

# Acuerdo de Cliente (Customer Agreement)

---

Este Acuerdo de Cliente ("Acuerdo") es celebrado entre **SocialBeats** ("Compañía") y la entidad o individuo ("Cliente"). Este Acuerdo constituye el contrato principal e incorpora por referencia los siguientes documentos vinculantes: (i) el Acuerdo de Nivel de Servicio (**SLA**), (ii) la Política de Privacidad, y (iii) los Planes de Precios vigentes.

---

## 1. Definiciones y Ámbito

**1.1** "Servicios" se refiere a la plataforma SaaS proporcionada por SocialBeats, incluyendo todas las funcionalidades descritas en el plan suscrito.

**1.2** "Documentación Vinculante": El uso de los Servicios implica la aceptación total de este Acuerdo, así como del SLA y la Política de Privacidad disponibles en la web de la Compañía. En caso de conflicto entre documentos, prevalecerá este Acuerdo de Cliente.

**1.3** "Datos del Cliente" y "Usuarios": Se mantienen las definiciones estándar de propiedad y acceso autorizados.

**1.4** Naturaleza del Servicio: SocialBeats proporciona un servicio estandarizado (SaaS). Este Acuerdo no implica desarrollos a medida salvo que se estipule en un contrato de Servicios Profesionales separado.

---

## 2. Pagos

**2.1** El Cliente acepta pagar todas las tarifas de suscripción aplicables según lo especificado en el formulario de pedido o plan de precios.

**2.2** Las tarifas deben pagarse puntualmente, y SocialBeats proporcionará facturas claras detallando los cargos.

**2.3** Los reembolsos por partes no utilizadas de los Servicios solo se otorgarán de acuerdo con las leyes aplicables o según se acuerde explícitamente por escrito.

**2.4** El incumplimiento en el pago de las tarifas podrá resultar en la suspensión temporal de los Servicios hasta que se reciba el pago, transcurridos 30 días desde la fecha de pago.

**2.5 Modificación de Tarifas:** SocialBeats se reserva el derecho de actualizar las tarifas de suscripción. Cualquier incremento será notificado al Cliente por escrito (correo electrónico o aviso en plataforma) con al menos **30 días de antelación** a su entrada en vigor.

**2.6 Derecho de Cancelación:** Si el Cliente no está de acuerdo con la modificación de tarifas, tendrá derecho a terminar este Acuerdo y cancelar su suscripción sin penalización antes de que el cambio sea efectivo. El uso continuado de los Servicios tras el periodo de aviso constituirá la aceptación tácita de las nuevas tarifas.

---

## 3. Responsabilidad, Garantía e Indemnización

**3.1 Promesa de SocialBeats:** SocialBeats se compromete a utilizar esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar los Servicios de manera confiable y segura.

**3.2** SocialBeats no limitará su responsabilidad por negligencia grave, fraude o conducta intencional.

**3.3** El Cliente será el único responsable de cualquier reclamo derivado del uso de los Servicios, incluida, pero no limitada a, el uso indebido de los Servicios o la violación de leyes aplicables, de lo que SocialBeats no será responsable. Sin embargo, dicha indemnización no exime a SocialBeats de responsabilidad por su propia negligencia grave, fraude o conducta intencional.

**3.4 Remedio por Incumplimiento del Nivel de Servicio:**

Salvo disposición legal imperativa en contrario, los créditos de servicio definidos en el SLA constituirán el único remedio económico del Cliente frente a incumplimientos de los niveles de servicio comprometidos.

---

## 4. Uso Aceptable y Conductas Prohibidas

Los Usuarios NO podrán:

- Subir contenido ilegal, difamatorio, discriminatorio, violento o sexualmente explícito.
- Infringir derechos de autor, marcas registradas o derechos de imagen de terceros.
- Distribuir malware, virus o código malicioso.
- Usar bots, scrapers, crawling masivo o ingeniería inversa para acceder a los Servicios.
- Manipular estadísticas, reproducciones o interacciones para beneficio propio o de terceros.
- Utilizar la plataforma para spam, acoso, amenazas o actividades fraudulentas.

