



FISBook

LEE, DESCUBRE Y DESCARGA

CUSTOMER AGREEMENT

Edwin Patricio Arévalo Angulo

Juan Luis Chico Castro

Mathis Goujon

Sandra Jaramillo Dorado

Kristina Lacasta López

Donato Lepore

Noelia López Durán

Yasmina Moreira Bawazeer

I. Términos de Uso (ToS)	4
1. Información General	4
2. Pagos.....	5
3. Responsabilidad, Garantía e Indemnizaciones	6
4. Modificaciones, terminación y cumplimiento.....	7
5. Cuentas de usuario, contenido y servicio de terceros	8
6. Seguridad, privacidad y uso de datos.....	9
7. Seguridad de la cuenta, confidencialidad y obligaciones legales	11
8. Características e integraciones con la aplicación.....	12
9. Aspectos legales y Resolución de conflictos	13
II. Pricing	14
1. Planes de precio disponibles	14
2. Add-ons y costos adicionales.	17
3. Límites de capacidad y costos por exceso.	17
III. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs). (No procede)	19
IV. Cláusulas Especiales y Restricciones	19
1. Restricciones de suscripción.....	19
2. Límites de capacidad (cuotas y tarifas).....	19
3. Características dependientes del dominio.....	20
V. Aspectos Legales	21
1. Identificación de cláusulas abusivas	21
2. Justificación de cláusulas críticas en caso de aplicarse	22
3. Revisión de términos legales de APIs externas.	23
VI. Metodología para el Diseño del CA.....	24
1. Proceso para definir términos y condiciones.....	24
2. Diseño del pricing	24
3. Adaptación del software a cambios en el pricing o SLA.	25
VII. Automatización y Herramientas	25
1. Uso de herramientas como iCan, Pricing4SaaS, SLA4OAI.	25

VIII. Conclusión y Próximos Pasos	26
1. Aspectos clave para garantizar la validez y coherencia del CA.	26
2. Plan para la implementación del CA en proyectos futuros.....	28

I.Términos de Uso (ToS)

1. Información General

Descripción del Servicio

FISBOOK es una plataforma en línea diseñada para facilitar la gestión personal de libros y listas de lectura. Los usuarios registrados tienen acceso a diversas funcionalidades que incluyen:

- Consultar una amplia variedad de libros disponibles en la base de datos de la plataforma.
- Crear, gestionar y eliminar listas de lectura personalizadas.
- Añadir y eliminar libros de sus listas de lectura.
- Compartir reseñas y puntuaciones de libros y listas de otros usuarios.
- Descargar libros disponibles en la plataforma en formato digital.

El acceso y uso de FISBOOK están sujetos a los términos establecidos en este documento, así como a la normativa vigente aplicable.

Condiciones de Acceso

Para utilizar FISBOOK, los usuarios deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Ser mayores de 18 años o contar con el consentimiento de sus padres o tutores legales si son menores de edad.
2. Crear una cuenta en la plataforma proporcionando información veraz, actual y completa durante el proceso de registro.
3. Usar la plataforma exclusivamente para fines personales y no comerciales.

El incumplimiento de estas condiciones podrá derivar en la suspensión o cancelación de la cuenta del usuario.

Disponibilidad del Servicio

FISBOOK se compromete a ofrecer acceso continuo a sus servicios, salvo en los siguientes casos:

- Mantenimiento programado de la plataforma.
- Actualizaciones para la mejora del servicio.

- Causas de fuerza mayor, tales como fallos técnicos imprevistos o problemas en la red de internet.

Aunque FISBOOK se esfuerza por garantizar la disponibilidad del servicio, no asegura que esté libre de errores ni interrupciones ocasionales. La plataforma no será responsable de interrupciones temporales en el acceso ni de problemas técnicos fuera de su control.

2. Pagos

Tarifas y Precios

FISBOOK ofrece tres planes de suscripción diseñados para adaptarse a las necesidades de los usuarios:

Cuenta Principiante (2.99€/mes)

- Acceso limitado a funciones esenciales.
- Permite crear una única lista de lectura.
- Permite leer las primeras 15 páginas de un libro
- Descargas en formato PDF al mes.
- Precio: 2.99€ al mes.

Cuenta Erudito (6.99€/mes)

- Funcionalidades del nivel anterior
- Acceso extendido a funciones anteriores y participación en eventos exclusivos.
- Permite leer las primeras 30 páginas de un libro
- Descarga de hasta 10 libros al mes en formato PDF y EPUB.
- Posibilidad de gestionar hasta 10 listas de lectura.
- Precio: 6.99€ al mes.

Cuenta Devorador de Libros (11.99€/mes)

- Incluye las funcionalidades del nivel anterior
- Acceso ilimitado a libros en formato PDF y EPUB.
- Nuevos libros exclusivos y eventos con autores sin restricciones.
- Precio: 11.99€ al mes.

Cambios en los Precios

Los precios de los planes de suscripción están sujetos a modificaciones. En caso de cambios, los usuarios serán notificados con al menos 30 días de antelación antes de que los nuevos precios entren en vigor.

Política de Reembolsos

- Los pagos realizados por los planes de suscripción no son reembolsables, salvo en casos de errores comprobados atribuibles a FISBOOK.
- Los usuarios pueden cancelar su suscripción en cualquier momento; sin embargo, no se reembolsará el monto correspondiente al período restante de la suscripción activa.

Métodos de Pago Aceptados

FISBOOK admite los siguientes métodos de pago para la suscripción:

- Tarjetas de crédito y débito (Visa, MasterCard, American Express).
- Pagos en línea a través de plataformas reconocidas como PayPal.
- Otros métodos de pago que puedan habilitarse en el futuro.

Seguridad de los Datos de Pago

La información de pago proporcionada por los usuarios será gestionada de manera segura y en conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos y comercio electrónico.

