

Documento de Acuerdo con el Cliente

Abril de 2024

Autores: Javier Blasco, Carlos García, Jorge Gómez, David Guillén, Sonia María Rus, Julia Sánchez.

Índice

1. [Introducción](#)
2. [Servicios asociados](#)
3. [Plan de precios](#)
4. [Duración y terminación](#)
5. [Acuerdo a nivel de servicio](#)
6. [Otros términos generales](#)

1. Introducción

Este documento tiene como objetivo detallar la información correspondiente a un Customer Agreement.

Se describen los servicios asociados, los diferentes planes de precios ofrecidos, la duración y terminación del contrato. Se añade el acuerdo a nivel de servicio (SLA) y otros términos generales.

2. Servicios asociados

PetClinic es una aplicación en la nube diseñada para facilitar la gestión de clínicas veterinarias. Esta aplicación proporciona una plataforma accesible desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.

2.1. Las características clave de **PetClinic** incluyen:

- **Gestión de datos de clientes y mascotas:** PetClinic permite a los usuarios registrar y gestionar los datos de los clientes y sus mascotas incluyendo historial de consultas y visitas.
- **Soporte para múltiples ubicaciones:** PetClinic puede gestionar varios centros de trabajo.
- **Administración de planes de salud para mascotas:** PetClinic automatiza la administración de planes de salud para mascotas, proporcionando a las clínicas una forma sencilla y eficaz de garantizar un ingreso regular.
- **Adopción de mascotas:** PetClinic también facilita la adopción de mascotas, permitiendo a los usuarios buscar y adoptar mascotas disponibles. Además, los usuarios también pueden poner a sus mascotas en adopción a través de la plataforma.

- **Alojamiento de mascotas:** La aplicación permite a los usuarios reservar habitaciones para sus mascotas durante un tiempo determinado, proporcionando un servicio de alojamiento seguro y cómodo para ellas.

2.2. `Petclinic4ClinicOwner` es un servicio adicional que permite a los usuarios (propietarios de clínicas) solicitar la resolución de incidencias, enviar solicitudes de usuario y solicitar peticiones de cambios.

- **Gestión de incidencias:** Los propietarios de clínicas pueden informar de cualquier problema o incidencia que encuentren en su clínica. Estas incidencias se registran y se asignan a un equipo de soporte para su resolución.
- **Solicitudes de usuario:** Los propietarios de clínicas pueden enviar solicitudes de usuario para solicitar nuevas funcionalidades o mejoras en la aplicación. Estas solicitudes se revisan y se priorizan en función de su viabilidad y del valor que aportan a la aplicación.
- **Peticiones de cambios (RFC):** Los propietarios de clínicas pueden solicitar peticiones de cambios en la aplicación. Estos pueden incluir cambios en la interfaz de usuario, la funcionalidad o el rendimiento de la aplicación.
- **Comunicación directa con el equipo de soporte:** `Petclinic4ClinicOwner` proporciona un canal de comunicación directa con el equipo de soporte. Esto permite a los propietarios de clínicas obtener respuestas rápidas a sus preguntas o problemas.

En resumen, `PetClinic` y `Petclinic4ClinicOwner` es una solución para la gestión de clínicas veterinarias, diseñada para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio al cliente.

3. Plan de precios

En esta sección se detallan las tarifas y límites de uso para los servicios ofrecidos por la aplicación `PetClinic`. Al comprar un determinado plan de precio, el cliente deberá aceptar las condiciones descritas al utilizar el producto software. Los planes de precios son los siguientes:

- **Plan Basic:** Este plan tiene un precio de 0€ por mes. Se tiene la posibilidad de obtener registradas en el sistema dos mascotas por cada propietario. Además, se limitan las visitas a una por cada mascota en un periodo de un mes.
- **Plan Gold:** Este plan tiene un precio más elevado que el anterior y por ello, se consiguen funcionalidades adicionales, con una cantidad de 25€ al mes. Las ventajas que posee con respecto al anterior son las siguientes: Una cantidad de cuatro mascotas que puede poseer el propietario en el sistema, incluyendo tres visitas al mes por mascota. Se adquieren además los servicios de `Pet Hotel`, en la que se pueden reservar habitaciones para las diferentes mascotas con un máximo de una reserva por mascota por mes; y el servicio de adopciones de mascotas.
- **Plan Platinum:** Por un precio de 50€ por mes, es el plan que más capacidad de mascotas puede tener un propietario en `PetClinic`, con un total de siete animales. Además de todos los servicios

añadidos para los planes anteriores, en el que el máximo de reservas de habitaciones por mascota aumente a tres reservas por mascota por mes; incluye una cantidad considerable de visitas por mascota al mes que se pueden realizar, siendo un total de seis. Y se añade el servicio de consultas online con el veterinario correspondiente a cada mascota, en el que se dispone de un chat online disponible 24 horas con el veterinario.

