



CARONTE

Customer Agreement

Sprint 2

Grupo 9

Realizado por:

Pérez Santiago, Alejandro

Revisado por:

García Escudero, Ángel

Índice

1. Aceptación de los términos	3
2. Definiciones	3
3. Descripción del servicio	4
4. Servicio ofertado	5
4.1 Disponibilidad	5
4.2 Tiempo de respuesta	5
4.3 Seguridad	5
4.4 Peticiones de cambio, problemas e incidencias	6
4.5 Tiempo de apropiación (TTO) y tiempo de resolución (TTR)	6
4.6 Recompensas por incumplimiento	7
5. Condiciones generales de uso	7
6. Cuentas de usuario	7
7. Política de privacidad	8
8. Pago	8
9. Propiedad intelectual	9
10. Modificaciones del acuerdo	10
11. Disposiciones generales	10

1. Aceptación de los términos

Este Acuerdo de cliente establece los términos y condiciones bajo los cuales los usuarios acceden y utilizan la plataforma CARONTE.

Antes de utilizar CARONTE, tanto los usuarios finales como los proveedores de servicios (empresas del sector funerario) tienen que aceptar los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo. La plataforma ofrece una solución intuitiva que permite la personalización de mensajes de despedida, integrando un proceso de verificación que garantiza la entrega del mensaje en el momento adecuado y conforme a las normativas vigentes.

Este Acuerdo regula el uso de los servicios proporcionados por CARONTE, incluyendo la creación, almacenamiento y envío de contenido digital, así como los derechos y responsabilidades de los usuarios y proveedores en relación con dichos servicios.

2. Definiciones

"Usuario final" es cualquier persona física que accede y utiliza los servicios de CARONTE para gestionar el envío de mensajes finales o esquelas digitales personalizadas, ya sea para planificar su despedida o la de un ser querido. Además, el usuario final tiene la posibilidad de contratar los servicios ofrecidos por los proveedores de servicios a través de la plataforma.

"Proveedor de servicios" es cualquier empresa, entidad o persona jurídica que utiliza la plataforma CARONTE para ofrecer servicios complementarios al sector funerario, tales como floristerías, notarías, aseguradoras o empresas relacionadas con la gestión de funerales, entre otros.

"Contenido" se refiere a cualquier mensaje, esquela, vídeo, foto, documento o cualquier otro tipo de material multimedia creado, cargado o enviado a través de la plataforma por los usuarios y proveedores, con el fin de ser entregado en el contexto de una despedida o esquelas digitales.

"Servicios" son todos los servicios proporcionados por CARONTE a través de la plataforma, que incluyen la creación, almacenamiento, personalización, y entrega de esquelas digitales y mensajes finales, así como la verificación de la defunción mediante el certificado de defunción correspondiente.

"Plataforma" se refiere a la infraestructura digital proporcionada por CARONTE, que incluye la página web y todos los posibles sistemas relacionados, que permiten a los usuarios finales y proveedores de servicios interactuar con el sistema para acceder a los servicios ofrecidos.

"Certificado de defunción" es el documento oficial emitido por una autoridad competente que verifica el fallecimiento de una persona, utilizado para la validación y posterior envío de los mensajes finales a través de la plataforma CARONTE.

3. Descripción del servicio

CARONTE está comprometido en ofrecer una experiencia integral y de alta calidad a sus usuarios, proporcionando un entorno seguro y confiable para gestionar servicios relacionados con la planificación y el legado personal. La plataforma está diseñada para facilitar la interacción de los usuarios con un proceso respetuoso y adaptado a sus necesidades, permitiendo tanto a individuos como a entidades colaborar. Los servicios disponibles varían según el tipo de usuario, y se detallan a continuación:

