento, comunicación, almacenamiento, diseño, pago e inteligencia artificial, siempre que ofrezcan garantías adecuadas. POV informará de cambios materiales cuando proceda para que el Cliente pueda formular una objeción

razonada. Las transferencias internacionales se basarán en una decisión de adecuación, cláusulas contractuales tipo u otro mecanismo válido.

5 Derechos e incidentes

POV remitirá al Cliente, sin responder por su cuenta salvo autorización, las solicitudes de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación o portabilidad recibidas sobre datos del Cliente y prestará asistencia razonable. Comunicará sin dilación indebida cualquier violación de seguridad de la que tenga conocimiento, con la información disponible para que el Cliente pueda valorar sus obligaciones de notificación.

6 Devolución supresión y evidencia

Al finalizar, el Cliente elegirá entre devolución o supresión de los datos, salvo conservación exigida legalmente. Las copias de seguridad se eliminarán conforme a sus ciclos ordinarios y quedarán bloqueadas frente a otros usos. POV facilitará información razonable para demostrar el cumplimiento y permitirá auditorías proporcionadas, coordinadas y sujetas a confidencialidad, cuando sean legalmente necesarias.

7 Obligaciones del Cliente

El Cliente garantiza que dispone de base jurídica, información a los interesados y autorizaciones necesarias; determina las finalidades; facilita instrucciones lícitas; evita enviar datos excesivos; y comunica los riesgos especiales. El Cliente seguirá siendo responsable de atender derechos y decidir si debe realizar una evaluación de impacto.

Anexo III Autorizaciones y entrega

El Cliente confirma lo siguiente antes de iniciar y al recibir el servicio:

☐ Los datos de negocio, precios, horarios, servicios y afirmaciones entregados a POV son exactos.

☐ Dispone de derechos sobre fotografías, logotipos, textos, música, vídeos y marcas facilitados.

☐ Cuenta con autorización de las personas identificables que aparecen en los materiales cuando sea necesaria.

☐ Autoriza a POV a utilizar los materiales exclusivamente para prestar el servicio.

☐ Autoriza a POV como administrador de las cuentas indicadas, manteniendo el Cliente su propiedad.

☐ Conoce que Google Perfil de Empresa es gratuito y que paga a POV por el trabajo de gestión.

☐ Conoce que no se garantizan posiciones, ventas, reservas, seguidores o reseñas.

☐ Autoriza el uso de herramientas de IA con revisión humana conforme a la cláusula 15.

☐ Ha revisado y aprueba la versión final antes de su publicación.

☐ Ha recibido los archivos, enlaces, accesos e instrucciones acordados.

Observaciones de entrega:

_____

_____

_____

Nombre y cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____