SocialBeats podrá suspender, limitar o eliminar cuentas que violen estas normas, sin previo aviso y sin reembolso de tarifas aplicadas.

---

## 5. Vigencia, Terminación y Modificaciones del Acuerdo

**5.1 Vigencia:** Este Acuerdo comienza en la fecha de registro o suscripción y se renueva automáticamente según el ciclo de facturación elegido hasta su terminación.

**5.2 Terminación:**

- **Por el Cliente:** Puede terminar el acuerdo en cualquier momento a través de su panel de control. La terminación será efectiva al finalizar el ciclo de facturación actual. No se realizarán reembolsos por períodos parciales no utilizados (conforme a la Política de Precios).
- **Por SocialBeats:** La Compañía puede terminar el acuerdo por conveniencia con un preaviso de 30 días. En este caso exclusivo, SocialBeats reembolsará proporcionalmente las tarifas prepagadas por el tiempo de servicio no prestado.

**5.3 Modificaciones del Acuerdo:** SocialBeats puede actualizar los términos de este Acuerdo (incluyendo SLA y Privacidad) para cumplir con leyes o mejorar el servicio.

- **Cambios Materiales:** Se notificarán con 30 días de antelación. Si el cambio perjudica sustancialmente los derechos del Cliente, este podrá terminar el contrato y recibir un reembolso prorrateado.
- **Aceptación:** El uso continuado tras la notificación implica aceptación.

## 6. Cuentas de Usuario, Contenido y Enlaces de Terceros

**6.1** El Cliente debe asegurarse de que todos los Usuarios autorizados a acceder a los Servicios cumplan con este Acuerdo y las leyes aplicables.

**6.2** El contenido compartido a través de los Servicios sigue siendo propiedad intelectual del Cliente, salvo que se indique lo contrario.

**6.3** El Cliente otorga a SocialBeats una licencia mundial, no exclusiva, libre de regalías, transferible y sublicenciable para almacenar, reproducir, transmitir, distribuir y mostrar el contenido únicamente con el propósito de proporcionar los Servicios.

**6.4** Los enlaces a servicios de terceros proporcionados dentro de la plataforma son solo para conveniencia. SocialBeats no es responsable por la precisión, privacidad o funcionalidad de los servicios de terceros.

**6.5 Sugerencias y Feedback:** Si el Cliente proporciona sugerencias o ideas de mejora para los Servicios, SocialBeats podrá utilizar dicho feedback libremente para el desarrollo de su plataforma sin obligación de compensación o reconocimiento.

---

## 7. Privacidad y Datos del Usuario

**7.1** SocialBeats se compromete a cumplir con las leyes de protección de datos aplicables, incluidas la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales en España y el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea.

**7.2** Los Datos del Cliente no serán compartidos, vendidos ni accesibles por SocialBeats más allá de lo necesario para proporcionar los Servicios o cumplir con requisitos legales.

**7.3** En caso de una brecha de seguridad, SocialBeats proporcionará una notificación inmediata y cooperará plenamente con el Cliente para mitigar los riesgos.

---

## 8. Seguridad de la Cuenta, Confidencialidad y Obligaciones Legales

**8.1** El Cliente debe mantener la confidencialidad de las credenciales de su cuenta y notificar de inmediato a SocialBeats sobre cualquier acceso no autorizado.

**8.2** SocialBeats se compromete a tratar todos los Datos del Cliente como confidenciales y a implementar protocolos de seguridad robustos.

**8.3** Ambas partes deberán cumplir con las leyes aplicables y garantizar el manejo legal de la información sensible.

**8.4** SocialBeats responderá a notificaciones válidas de infracción de copyright y podrá eliminar contenido o suspender cuentas reincidentes.

**8.5** Para registrarse: mínimo 16 años en España y UE, o consentimiento parental. Cuentas detectadas como menores de edad no autorizados podrán ser eliminadas.