3. Responsabilidad, Garantía e Indemnizaciones

Limitación de Responsabilidad

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, FISBOOK no será responsable por:

- Daños directos, indirectos, incidentales, especiales o consecuentes derivados del uso o la imposibilidad de usar el servicio.
- Pérdida de datos, ingresos o beneficios, incluso si se ha informado previamente de la posibilidad de dichos daños.

- La responsabilidad total de FISBOOK, en caso de cualquier reclamación relacionada con estos términos o el uso del servicio, estará limitada al monto total pagado por el usuario en los 12 meses anteriores a la reclamación, o a 50 euros si no se han realizado pagos.

Garantías

FISBOOK se proporciona "tal cual" y "según disponibilidad", sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas. Esto incluye, pero no se limita a:

- La idoneidad del servicio para un propósito específico.
- La ausencia de errores, interrupciones o vulnerabilidades en el servicio.
- La precisión o veracidad de la información disponible en la plataforma, como reseñas, descripciones de libros o cualquier contenido generado por los usuarios.

FISBOOK no garantiza que los libros descargados o el uso de la plataforma estén libres de errores, virus u otros componentes dañinos. Es responsabilidad del usuario tomar las medidas necesarias para proteger sus dispositivos.

Indemnización

El usuario acepta indemnizar y exonerar a FISBOOK, así como a sus directores, empleados, agentes y socios, de cualquier responsabilidad, pérdida, daño, reclamación, demanda o gasto (incluidos honorarios legales razonables) derivados de:

- El uso indebido de la plataforma o el incumplimiento de estos términos.
- Contenido que el usuario suba, comparta o publique en la plataforma y que infrinja derechos de terceros, incluyendo violaciones de propiedad intelectual.
- Cualquier violación de leyes o normativas aplicables durante el uso de FISBOOK.

4. Modificaciones, terminación y cumplimiento.

Modificaciones

FISBOOK se reserva el derecho de actualizar o modificar los presentes Términos de Uso en cualquier momento. Los usuarios serán notificados con un mínimo de 30 días de antelación

antes de que los cambios entren en vigor. La notificación se realizará a través de los medios habituales, como correos electrónicos o avisos dentro de la plataforma.

El uso continuado del servicio tras la implementación de los cambios se considerará como una aceptación de los nuevos términos por parte del usuario.

Terminación

FISBOOK podrá suspender o cancelar el acceso al servicio, total o parcialmente, bajo las siguientes circunstancias:

- Incumplimiento de estos Términos de Uso.
- Actividades fraudulentas, ilícitas o indebidas realizadas a través de la plataforma.
- Otras razones justificadas, como fallos de seguridad o uso que comprometa la integridad del servicio.

En caso de terminación, el usuario perderá el acceso a los contenidos, funcionalidades y beneficios asociados a su cuenta, incluyendo cualquier suscripción activa.

Cumplimiento Legal

El usuario se compromete a:

- Utilizar FISBOOK en conformidad con todas las leyes y regulaciones locales, nacionales e internacionales aplicables.
- Abstenerse de usar la plataforma para realizar actividades ilícitas, violar derechos de terceros o incumplir normativas vigentes.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá derivar en la suspensión inmediata del acceso al servicio, además de la adopción de medidas legales que FISBOOK considere pertinentes.

5. Cuentas de usuario, contenido y servicio de terceros

Creación de Cuentas:

Para acceder a ciertas funcionalidades del servicio, será necesario que el usuario cree una cuenta proporcionando información veraz, completa y actualizada. El usuario será responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta y de todas las actividades que

se realicen a través de ella, incluyendo, pero no limitado a, el acceso no autorizado y las pérdidas derivadas de ello.

Contenido Generado por Usuarios:

El usuario conservará la propiedad intelectual sobre el contenido que cargue o comparta en el servicio, tales como reseñas, listas de lectura u otros materiales generados por el mismo. No obstante, el usuario concede a FISBOOK una licencia mundial, no exclusiva, gratuita, transferible y sublicenciable para utilizar, reproducir, modificar, distribuir, adaptar, mostrar y ejecutar dicho contenido con el fin de operar, promover y mejorar el servicio. El usuario garantiza que el contenido cargado no infringe los derechos de propiedad intelectual de terceros ni contraviene las leyes aplicables, asumiendo toda la responsabilidad en caso de reclamos por dichos motivos.

Servicios de Terceros:

El servicio podrá incorporar funcionalidades o integraciones con plataformas de terceros. FISBOOK no se hace responsable por el contenido, los términos de uso ni las políticas de privacidad de dichos terceros. Se recomienda a los usuarios revisar los términos y condiciones de estos servicios antes de hacer uso de los mismos.

6. Seguridad, privacidad y uso de datos.

La presente sección describe las políticas relacionadas con la recopilación, uso, almacenamiento y protección de los datos personales de los usuarios de FISBOOK, en conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales es **DataVision Analytics S.L.**, con sede en Calle Innovación 23, 41020 Sevilla, España, y correo electrónico de contacto info@datavision.com.

Tipos de Datos Recopilados

FISBOOK puede recopilar diferentes tipos de datos personales, que se dividen en las siguientes categorías:

- **Datos proporcionados por el usuario:** Información registrada durante la creación de la cuenta, como nombre, apellidos, correo electrónico y contraseña.
- **Datos generados por el uso del servicio:** Información relativa a las interacciones con la plataforma, como libros descargados, reseñas publicadas y cualquier otro contenido generado a través del servicio.
- **Datos técnicos y analíticos:** Información sobre dispositivos utilizados para acceder al servicio, incluyendo dirección IP, sistema operativo, y otros datos técnicos relacionados con la navegación y el uso de la plataforma.