- **Servicios para usuarios finales:**
 - **Creación y personalización de esquelas.** Los usuarios pueden crear esquelas digitales personalizadas, adaptadas a sus preferencias y deseos, utilizando herramientas de la plataforma.
 - **Programación de entrega de mensajes.** Los usuarios tienen la capacidad de programar la entrega de sus esquelas digitales a las personas que seleccionen, proporcionando una información mínima de ellas.
 - **Verificación de fallecimiento.** La plataforma proporciona un sistema de validación a través del cual se confirma el fallecimiento del usuario, mediante la carga de un certificado de defunción, garantizando que los mensajes se envíen en el momento adecuado.
 - **Almacenamiento seguro de contenido.** Los usuarios pueden almacenar de manera segura sus mensajes de despedida y cualquier otro contenido multimedia que deseen incluir en sus esquelas digitales personalizadas.
- **Servicios para proveedores de servicios:**
 - **Ofrecimiento de servicios complementarios.** Los proveedores pueden ofrecer sus servicios a través de la plataforma CARONTE, tales como floristerías, notarías, aseguradoras y otros servicios relacionados con la gestión funeraria, entre otros.
 - **Gestión de ofertas y contratación de servicios.** Los proveedores pueden gestionar y promocionar sus servicios a los usuarios finales.
 - **Integración con la plataforma.** Los proveedores pueden integrar sus servicios con CARONTE para facilitar la contratación y entrega de servicios relacionados con la despedida de una persona.
- **Servicios comunes a ambos tipos de usuario:**

- **Interfaz intuitiva.** Ambos tipos de usuario acceden a una plataforma fácil de usar, que facilita la creación, personalización y gestión de los servicios.
- **Seguridad y privacidad.** CARONTE ofrece medidas de seguridad avanzadas para proteger los datos personales, así como todo el contenido generado por los usuarios, garantizando la confidencialidad y el cumplimiento con las normativas de privacidad.

4. Servicio ofertado

4.1 Disponibilidad

CARONTE brinda un servicio a los usuarios que estará disponible al menos durante 22 horas al día, exceptuando mantenimientos programados para la actualización del sistema y tareas de mantenimiento pertinentes. Estamos muy comprometidos con brindar un servicio continuo incluso los días festivos, donde nuestra aplicación pueda usarse de forma fiable. Las 22 horas vienen de las dependencias de aplicaciones externas y la poca edad del proyecto.

4.2 Tiempo de respuesta

Desde CARONTE nos comprometemos a ofrecer un tiempo de respuesta igual o inferior a 30 segundos. Si bien es cierto que lo ideal sería tener un tiempo inferior a un segundo, como estamos aún en desarrollo, sólo nos podemos comprometer a menos de 30 por limitaciones temporales y económicas, sobre todo en periodos cercanos al despliegue de una nueva versión y del rendimiento de la web en entornos con poca cobertura.

4.3 Seguridad

Desde CARONTE nos comprometemos a preservar y proteger la intimidad y datos de nuestros usuarios, velando por su privacidad y encriptando datos sensibles. Además, ofrecemos un método especial para reportar vulnerabilidades así como un correo electrónico para ello.

Para reportar vulnerabilidades en Github se deberá añadir una issue siguiendo la plantilla indicada y siguiendo las directrices de nuestro SECURITY.md. Puede reportar vulnerabilidades en:

1. Nuestra [landing page](#)

2. Nuestro [backend](#)
3. Nuestro [frontend](#)

Adicionalmente, nos comprometemos a informar públicamente los problemas de seguridad encontrados así como sus soluciones en tiempo y forma.

4.4 Peticiones de cambio, problemas e incidencias

Desde CARONTE nos comprometemos a atender las peticiones e incidencias de nuestros usuarios. Como usuario, se pueden crear issues en Github para reportar errores (bug report), vulnerabilidades de seguridad (véase el punto 4.3 en detalle) e incluso realizar Pull requests a los repositorios del proyecto. No obstante, nos reservamos el derecho a decidir si las Pull Requests serán mergeadas o no.

Para crear issues en Github se deberá añadir una issue siguiendo una de las plantillas indicadas y siguiendo las directrices de nuestro SECURITY.md.

1. Nuestra [landing page](#)
2. Nuestro [backend](#)
3. Nuestro [frontend](#)

Nos comprometemos a revisar y resolver las incidencias, pero no todas las peticiones de cambio serán aceptadas, ya que primero deberemos estudiar su viabilidad y sentido dentro de CARONTE .

4.5 Tiempo de apropiación (TTO) y tiempo de resolución (TTR)

Entendiendo el tiempo de apropiación como el periodo entre la creación de una issue de GitHub y su asignación a uno de nuestros desarrolladores, y el tiempo de resolución como el tiempo entre la asignación a uno de nuestros desarrolladores y el cierre de dicha issue, el equipo de CARONTE se compromete a abordar con un TTO de dos días laborales las incidencias de bugs y problemas, así como las vulnerabilidades de seguridad. Si bien el tiempo de resolución puede variar según la complejidad, el equipo de CARONTE asegura un TTR inferior a siete días laborales.