---

## 9. Integraciones de Aplicaciones y Características de la Plataforma

- 9.1** Las integraciones con aplicaciones de terceros pueden mejorar la funcionalidad. La información compartida con servicios de terceros utilizados por SocialBeats incluye:
- La información de pago del Cliente, como los detalles de facturación, puede ser compartida con pasarelas de pago para completar las transacciones.
  - La información de contacto del Cliente, como direcciones de correo electrónico, puede ser compartida con servicios de correo electrónico para enviar recordatorios y notificaciones.
- 9.2** SocialBeats informará a los Clientes sobre cualquier requisito de intercambio de datos o los riesgos asociados con estas integraciones.
- 9.3** Las características de la plataforma están sujetas a actualizaciones para mejorar la funcionalidad o cumplir con requisitos regulatorios.

---

## 10. Resolución de Disputas y Ley Aplicable

- 10.1** Este Acuerdo se rige por las leyes de España, asegurando la equidad y accesibilidad en la resolución de disputas.
- 10.2** Las disputas pueden resolverse a través de los medios legales disponibles en la jurisdicción del Cliente, aunque SocialBeats facilitará la resolución de disputas de manera amistosa y, si es necesario, mediante mediación o arbitraje en la jurisdicción del Cliente.
- 10.3** Las notificaciones bajo este Acuerdo deben ser enviadas por escrito y dirigidas a los contactos designados de cada parte.

---

## 11. Modificaciones y Provisiones Adicionales

- 11.1** Salvo en los supuestos expresamente previstos en este Acuerdo, cualquier modificación a los términos aquí establecidos deberá realizarse por escrito y con el consentimiento de ambas partes.
- 11.2** Si alguna disposición de este Acuerdo es declarada no aplicable, las disposiciones restantes seguirán siendo válidas y vinculantes.
- 11.3** Este Acuerdo, incluidas sus anexos y formularios de pedido, constituye el entendimiento completo entre las partes.

---

## Planes de Precios - SocialBeats

La siguiente tabla muestra una comparación completa de los planes disponibles en SocialBeats, incluyendo precios, límites, características sociales y beneficios adicionales.

Características	FREE	PRO	STUDIO
Precio	Gratis	€9.99 / mes	€29.99 / mes
Beats subidos	Hasta 3 beats	Hasta 30 beats	Ilimitados
Tamaño del beat	10 MB	25 MB	50 MB

Características	FREE	PRO	STUDIO
Almacenamiento total	30 MB	750 MB	1 GB
Playlists	1 playlist	Hasta 3 playlists	Hasta 30 playlists
Dashboards	Hasta 3 dashboards	Hasta 30 dashboards	Ilimitados
Certificados de perfil	Hasta 5	Hasta 10	Ilimitados
Perfil avanzado	Sí	Sí	Sí
Banner de perfil	No	Sí	Sí
Decorativos (PFP)	No	No	Sí
Creación de portadas	No	Sí	Sí
Descarga de beats	No	No	Sí

## Add-ons disponibles

Los siguientes complementos pueden contratarse según el plan activo:

Add-on	Precio	Planes disponibles	Descripción
Decorativos de perfil	€0.99 / mes	FREE, PRO	Acceso a decorativos para la foto de perfil
Beat promocionado	€2.99 / mes	PRO, STUDIO	Promoción destacada de un beat
Dashboard extra	€1.49 / mes	FREE, PRO	Añade un dashboard adicional

## Condiciones Generales de Suscripción

### 1. Ciclo de Facturación y Renovación Automática

Los planes de pago (**PRO** y **STUDIO**) funcionan bajo un modelo de suscripción recurrente. El cobro se realizará automáticamente al inicio de cada ciclo de facturación (mensual) utilizando el método de pago proporcionado en el Acuerdo de Cliente.