Finalidades del Tratamiento

Los datos personales serán utilizados exclusivamente para los siguientes fines:

- Proveer y personalizar los servicios ofrecidos por FISBOOK, mejorando la experiencia del usuario en la plataforma.
- Mejorar la funcionalidad y rendimiento de la plataforma mediante análisis estadísticos y de uso.
- Garantizar la seguridad del servicio, previniendo y detectando posibles fraudes o usos indebidos.

Conservación de los Datos

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades mencionadas o conforme a lo que disponga la normativa aplicable. Una vez cumplido este período o solicitado su eliminación, los datos serán eliminados de forma segura, garantizando su total destrucción.

Derechos del Usuario

El usuario tiene derecho a:

- **Acceder** a sus datos personales y obtener información sobre el tratamiento realizado con respecto a los mismos.
- **Rectificar** cualquier dato personal que sea incorrecto o esté desactualizado.
- **Eliminar** sus datos personales, en caso de que ya no sean necesarios para los fines establecidos.
- **Limitar u oponerse** al tratamiento de sus datos personales en determinadas circunstancias.

- **Solicitar la portabilidad** de los datos, para que estos puedan ser transferidos a otro responsable, en los casos que proceda.

Para ejercer estos derechos, el usuario debe ponerse en contacto con el responsable del tratamiento a través del correo electrónico contacto@fisbook.com.

Seguridad de los Datos

FISBOOK adopta medidas técnicas y organizativas razonables para proteger los datos personales de los usuarios contra accesos no autorizados, pérdida o divulgación indebida. Sin embargo, el usuario reconoce que ninguna medida de seguridad es infalible y, a pesar de los esfuerzos de FISBOOK, no se puede garantizar una seguridad absoluta.

Modificaciones de la Política de Privacidad

FISBOOK se reserva el derecho de modificar esta política de privacidad para adaptarse a cambios normativos o mejoras en los servicios. Las modificaciones serán notificadas a los usuarios con una antelación razonable a través de la plataforma, y se dará a conocer la nueva versión de la política a los usuarios.

Contacto

Para consultas relacionadas con la privacidad, el tratamiento de datos personales o el ejercicio de los derechos mencionados, los usuarios pueden comunicarse con FISBOOK a través del correo electrónico contacto@fisbook.com.

7. Seguridad de la cuenta, confidencialidad y obligaciones legales

Seguridad de la Cuenta

El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales (como nombre de usuario y contraseña). El usuario se compromete a notificar de inmediato a FISBOOK sobre cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra vulneración de seguridad que pueda comprometer la protección de su cuenta. FISBOOK no será responsable por los daños derivados del acceso no autorizado o el uso indebido de la cuenta por parte de terceros debido a la falta de medidas de seguridad adoptadas por el usuario.

Confidencialidad

FISBOOK se compromete a proteger la información confidencial del usuario, de acuerdo con las leyes de privacidad y protección de datos aplicables. Los datos personales recopilados serán utilizados exclusivamente para los fines establecidos en la **Política de Privacidad**. FISBOOK no divulgará dicha información a terceros sin el consentimiento explícito del usuario, salvo cuando sea necesario para cumplir con los servicios prestados, o en casos permitidos por la ley, tales como en respuesta a solicitudes legales o para cumplir con obligaciones regulatorias.

Obligaciones Legales

El usuario se compromete a cumplir con todas las leyes, normativas y regulaciones locales, nacionales e internacionales aplicables mientras utilice el servicio. El usuario deberá abstenerse de realizar actividades ilegales o no autorizadas, tales como el uso del servicio para cometer fraudes, realizar ataques cibernéticos, distribuir contenido ilícito o infringir de cualquier otra manera los derechos de propiedad intelectual o los derechos de otros usuarios. FISBOOK podrá suspender o cancelar la cuenta de cualquier usuario que viole esta obligación, sin perjuicio de otras acciones legales que puedan corresponder.

8. Características e integraciones con la aplicación.

Integraciones

El servicio de FISBOOK puede interactuar con aplicaciones y plataformas externas (como SENDGRID u otras) para ampliar las funcionalidades de la plataforma. Estas integraciones permiten al usuario mejorar su experiencia y acceder a servicios adicionales que no forman parte directamente de la oferta principal de FISBOOK. El uso de estas integraciones está sujeto a los términos y condiciones de las plataformas externas correspondientes, y el usuario acepta cumplir con los mismos cuando haga uso de las integraciones disponibles.

Limitaciones

FISBOOK no garantiza la disponibilidad, compatibilidad ni continuidad de las integraciones con terceros. La disponibilidad de estas integraciones puede verse afectada por cambios en los servicios proporcionados por las plataformas externas, y FISBOOK no asumirá ninguna responsabilidad por interrupciones, mal funcionamiento o limitaciones de estas integraciones. El usuario reconoce que el servicio de FISBOOK depende de la operación de plataformas de terceros y que FISBOOK no tiene control sobre las políticas o el rendimiento de dichas plataformas.

Innovaciones

FISBOOK se reserva el derecho de añadir, modificar o retirar funcionalidades de la plataforma en cualquier momento con el fin de mejorar la experiencia del usuario o adaptar la plataforma a nuevas necesidades tecnológicas. Las modificaciones importantes a las características de la plataforma serán notificadas a los usuarios con antelación, de acuerdo con lo estipulado en los términos y condiciones. El usuario entiende y acepta que las nuevas funcionalidades y cambios en las existentes estarán sujetos a estos términos y condiciones.

9. Aspectos legales y Resolución de conflictos

Ley Aplicable

Estos términos y condiciones se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes de **España**, sin tener en cuenta sus disposiciones sobre conflictos de leyes.