4.6 Recompensas por incumplimiento

Si CARONTE falla en alguna de las cláusulas mencionadas en dicho contrato, el usuario tiene derecho a solicitar una compensación. Los incumplimientos serán compensados con meses gratuitos en nuestro plan premium y esquelas gratuitas. Las recompensas podrán ir desde un mes gratuito, hasta los doce meses en casos excepcionalmente graves.

5. Condiciones generales de uso

Aceptas utilizar el Servicio únicamente con fines legales y de acuerdo con los [Términos de condiciones y uso](#). Eres responsable de todas las actividades realizadas bajo tu cuenta.

6. Cuentas de usuario

Para acceder a los servicios de CARONTE, los usuarios deben crear una cuenta en la plataforma. Antes de registrar una cuenta, el usuario tiene que aceptar los términos y condiciones de este Acuerdo. El proceso de registro incluye los siguientes aspectos:

- **Información requerida.** Durante el registro, los usuarios deberán proporcionar información precisa y actualizada, que puede incluir, pero no se limita a, nombre completo, dirección de correo electrónico, número de documento nacional de identidad (DNI), número de teléfono y, en el caso de los proveedores de servicios, detalles como número de identificación fiscal (NIF).
- **Responsabilidad del usuario.** El usuario es responsable de:
 - Mantener la confidencialidad de su cuenta y contraseña.
 - Notificar de inmediato a CARONTE cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra vulneración de la seguridad.
 - Asegurar que la información proporcionada durante el registro y el uso de la plataforma sea precisa, actualizada y completa.
- **Tipos de cuenta.** Existen dos tipos de cuentas disponibles en la plataforma:
 - Cuenta de usuario final: Para personas que deseen contratar los servicios de CARONTE y gestionar mensajes de despedida o esquelas digitales.
 - Cuenta de proveedor de servicios: Para empresas del sector funerario y otras entidades que desean ofrecer sus servicios a través de CARONTE.
- **Derecho de rechazo y suspensión de cuenta.** CARONTE se reserva el derecho de rechazar o suspender una cuenta en caso de que la información proporcionada no cumpla con los requisitos establecidos o si se detecta el incumplimiento de los

términos del Acuerdo. En caso de suspensión o rechazo, el usuario será notificado y podrá solicitar una revisión.

- **Modificación de datos de cuenta:** Los usuarios pueden actualizar la información de su cuenta en cualquier momento a través de la configuración de la plataforma. Es responsabilidad del usuario asegurarse de que la información proporcionada se mantenga actualizada.

7. Política de privacidad

Tu privacidad es importante para nosotros. Nuestra [Política de Privacidad](#) explica cómo recopilamos, utilizamos y protegemos tu información personal.

8. Pago

CARONTE ofrece un proceso de pago sencillo y seguro para todos los usuarios, con los siguientes términos y condiciones aplicables:

- **Métodos de pago.** Actualmente, los pagos por los servicios proporcionados por CARONTE se procesan exclusivamente a través de tarjeta de crédito. La plataforma utiliza sistemas de pago seguros para garantizar la protección de los datos de pago de los usuarios.
- **Suscripciones.** Los usuarios finales tendrán la posibilidad de suscribirse a un plan mensual con una tarifa de 0,99 €, y los proveedores de servicios igualmente podrán suscribirse a un plan mensual con una tarifa de 9,99 €. Los detalles de la suscripción serán proporcionados de manera clara en la plataforma, y los usuarios recibirán notificaciones de cualquier cambio en las tarifas antes de que se apliquen.
- **Facturación.** Los usuarios recibirán una factura electrónica por cada pago realizado, con un desglose detallado de los servicios contratados. Las facturas estarán disponibles en el historial de cuenta del usuario en la plataforma. La facturación se realizará de forma mensual, y los pagos se procesarán al inicio de cada ciclo de facturación.
- **Cancelaciones y reembolsos.** Las solicitudes de cancelación de suscripción deben ser realizadas a través de la plataforma, y las condiciones de cancelación se aplicarán según las políticas establecidas. CARONTE evaluará cualquier solicitud de reembolso de acuerdo con las circunstancias y las políticas vigentes en el momento de la cancelación.