### 2. Modificaciones de Precio

SocialBeats se reserva el derecho de modificar las tarifas de suscripción. De acuerdo con las normativas de protección al consumidor y buenas prácticas:

- **Preaviso:** Cualquier aumento de precio será notificado al Cliente con al menos **30 días de antelación**.
- **Derecho a Cancelar:** Si el Cliente no está de acuerdo con el nuevo precio, podrá cancelar su suscripción sin penalización antes de que entre en vigor la nueva tarifa.
- **Aplicación:** Los cambios de precio no afectarán al periodo de facturación ya pagado, aplicándose únicamente en la siguiente renovación.

## Política de Uso y Cancelación

### 3. Política de Uso Justo (Fair Use)

El almacenamiento y subida "ilimitada" del plan **STUDIO** está diseñado para el uso normal de un productor musical individual. SocialBeats se reserva el derecho de limitar o suspender cuentas que realicen un uso abusivo que comprometa la estabilidad de la plataforma (ej. usar el almacenamiento para backups masivos de archivos no musicales o compartir la cuenta entre múltiples usuarios).

### 4. Cancelación y Reembolsos

- **Cancelación:** El Cliente puede cancelar su suscripción en cualquier momento desde su panel de control. El servicio permanecerá activo hasta el final del periodo ya pagado.
- **Reembolsos:** Salvo obligación legal en contrario, no se ofrecen reembolsos por periodos parciales no utilizados.

## Declaración de Cumplimiento con las Leyes de Protección de Datos

---

### 1. Introducción y Responsabilidad

**SocialBeats** ("Compañía") se compromete a proteger la privacidad de sus Clientes y Usuarios. Esta Declaración cumple con el **Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)** y la **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)**.

A efectos de esta política, es importante distinguir nuestro rol:

- **Como Responsable del Tratamiento:** SocialBeats decide cómo usar los datos de registro, facturación y uso del servicio del Cliente para gestionar la relación comercial.
- **Como Encargado del Tratamiento:** SocialBeats procesa el contenido (beats, comentarios, imágenes) subido por el Usuario únicamente para prestar el Servicio contratado, siguiendo las instrucciones del Cliente conforme al Acuerdo de Cliente.

---

### 2. Bases Legales para el Tratamiento

SocialBeats trata sus datos personales basándose en las siguientes bases legales (Art. 6 GDPR):

1. **Ejecución del Contrato:** Necesario para registrar su cuenta, procesar pagos y entregar los Servicios definidos en el Acuerdo de Cliente.
2. **Obligación Legal:** Para cumplir con leyes fiscales, contables y de seguridad.
3. **Interés Legítimo:** Para mejorar la seguridad de la plataforma, prevenir fraudes y enviar comunicaciones comerciales relacionadas con servicios similares (salvo que se oponga).
4. **Consentimiento:** Para el uso de cookies no esenciales o suscripciones a newsletters específicas.

---

### 3. Derechos del Cliente y del Usuario

De acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables, los Clientes y Usuarios de SocialBeats tienen los siguientes derechos respecto a sus datos personales:

- **Derecho a la Información:** Conocer cómo se procesan sus datos y para qué fines.
- **Derecho de Acceso:** Solicitar acceso a los datos personales que SocialBeats posee sobre ellos.
- **Derecho a la Rectificación:** Corregir datos personales incorrectos o incompletos.
- **Derecho a la Supresión ("Derecho al Olvido"):** Solicitar la eliminación de sus datos bajo condiciones específicas.
- **Derecho a la Limitación del Tratamiento:** Limitar el uso de sus datos en ciertas circunstancias.
- **Derecho a la Portabilidad de los Datos:** Obtener sus datos en un formato estructurado y legible por máquina, o solicitar su transferencia a otro responsable de tratamiento.
- **Derecho a Oponerse:** Oponerse al tratamiento de sus datos, especialmente para fines de marketing directo.
- **Protección contra la Toma de Decisiones Automatizada:** No ser objeto de decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al usuario.
- **Derecho a Retirar el Consentimiento:** Retirar en cualquier momento el consentimiento otorgado para tratamientos basados en el mismo, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento previo.