Resolución de Disputas

En caso de cualquier disputa relacionada con estos términos y condiciones, las partes acuerdan que la disputa será resuelta mediante arbitraje, conforme a las leyes de **España**. El arbitraje se llevará a cabo en **Av. de la Reina Mercedes, s/n, 41012 Sevilla**, en las condiciones establecidas por la legislación española aplicable. El arbitraje será la única vía para resolver disputas y ambas partes se comprometen a cumplir con la decisión tomada por el árbitro, renunciando expresamente a cualquier otra acción legal ante los tribunales ordinarios, salvo en lo relativo a la ejecución de la sentencia arbitral.

Separabilidad

Si alguna disposición de estos términos y condiciones se considera inválida, ilegal o inaplicable por un tribunal de jurisdicción competente, dicha disposición será eliminada o limitada en la medida mínima necesaria para que las disposiciones restantes sigan siendo válidas y aplicables. Las partes reconocen que la validez o aplicabilidad de cualquier disposición no afectará a la validez y aplicabilidad de las demás disposiciones de estos términos y condiciones.

II. Pricing

1. Planes de precio disponibles

Fisbook ha diseñado una estructura de precios estratégica, orientada a satisfacer las diversas necesidades y preferencias de los usuarios. La plataforma se adapta tanto a aquellos que desean explorar el mundo de la lectura digital de forma ocasional, como a los usuarios más comprometidos que buscan una experiencia más inmersiva y personalizada. Los planes propuestos están pensados para garantizar flexibilidad, acceso exclusivo y una experiencia de lectura enriquecedora que se ajusta a los intereses y el estilo de vida de cada usuario.

A continuación, se presenta una descripción detallada de los planes disponibles, incluyendo sus características específicas, los beneficios asociados y las opciones de personalización que ofrece cada uno. Estos planes han sido estructurados para proporcionar una experiencia adecuada a cada tipo de lector, asegurando que los usuarios puedan disfrutar de las ventajas que mejor se adapten a sus hábitos de lectura y preferencias personales.

Tabla 1. Pricing.

	Principiante	Erudito	Devorador de libros
Número de descargas	3/mes	10/mes	ilimitado
Formato de descarga	PDF	PDF/EPUB	PDF/EPUB
Creación de listas de lectura	1	10	ilimitado
Acceso exclusivo a nuevos libros	No	Limitado (1/mes)	Si
Lectura online	Primeras 15 páginas	Primeras 30 páginas	ilimitado
Lectura sin conexión	No	No	Si
Acceso a eventos exclusivos con autores	No	Limitado (1 evento/año)	Si
Precios mensuales	2.99€	6.99€	11.99€

Principiante	Erudito	Devorador de Libros
2.99€ al mes	6.99€ al mes	11.99€ al mes
DESCARGAS	DESCARGAS	DESCARGAS
3 descargas/mes	10 descargas/mes	Ilimitado descargas/mes
PÁGINAS DE LECTURA	PÁGINAS DE LECTURA	PÁGINAS DE LECTURA
Primeras 15 páginas de cada libro	Primeras 30 páginas de cada libro	Ilimitado páginas de lectura online
<ul style="list-style-type: none">✓ Creación de listas de lectura: 1✗ Acceso exclusivo a nuevos libros: No✗ Lectura sin conexión: No✗ Acceso a eventos exclusivos con autores: No	<ul style="list-style-type: none">✓ Creación de listas de lectura: 10✓ Acceso exclusivo a nuevos libros: Limitado (1/mes)✗ Lectura sin conexión: No✗ Acceso a eventos exclusivos con autores: Limitado (1 evento/año)	<ul style="list-style-type: none">✓ Creación de listas de lectura: ilimitado✓ Acceso exclusivo a nuevos libros: Sí✓ Lectura sin conexión: Sí✓ Acceso a eventos exclusivos con autores: Sí

Detalles de los planes

1. Plan Principiante (2.99€/mes)

Este plan está orientado a lectores ocasionales que desean acceder a libros electrónicos de manera simple y económica.

Incluye:

- Hasta 3 descargas mensuales en formato PDF.
- Acceso a las primeras 15 páginas de un libro en las lecturas online
- Gestión de hasta 1 lista de lectura, adecuadas para organizar una cantidad limitada de lecturas.

Limitaciones:

- No incluye acceso exclusivo a nuevos lanzamientos.
- No se puede leer sin conexión.
- No se tiene acceso a eventos exclusivos con autores.

Límites de Capacidad de la App para el Plan Principiante:

- Descargas: Máximo de 3 archivos descargados al mes en formato PDF.
- Listas de Lectura: Se pueden gestionar hasta 1 lista de lectura.
- Acceso a contenido exclusivo: No disponible.
- Lectura Offline: No disponible.
- Eventos con autores: No accesibles.

2. Plan Erudito (6.99€/mes)

Este plan está diseñado para usuarios frecuentes que desean mayor flexibilidad en términos de formatos de descarga y otros beneficios.

Incluye:

- Hasta 10 descargas mensuales en PDF y EPUB.
- Acceso a las primeras 30 páginas de un libro en las lecturas online
- Gestión de hasta 10 listas de lectura, ideal para mantener organizada una colección más grande de libros.

Extras:

- Acceso limitado a 1 nuevo libro exclusivo por mes.
- Participación en 1 evento anual con autores.

Límites de Capacidad de la App para el Plan Erudito:

- Descargas: Máximo de 10 archivos descargados al mes en PDF y EPUB.
- Listas de Lectura: Se pueden gestionar hasta 10 listas de lectura.
- Acceso a contenido exclusivo: 1 libro exclusivo por mes.
- Lectura Offline: No disponible.
- Eventos con autores: Acceso a 1 evento anual.

3. Plan Devorador de Libros (11.99€/mes)

El plan premium ideal para amantes de la lectura intensivos, que desean una experiencia ilimitada y sin restricciones.

Incluye:

- Descargas ilimitadas en PDF y EPUB.
- Lecturas online ilimitadas, además de la posibilidad de leer sin conexión.
- Creación ilimitada de listas de lectura, adecuado para lectores intensivos.