- **Modificaciones en los precios.** CARONTE se reserva el derecho de modificar las tarifas de suscripción. En caso de cambios en los precios, los usuarios serán informados con antelación y los nuevos precios se aplicarán a partir del siguiente ciclo de facturación.

9. Propiedad intelectual

La plataforma CARONTE y todos sus servicios, incluyendo pero no limitándose a la interfaz de usuario, el diseño, el software, los contenidos, y las funcionalidades relacionadas, están protegidos por derechos de propiedad intelectual, incluidos derechos de autor, marcas registradas y otros derechos relacionados con la propiedad industrial. A continuación se especifican las condiciones aplicables a la propiedad intelectual:

- **Propiedad de CARONTE.** Todos los derechos de propiedad intelectual sobre el software, la infraestructura, la tecnología y los contenidos proporcionados por CARONTE (incluyendo los textos, gráficos, logotipos, imágenes, videos, y demás materiales en la plataforma) pertenecen exclusivamente a CARONTE o a sus licenciantes. Los usuarios no adquieren ningún derecho sobre estos elementos, excepto por el derecho limitado de utilizar los servicios según lo dispuesto en este Acuerdo.
- **Contenido del usuario.** Los usuarios conservan la propiedad sobre el contenido que cargan o crean en la plataforma, como mensajes de despedida, esquelas digitales, fotos, videos y otros materiales multimedia. Sin embargo, al cargar este contenido en CARONTE, los usuarios otorgan a CARONTE una licencia mundial, no exclusiva, libre de regalías, transferible y sublicenciable para utilizar, almacenar, modificar, mostrar, distribuir y transmitir dicho contenido en el contexto de los servicios prestados por la plataforma.
- **Licencia para uso de la plataforma.** CARONTE otorga a los usuarios una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para acceder y utilizar la plataforma y sus servicios, de acuerdo con los términos de este Acuerdo. Esta licencia se limita al uso personal y no comercial de los servicios y no otorga ningún derecho sobre la propiedad intelectual de la plataforma.
- **Uso de marcas registradas.** Los usuarios no están autorizados a utilizar las marcas registradas de CARONTE, incluidos sus logotipos y nombres comerciales, sin el consentimiento previo por escrito de CARONTE. El uso no autorizado de marcas registradas está prohibido.
- **Infracción de propiedad intelectual.** Cualquier infracción de los derechos de propiedad intelectual de CARONTE o de terceros, incluida la reproducción no autorizada de contenido protegido, el uso indebido de la marca registrada de CARONTE, o la distribución ilegal de material protegido por derechos de autor, será tratada de acuerdo

con las leyes aplicables y puede dar lugar a la suspensión o terminación de la cuenta del infractor.

10. Modificaciones del acuerdo

CARONTE se reserva el derecho de modificar este Acuerdo en cualquier momento, ya sea para adaptarlo a cambios legales, operativos o para mejorar la experiencia del usuario. Cualquier modificación será notificada a los usuarios mediante correo electrónico o notificación en la plataforma, y será efectiva a partir de la fecha indicada. El usuario no tendrá acceso a la plataforma si no acepta la última versión del Acuerdo. Si un usuario no está de acuerdo con las modificaciones, podrá cancelar su suscripción, sin que esto afecte a las tarifas o servicios ya contratados.

11. Disposiciones generales

Este Acuerdo constituye el contrato completo entre CARONTE y los usuarios, y reemplaza cualquier acuerdo previo, ya sea oral o escrito, relacionado con el uso de los servicios de la plataforma. En caso de que alguna disposición de este Acuerdo sea considerada inválida o inaplicable, las disposiciones restantes seguirán siendo plenamente válidas y aplicables. CARONTE podrá ceder sus derechos y obligaciones bajo este Acuerdo a terceros sin necesidad de notificación previa al usuario. Los usuarios no podrán ceder ni transferir sus derechos u obligaciones sin el consentimiento previo y por escrito de CARONTE. El hecho de que CARONTE no ejecute cualquier derecho o disposición de este Acuerdo no se considerará una renuncia a dicho derecho.

Si tienes preguntas sobre este Acuerdo, contáctanos en info@caronte.site.

"Customer Agreement". Se ha utilizado la IA para mejorar la redacción de algunas secciones del documento, así como para evitar las cláusulas abusivas del mismo. Toda la información generada por IA ha sido revisada por el equipo CARONTE .