SocialBeats respeta y garantiza todos estos derechos en el marco de sus operaciones.

---

## 4. Uso de los Datos del Cliente con Servicios de Terceros

SocialBeats utiliza terceros proveedores para ciertas funcionalidades de la plataforma. Los datos compartidos se limitan estrictamente a lo necesario para la prestación de los Servicios.

### Pasarelas de Pago

Se comparten datos como detalles de facturación, información de tarjetas de crédito y registros de transacciones, únicamente para procesar pagos de forma segura.

### Servicios de Correo Electrónico

Se procesan direcciones de correo electrónico y datos relacionados para enviar recordatorios, notificaciones y otras comunicaciones relevantes.

SocialBeats garantiza que todos los proveedores externos cumplen con estándares adecuados de seguridad y privacidad.

---

## 5. Período de Conservación de Datos

Conservaremos sus datos personales solo durante el tiempo necesario:

- **Datos de Cuenta y Facturación:** Mientras la cuenta esté activa y, posteriormente, durante los plazos legales obligatorios (ej. 5 años para obligaciones tributarias).
  - **Contenido del Usuario (Beats/Archivos):** Se eliminarán 30 días después de la terminación del contrato, salvo las copias de seguridad.
  - **Copias de Seguridad:** Se retendrán según el plan contratado (14 días para Free, 30 para Pro, 60 para Studio), tras lo cual se sobrescribirán de forma segura, tal como se detalla en el SLA.
-

## 6. Compromiso con la Seguridad de los Datos y Obligaciones Legales

SocialBeats se compromete a:

### Asegurar los Datos Personales

Aplicando medidas de seguridad avanzadas para prevenir accesos no autorizados, brechas de seguridad o pérdidas de datos.

### Manejo Responsable de los Datos

Cumpliendo con los principios de limitación del propósito y minimización de datos en todas sus actividades de tratamiento.

### Facilitar el Ejercicio de Derechos

Proporcionando mecanismos claros y accesibles para que Clientes y Usuarios puedan ejercer sus derechos conforme a la legislación aplicable.

---

## 7. Contacto para Ejercicio de Derechos

Los Clientes y Usuarios podrán ejercer sus derechos de protección de datos o realizar consultas relacionadas con esta Declaración escribiendo a la dirección de contacto indicada por SocialBeats en su sitio web oficial.

## Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) – SocialBeats

---

**Fecha de entrada en vigor:** 09/01/2026

Este Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") describe los compromisos de servicio proporcionados por **SocialBeats** a sus clientes. Los niveles de soporte y las condiciones de servicio pueden variar según el plan de suscripción contratado. Este SLA es parte integral del **Acuerdo de Cliente de SocialBeats**.

En todos los casos establecidos a continuación, se excluyen los problemas derivados de la infraestructura del cliente, servicios de terceros o eventos de fuerza mayor.

---

## 1. Definiciones

Para asegurar la claridad en la medición de los niveles de servicio:

- **Tiempo de Actividad (Uptime):** Porcentaje de minutos totales dentro de un mes de facturación en los que los servicios principales de SocialBeats están operativos y accesibles.
  - **Tiempo de Inactividad (Downtime):** Periodo durante el cual el servicio no está disponible para el Cliente debido a fallos bajo control de SocialBeats, conforme a sus sistemas de monitorización.
  - **Incidencia:** Cualquier evento no previsto que cause interrupción o degradación del servicio.
  - **Tiempo de Respuesta:** Intervalo entre la notificación válida de una incidencia por parte del Cliente y el primer acuse de recibo por parte de SocialBeats.
-



## 2. Disponibilidad del Servicio

### 2.1 Objetivo de Nivel de Servicio (SLO) por plan

- **Plan Free:** Sin garantía de disponibilidad (servicio ofrecido bajo modalidad *best effort*).
- **Plan Pro:** 85.0 % de tiempo de actividad mensual.
- **Plan Studio:** 89.9 % de tiempo de actividad mensual.