Extras:

- Acceso completo e inmediato a nuevos lanzamientos.
- Invitaciones a eventos exclusivos con autores, sin restricciones.

Límites de Capacidad de la App para el Plan Devorador de Libros:

- Descargas: Ilimitadas en PDF y EPUB.
- Lecturas Online: Ilimitadas.
- Listas de Lectura: Ilimitadas.
- Acceso a contenido exclusivo: Acceso completo a todos los nuevos lanzamientos.
- Lectura Offline: Disponible.
- Eventos con autores: Acceso ilimitado a eventos exclusivos.

2. Add-ons y costos adicionales.

Para ofrecer mayor personalización y flexibilidad, los usuarios pueden adquirir complementos adicionales:

- **Descargas adicionales:** 0.99€ por cada 5 descargas extras. Disponible para los planes Principiante y Erudito.
- **Listas de lecturas adicionales:** 0.60€ por cada 3 listas de lecturas extras. Disponible para los planes Principiante y Erudito.
- **Eventos adicionales con autores:** 4.99€ por evento. Disponible para los planes Principiante y Erudito.

Estos add-ons permiten a los usuarios escalar su experiencia sin necesidad de cambiar de plan.

3. Límites de capacidad y costos por exceso.

Nuestra app hace uso de **dos APIs externas principales** para brindar funcionalidades específicas:

- **SendGrid:** Utilizada para la gestión de correos electrónicos y el envío de notificaciones a los usuarios.
- **OpenLibrary:** Utilizada para obtener las portadas de los libros, lo que nos permite ofrecer una visualización enriquecida de los productos.

API SendGrid

Funcionalidades del api que se usan en FISBook:

- **Envío de correos electrónicos:** La app utiliza SendGrid para enviar correos electrónicos automatizados, como notificaciones a los usuarios, confirmaciones de registro, restablecimiento de contraseñas, etc.
- **Gestión de destinatarios:** La app gestiona las listas de correo y los destinatarios a través de la API de SendGrid.
- **Plantillas de correo dinámicas:** Se aprovechan las plantillas HTML para personalizar los correos electrónicos de acuerdo con los datos específicos de los usuarios.

Límites de capacidad de la API SendGrid que influyen en nuestra aplicación:

- **Máximo de 100 correos electrónicos por día** debido al plan gratuito de SendGrid.
- **Máximo de 600 solicitudes por minuto** a la API de SendGrid. Si se supera este límite, la app experimentará un error HTTP 429, lo que significa que no podrá enviar correos ni interactuar con la API hasta que pase el tiempo de espera especificado en el encabezado Retry-After.
- **Sin acceso a IP dedicadas** ni soporte técnico directo, lo que podría afectar la entrega de correos o generar limitaciones en la personalización avanzada.

Debido a estas limitaciones, Fisbook ejecutará las peticiones teniendo en cuenta tanto el plan de precios elegido (estableciendo prioridad al plan de devorador de libros) como la disponibilidad del servicio en ese instante, no garantizando el uso “al momento” de estos servicios.

API OpenLibrary

Funcionalidades del api que se usan en FISBook:

- **Obtención de portadas de libros:** la app usa OpenLibrary exclusivamente para obtener las portadas de los libros, lo que permite mostrar las imágenes asociadas a los libros sin necesidad de almacenarlas localmente.

Límites de capacidad de la API OpenLibrary que influyen en nuestra aplicación:

- **Limitaciones de tasa:** La app debe espaciar las solicitudes para evitar bloqueos temporales por parte de OpenLibrary. Las solicitudes no deben enviarse en masa para no superar las restricciones de uso.

- **Paginación de resultados:** Para obtener más de 100 portadas de libros en una sola consulta, la app debe implementar paginación, ya que la API devuelve solo hasta 100 resultados por página.
- **Latencia y tiempos de espera:** Dado el uso limitado de la API (solo para portadas), la app debería ser eficiente y evitar solicitudes grandes que podrían generar retrasos.

III. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs). (No procede)

IV. Cláusulas Especiales y Restricciones

1. Restricciones de suscripción.

Uso exclusivo para usuarios registrados

La suscripción a los servicios de la aplicación solo está disponible para usuarios que hayan completado el proceso de registro de acuerdo con las condiciones establecidas en los Términos de Uso de la plataforma. Las cuentas de usuario son personales e intransferibles, y el uso de la aplicación debe ser exclusivo para el usuario que se registró.

Acceso a contenido exclusivo

Algunas características de la plataforma, como libros o materiales exclusivos, pueden estar disponibles solo para suscriptores de planes premium o superiores. Estos contenidos pueden ser sujetos a restricciones basadas en la región geográfica del usuario, según las licencias adquiridas por la plataforma.

Limitación en el uso comercial

La suscripción y el acceso a los servicios de la plataforma están destinados solo para uso personal. Cualquier intento de uso comercial, distribución masiva o reproducción no autorizada de los contenidos de la plataforma estará sujeto a la cancelación inmediata de la cuenta y a posibles acciones legales.

2. Límites de capacidad (cuotas y tarifas).

Límites en las descargas mensuales

Dependiendo del plan de suscripción elegido, los usuarios pueden estar sujetos a un límite en la cantidad de libros que pueden descargar mensualmente. Por ejemplo, los usuarios de la cuenta básica podrán descargar hasta un máximo de 3 libros al mes, mientras que los usuarios de planes más avanzados podrán acceder a un número mayor o incluso ilimitado de descargas.

Cuotas de uso adicional

En algunos casos, los usuarios podrán solicitar funciones adicionales o más capacidad de almacenamiento mediante pagos adicionales. Estos cargos no serán reembolsables y deberán ser acordados previamente entre el usuario y la plataforma.

Precios de suscripción

Los precios de los planes de suscripción pueden variar según el país y la moneda de pago. El usuario debe estar consciente de que las tarifas no incluyen impuestos adicionales que puedan ser aplicados según las leyes fiscales locales.

Modificación de las cuotas

FISBOOK se reserva el derecho de modificar las tarifas y cuotas de sus planes de suscripción. En caso de un aumento de tarifa, los usuarios serán notificados con al menos 30 días de antelación y tendrán la opción de cancelar su suscripción sin penalización durante ese período.

3. Características dependientes del dominio.

Características exclusivas para ciertos dominios

Algunas funciones de la plataforma, como la personalización avanzada de listas de lectura o la participación en eventos exclusivos, pueden estar disponibles solo para usuarios que se registren bajo un dominio específico, como aquellos que pertenecen a universidades o entidades asociadas a FISBOOK. Estos dominios estarán sujetos a acuerdos adicionales y verificaciones de identidad.

Restricciones de acceso basadas en la localización geográfica

El acceso a ciertos contenidos y servicios de la plataforma puede estar restringido dependiendo de la ubicación geográfica del usuario debido a acuerdos de licencia y restricciones legales. En tales casos, FISBOOK no será responsable de la imposibilidad de acceder a dichos contenidos.

Compatibilidad con dominios de correo electrónico

El registro en ciertos planes o características especiales puede requerir el uso de una dirección de correo electrónico asociada con un dominio específico, como el correo institucional de una universidad. Si el usuario no cumple con estos requisitos, no podrá acceder a dichas características o servicios especiales.

V. Aspectos Legales

1. Identificación de cláusulas abusivas

Definición de cláusulas abusivas

En virtud de las normativas de protección al consumidor, se entiende por cláusulas abusivas aquellas que crean un desequilibrio significativo entre las partes, imponiendo obligaciones o limitaciones desproporcionadas para el usuario sin que éste tenga la posibilidad real de negociación. La plataforma FISBOOK, en su proceso de redacción y revisión de los Términos de Uso, se compromete a seguir las pautas y herramientas tecnológicas, como **Claudette** o **iCan**, para identificar y eliminar cualquier cláusula que pueda ser considerada abusiva según las legislaciones locales e internacionales.

Proceso de identificación

Durante el desarrollo y la actualización de los Términos de Uso, se llevarán a cabo auditorías legales periódicas utilizando herramientas especializadas que evalúan las cláusulas contractuales en base a su equidad, transparencia y conformidad con las leyes de protección al consumidor. Si se identifica alguna cláusula que pueda resultar abusiva, se modificará o eliminará para asegurar que el usuario no se vea obligado a aceptar condiciones injustas.

Derecho de los usuarios a rechazar cláusulas abusivas

Si cualquier usuario considera que una cláusula de los Términos de Uso es abusiva o desproporcionada, podrá comunicarse con el servicio de atención al cliente de FISBOOK para expresar su preocupación. En estos casos, se podrá proceder con una revisión de la cláusula en cuestión, y en caso de confirmarse su abuso, el usuario tendrá derecho a rescindir el contrato sin penalización alguna.

2. Justificación de cláusulas críticas en caso de aplicarse

Cláusulas críticas para la operativa de la plataforma

Algunas cláusulas dentro de los Términos de Uso son esenciales para el buen funcionamiento y la seguridad de la plataforma, tales como aquellas relacionadas con el **uso exclusivo para usuarios registrados** o la **limitación de acceso a contenido exclusivo**. Dichas cláusulas tienen una base legítima y se justifican por razones operativas y legales que permiten a FISBOOK ofrecer sus servicios de manera eficiente y segura.

Justificación en términos operativos

La cláusula sobre el "uso exclusivo para usuarios registrados" asegura que solo los usuarios autenticados puedan acceder a los contenidos de la plataforma, garantizando la protección de los derechos de propiedad intelectual y evitando el acceso no autorizado. Esta restricción está motivada por la necesidad de proteger tanto a los usuarios legítimos como a los creadores de contenido que dependen de la plataforma para la distribución de sus obras.

Justificación en términos legales

La **limitación de acceso a ciertos contenidos o funciones** para usuarios de determinados planes o dominios (como universidades o instituciones) también responde a acuerdos de licencia específicos que FISBOOK ha negociado con terceros. En este caso, las restricciones están claramente definidas por las licencias obtenidas y las normativas locales de distribución de contenido, las cuales se deben respetar para cumplir con las obligaciones legales y contractuales.

Excepción a las cláusulas críticas

En caso de que algún usuario considere que alguna cláusula crítica afecta significativamente su uso de la plataforma, FISBOOK se compromete a proporcionar una

justificación detallada, analizando tanto las necesidades operativas como los requisitos legales para asegurar que la cláusula no infrinja los derechos de los usuarios.

3. Revisión de términos legales de APIs externas.

Revisión y cumplimiento de los términos de APIs externas

FISBOOK se integra con diversas APIs externas para mejorar su funcionalidad, como servicios de pago, plataformas de email marketing, o proveedores de contenido. Cada API utilizada por la plataforma está sujeta a sus propios términos de uso, los cuales deben ser revisados y aceptados por FISBOOK antes de integrar la API. La plataforma se compromete a garantizar que todas las integraciones externas sean transparentes y conformes a las normativas legales aplicables, especialmente en lo que respecta a la protección de los datos personales de los usuarios.

Revisión periódica de términos y condiciones de APIs externas

FISBOOK llevará a cabo una revisión periódica de los términos y condiciones de todas las APIs externas que se utilicen para asegurar que continúen cumpliendo con los estándares legales, especialmente en cuanto a la protección de datos personales y la seguridad de los usuarios. Si algún cambio en los términos de estas APIs afecta la funcionalidad o seguridad de la plataforma, se informará a los usuarios con la debida antelación.