### 2.2 Exclusiones

El cálculo de la disponibilidad excluye los periodos de inactividad derivados de:

- Mantenimiento programado, comunicado con al menos 48 horas de antelación.
- Problemas atribuibles a la infraestructura del Cliente o a servicios de terceros.
- Eventos de fuerza mayor.
- Suspensión de la cuenta conforme al Acuerdo de Cliente.

---

## 3. Soporte y Tiempos de Respuesta

### 3.1 Canales de soporte por plan

- **Plan Free:** Soporte por correo electrónico.
- **Plan Pro:** Soporte por correo electrónico y chat en vivo durante horario comercial.
- **Plan Studio:** Soporte por correo electrónico y chat en vivo, con prioridad de atención durante horario extendido.

### 3.2 Tiempos de respuesta por prioridad

Prioridad	Plan Free	Plan Pro	Plan Studio
Crítica	8 horas	4 horas	2 horas
Alta	1 día hábil	8 horas	4 horas
Media	2 días hábiles	1 día hábil	8 horas
Baja	3 días hábiles	2 días hábiles	1 día hábil

---

## 4. Tiempo de Resolución de Incidencias

### 4.1 Corrección de errores

Prioridad	Plan Free	Plan Pro	Plan Studio
Crítica	5 días hábiles	3 días hábiles	2 días hábiles
Alta	10 días hábiles	5 días hábiles	3 días hábiles
Media	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Baja	20 días hábiles	15 días hábiles	10 días hábiles

4.2 Incidentes de seguridad

Prioridad	Plan Free	Plan Pro	Plan Studio
Crítica	24 horas	12 horas	6 horas
Alta	3 días hábiles	1 día hábil	12 horas
Media	5 días hábiles	3 días hábiles	1 día hábil
Baja	10 días hábiles	5 días hábiles	3 días hábiles

5. Créditos por Incumplimiento del SLA

5.1 Créditos por incumplimiento de disponibilidad

Los créditos se aplicarán únicamente a los planes de pago cuando el tiempo de actividad mensual sea inferior al SLO correspondiente:

Disponibilidad mensual alcanzada	Plan Pro	Plan Studio
$\geq$ SLO	0%	0%
$<$ SLO y $\geq$ SLO – 5%	5%	10%
$<$ SLO – 5%	10%	20%

Crédito máximo mensual

- **Plan Free:** No aplicable.
- **Plan Pro:** Hasta el 20 % de la tarifa mensual.
- **Plan Studio:** Hasta el 50 % de la tarifa mensual.

5.2 Proceso de reclamación

Las solicitudes de crédito deberán presentarse dentro de los **30 días naturales** posteriores al incidente, incluyendo información razonable que permita su verificación.

6. Mantenimiento y Actualizaciones

6.1 Mantenimiento programado

- **Planes Free y Pro:** Preferentemente en fines de semana, con 48 horas de preaviso.
- **Plan Studio:** Programado para minimizar el impacto en el uso normal del servicio.

6.2 Mantenimiento de emergencia

Puede realizarse en cualquier momento cuando sea necesario para garantizar la seguridad o estabilidad del servicio.

## 7. Respaldo y Recuperación de Datos

### 7.1 Frecuencia de respaldo

- **Plan Free:** Semanal, con retención de 14 días.
- **Plan Pro:** Diario, con retención de 30 días.
- **Plan Studio:** Horario, con retención de 60 días.

### 7.2 Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO)

- **Plan Free:** 12 horas.
  - **Plan Pro:** 8 horas.
  - **Plan Studio:** 4 horas.
- 

## 8. Disposiciones Generales

### 8.1 Cambios en el SLA

Cualquier modificación de este SLA requerirá notificación previa con al menos 30 días de antelación.

### 8.2 Resolución de disputas

Las disputas derivadas de este SLA se resolverán conforme a lo dispuesto en el **Acuerdo de Cliente de SocialBeats**.