Transparencia y notificación de cambios

Si se realiza una actualización o modificación en los términos de las APIs externas que afecta al servicio de FISBOOK, los usuarios serán notificados sobre dichos cambios, proporcionando información sobre cómo estas modificaciones pueden impactar en su experiencia con la plataforma. FISBOOK se compromete a actuar de manera transparente y a tomar medidas correctivas si se identifica algún conflicto entre las políticas de terceros y los intereses de los usuarios.

Exclusión de responsabilidad sobre APIs externas

FISBOOK no se hace responsable por cambios inesperados o interrupciones en las APIs externas que puedan afectar el acceso a ciertos servicios o funcionalidades. Si alguna API externa deja de funcionar correctamente o cambia sus políticas, FISBOOK buscará alternativas para minimizar el impacto sobre los usuarios, aunque no puede garantizar una solución inmediata en todos los casos.

VI. Metodología para el Diseño del CA

1. Proceso para definir términos y condiciones.

Definición del marco de términos y condiciones

El proceso para la creación de los términos y condiciones de uso de FISBOOK ha sido diseñado para garantizar que nuestros usuarios reciban una experiencia clara, segura y justa. Esto implica definir, entre otras cosas, el **modelo de precios**, las **condiciones de suscripción**, y los **compromisos de servicio**. El diseño de estos términos está basado en principios de equidad, transparencia y cumplimiento con las normativas legales locales e internacionales.

Proceso de evaluación continua

La revisión y evaluación de nuestros términos y condiciones es un proceso continuo que involucra no solo la recopilación de datos a través del análisis de mercado, sino también el feedback de nuestros usuarios. A través de encuestas, entrevistas y revisiones periódicas, nos aseguramos de que las condiciones sean claras y justas, y que cualquier modificación en los términos sea comunicada adecuadamente.

Adaptación a regulaciones locales e internacionales

En el desarrollo de los términos y condiciones también nos aseguramos de que cumplan con las normativas legales y regulatorias tanto locales como internacionales, incluidas las leyes de protección de datos, derechos de autor y comercio electrónico. Esto implica la revisión constante de nuestras políticas y ajustes según sea necesario para cumplir con las nuevas regulaciones.

2. Diseño del pricing

Estudio de mercado

Para definir la estructura de precios de FISBOOK, hemos realizado un exhaustivo estudio de mercado en el que hemos analizado las aplicaciones y servicios similares dentro de la industria. Este análisis nos ha permitido identificar tendencias en los modelos de negocio de plataformas comparables, los precios de servicios similares, así como las características y valoraciones que los usuarios otorgan a las distintas opciones disponibles.

Con base en esta investigación, hemos determinado un modelo de precios que sea competitivo y justo, asegurando que los usuarios reciban el valor adecuado por el servicio que ofrecen. El análisis de la competencia nos ha permitido posicionar nuestros servicios en una franja de precios que refleja tanto el valor único de FISBOOK como las expectativas del mercado.

- **Comparación con aplicaciones similares**

Además del análisis de mercado, hemos realizado una comparación directa con aplicaciones y plataformas que ofrecen características y servicios semejantes. Esto nos ha permitido obtener una visión más clara sobre lo que los usuarios están dispuestos a pagar por funcionalidades similares y cómo nuestras ofertas pueden diferenciarse positivamente, agregando valor adicional a través de características exclusivas o servicios de mayor calidad.

3. Adaptación del software a cambios en el pricing o SLA.

En FISBOOK, hemos diseñado nuestra plataforma con un enfoque altamente flexible y escalable, lo que permite adaptarse de manera eficiente a cambios tanto en el pricing (precios) como en el SLA (Service Level Agreement). La adaptabilidad de nuestro sistema a estos cambios es clave para mantener una experiencia de usuario coherente, transparente y confiable. A continuación, se detallan los procesos y metodologías que usamos para asegurar una adaptación continua y efectiva.

Cambios en el Pricing

La estructura de precios de FISBOOK es dinámica y puede ajustarse según las condiciones del mercado, la evolución de los costos operativos, las necesidades de los clientes o el análisis de datos de uso. Para garantizar que estos cambios sean implementados sin interrumpir la experiencia de nuestros usuarios, hemos diseñado el software de manera que permita las siguientes acciones:

Gestión de Precios Programática

Como parte de nuestra estrategia de "Pricing as Code", los cambios en los precios pueden ser implementados de forma automatizada a través de scripts de programación que ajustan dinámicamente las tarifas en función de variables predefinidas. Esto nos permite aplicar cambios de precios sin necesidad de realizar actualizaciones manuales en la plataforma, lo que reduce los riesgos de errores y mejora la eficiencia en la implementación de nuevas tarifas.

Ajustes en Tiempo Real y Notificación al Usuario

El sistema de FISBOOK está preparado para actualizar los precios de manera instantánea cuando se modifican, garantizando que las tarifas actuales sean visibles para los usuarios de inmediato. Además, implementamos un sistema de notificaciones automatizado para informar a los usuarios de cualquier cambio en los precios con antelación. Estas notificaciones detallan los nuevos precios, las razones del cambio y cualquier impacto en las suscripciones o pagos futuros.

Implementación de Precios Personalizados

En caso de que se introduzcan cambios en el modelo de precios que afecten a los diferentes tipos de usuarios (por ejemplo, precios diferenciados por región, uso, o tipo de plan), nuestro sistema puede aplicar reglas específicas que ajusten automáticamente los precios según el perfil del usuario. Esto asegura que cada cliente reciba la tarifa correcta de acuerdo con su uso y necesidades.

VII. Conclusión y Próximos Pasos

1. Aspectos clave para garantizar la validez y coherencia del CA.

Un **Customer Agreement (CA)** es un acuerdo formal entre una empresa y sus clientes que define las condiciones bajo las cuales se proveen productos o servicios. Para asegurar que este acuerdo sea válido, coherente y cumpla su propósito, es fundamental considerar los siguientes aspectos clave:

Claridad y Transparencia

- **Redacción clara y accesible:** El CA debe ser fácil de entender. Los clientes deben poder leer y comprender rápidamente los términos sin la necesidad de consultar un abogado. El uso de lenguaje técnico debe evitarse en la medida de lo posible, o al menos ser explicado en términos sencillos.
- **Términos destacados:** Las secciones clave, como precios, plazos de pago, y políticas de cancelación, deben destacarse y ser fácilmente accesibles para los clientes. La presentación visual también juega un papel crucial en garantizar que los usuarios puedan identificar rápidamente lo importante.

Cumplimiento Legal

- **Cumplimiento normativo:** El CA debe cumplir con las leyes locales e internacionales, como las leyes de protección de datos (GDPR, CCPA, etc.) y regulaciones específicas según el sector (por ejemplo, fintech, SaaS, etc.).
- **Revisión jurídica:** Es necesario que el CA sea revisado por un abogado especializado en derecho comercial o derecho digital para garantizar que se cumplan todas las leyes aplicables y que no haya cláusulas que puedan ser consideradas ilegales o inadecuadas.

Aceptación y Consentimiento Expreso

- **Proceso de aceptación claro:** Los clientes deben aceptar el CA de forma explícita antes de utilizar el servicio o producto. Esto generalmente implica una acción positiva como hacer clic en un botón de "Acepto" o marcar una casilla, y no simplemente por el hecho de utilizar el servicio.
- **Confirmación de aceptación:** Después de que el cliente acepte los términos, es útil proporcionar una confirmación en forma de correo electrónico o en el panel de usuario, donde pueda revisar y descargar el CA.

Flexibilidad y Actualización del CA

- **Revisión regular:** El CA debe ser revisado y actualizado con regularidad para adaptarse a cambios en la legislación, condiciones comerciales o políticas de la empresa.
- **Notificación de cambios:** En caso de modificaciones importantes, los clientes deben ser notificados de forma clara y con suficiente antelación. Dependiendo de la magnitud del cambio, puede ser necesario obtener una nueva aceptación.

Gestión de Excepciones y Disputas

- **Mecanismos de resolución de conflictos:** Debe incluirse una cláusula clara sobre cómo se manejarán las disputas, ya sea a través de arbitraje, mediación o tribunales. Esto ayuda a garantizar que las partes sepan qué esperar en caso de desacuerdos.
- **Condiciones excepcionales:** Asegúrate de que el CA contemple situaciones especiales, como la cancelación del servicio, interrupciones imprevistas o cambios en los términos del servicio. La claridad en estas cláusulas puede evitar malentendidos en el futuro.

2. Plan para la implementación del CA en proyectos futuros.

Para implementar el **Customer Agreement (CA)** en proyectos futuros de forma efectiva, es esencial contar con un plan estructurado que garantice su validez y coherencia. Este plan debe incluir las siguientes etapas:

Definición del Alcance del CA

- **Alcance de los servicios:** Define claramente qué productos o servicios están cubiertos por el CA. Específica qué está incluido, cuáles son las limitaciones y qué no se cubre dentro del acuerdo.
- **Usuarios objetivos:** Determina quiénes son los clientes o usuarios que firmarán el CA (por ejemplo, consumidores finales, empresas, usuarios de diferentes regiones geográficas).

Diseño y Redacción del Customer Agreement

- **Consultoría legal:** Trabaja con abogados o consultores legales para redactar el CA, asegurando que se ajuste a las leyes locales e internacionales y proteja tanto a la empresa como al cliente. Asegúrate de que el contrato sea accesible y esté libre de cláusulas ambiguas o abusivas.
- **Términos y condiciones:** Cubre todos los aspectos relevantes, como los derechos y responsabilidades de ambas partes, precios, términos de pago, políticas de cancelación, y manejo de datos personales.
- **Lenguaje accesible:** Usa un lenguaje sencillo y directo para que los clientes comprendan claramente lo que están aceptando.

Integración del CA en el Producto o Servicio

- **Incorporación en el flujo de onboarding:** El CA debe integrarse de manera fluida en el proceso de incorporación de nuevos clientes. Esto puede implicar presentar el acuerdo durante el registro o la compra, y requerir su aceptación antes de acceder a los servicios.
- **Confirmación de aceptación:** Una vez que el cliente acepte el CA, asegúrate de que se registre esa aceptación en el sistema (incluyendo la fecha, hora y la versión del acuerdo).

Gestión de Cambios en el Customer Agreement

- **Control de versiones:** Implementa un sistema para gestionar las versiones del CA y hacer un seguimiento de las actualizaciones. Mantén un registro de las modificaciones, de modo que siempre puedas hacer referencia a las versiones anteriores si es necesario.
- **Notificación de cambios:** Cualquier modificación relevante debe ser comunicada a los clientes con suficiente antelación. Esto incluye actualizaciones en los términos del servicio, cambios en las tarifas o en las políticas de privacidad.

Monitorización y Seguimiento

- **Monitoreo de cumplimiento:** Después de que se haya implementado el CA, realiza auditorías periódicas para asegurarte de que los términos y condiciones se están cumpliendo correctamente.
- **Recogida de feedback:** Permite que los clientes den su opinión sobre el CA, tanto sobre la claridad del lenguaje como sobre la experiencia de aceptación. Esto te ayudará a mejorar las futuras versiones.

Optimización para Implementaciones Futuras

- **Lecciones aprendidas:** Tras la implementación del CA en proyectos futuros, realiza una revisión para identificar áreas de mejora, tanto en la redacción del contrato como en el proceso de aceptación o en la gestión de cambios.
- **Automatización:** A medida que tu producto crezca, considera la automatización de ciertos aspectos, como la actualización de los términos, la gestión de aceptación de nuevas versiones y la notificación a los usuarios.