En la siguiente tabla se puede observar de forma esquemática las posibilidades disponibles por cada plan precios:

Servicios \ Plan	Basic	Gold	Platinum
Mascotas en sistema	2	4	7
Visitas al mes por mascota	1	3	6
Hotel Rooms	✗	✓	✓
Adoptions	✗	✓	✓
Consultas online	✗	✗	✓
Precio	0 €	25 €	50 €

Cada cliente solo podrá utilizar una de las tarifas al mismo tiempo. El proveedor tiene reservados los derechos de modificación de las tarifas y de los plazos de pago en caso del cambio de los servicios de PetClinic u otros motivos. Por ello, el cliente se hace responsable de cumplimentar adecuadamente todos los pagos de la tarifa escogida y gastos relacionados con los servicios del sistema.

4. Duración y terminación

Nos reservamos el derecho de modificar este acuerdo en cualquier momento. Durante la vigencia del contrato es posible adquirir un plan superior al actual en cualquier momento, sin embargo no es posible el descenso a un plan inferior hasta que se haya dado por finalizado el contrato.

Cualquiera de las partes tiene el derecho de dar por finalizado al contrato siempre que se de un aviso con un mes de antelación a la siguiente facturación y haya concurrido al menos un año desde que el contrato está vigente. Además, cuando el cliente vaya a dar por finalizado el contrato se le permitirá extenderlo un mes adicional con el acceso a los servicios del plan correspondiente sin ningún tipo de pago.

5. Acuerdo a nivel de servicio

5.1. Descripción de métricas usadas

- **Time to Own (TTO):** Tiempo desde la identificación de un problema hasta que se asigna a un agente de soporte. Indica la rapidez en la detección y asignación de problemas, reduciendo el

tiempo de inactividad y mejorando la satisfacción del cliente.

- **Time to Resolve (TTR):** Tiempo desde la asignación de un problema a un agente de soporte hasta su resolución completa. Evalúa la rapidez y calidad en la solución de problemas. Un TTR bajo minimiza el tiempo de inactividad, pero un TTR excesivamente bajo puede indicar falta de calidad en la solución.

5.1.1. Métricas Adicionales:

Además de las métricas Time to Own (TTO) y Time to Resolve (TTR), se establece la métricas adicionales:

- *Porcentaje de Cumplimiento de Citas:** Porcentaje de citas programadas que se cumplen puntualmente.
- **Disponibilidad:** Porcentaje de disponibilidad de los servicios.

5.2. Disponibilidad de servicios

5.2.1. Visitas veterinarias

El servicio "visitas veterinarias" tiene la siguiente disponibilidad:

Servicio	Plan Gold	Plan Platinum
Visitar veterinarias	90%	95%

5.2.2. Adopción de mascotas

El servicio "adopción de mascotas" tiene la siguiente disponibilidad:

Servicio	Plan Gold	Plan Platinum
Adopción de mascotas	80%	85%

5.2.3. Hotel de mascotas

El servicio "hotel de mascotas" tiene la siguiente disponibilidad:

Servicio	Plan Gold	Plan Platinum
Hotel de mascotas	80%	85%

5.2.4. Petclinic4ClinicOwner

El servicio "petclinic4ClinicOwner" tiene la siguiente disponibilidad:

Servicio	Plan Gold	Plan Platinum
Petclinic4ClinicOwner	95%	97%

5.2.5. Consultas online

El servicio "consultas online" tiene la siguiente disponibilidad:

Servicio	Plan Platinum
Consultas online	90%

Los servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada anteriormente a excepción de las franjas establecidas para las ventanas de mantenimiento y dentro del horario laboral de la empresa, es decir, de lunes a viernes todos los días del año (exceptuando festivos) de 9:00 a 14:00.

5.3. Gestión de incidentes y peticiones del servicio

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido, y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 3 tipos: leves, normales y críticos.

- **Leves:** Incidentes que, aunque no tienen un impacto inmediato en la detención del servicio ni comprometen la seguridad, pueden afectar la eficiencia o la calidad del mismo. En esta categoría se incluyen los problemas que pueden resolverse con cierta flexibilidad de tiempo, como ajustes menores en los servicios o pequeñas interrupciones que no afectan significativamente la operación general.
- **Normales:** Incidentes que no implican la detención total del servicio o que no comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros, se incluyen aquí los incidentes en los servicios de adopción de mascotas, hotel de mascotas y consultas online.
- **Críticos:** Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo, lo cual corresponde con las incidencias del servicio de visitas veterinarias.

Esta gestión de incidentes las mediremos según las métricas dichas anteriormente: Time to Own (TTO) y Time to Resolve (TTR) cuyo tiempo medimos en horas.

5.3.1. Visitas veterinarias (críticos):

Servicio	Plan Gold (TTO/TTR)	Plan Platinum (TTO/TTR)
Visitas veterinarias	12/24 horas	10/20 horas

5.3.2. Adopción de mascotas, hotel de mascotas y consultas online (normales):

Servicio	Plan Gold (TTO/TTR)	Plan Platinum (TTO/TTR)
Adopción de mascotas	24/72 horas	24/50 horas
Hotel de mascotas	24/74 horas	24/54 horas
Consultas online	-	24/72 horas

5.3.3. Incidentes leves:

Plan Gold (TTO/TTR)	Plan Platinum (TTO/TTR)
90/100 horas	80/90 horas

5.3.4. Petclinic4ClinicOwner

Servicio	Plan Gold (TTO/TTR)	Plan Platinum (TTO/TTR)
Solicitud	24/72 horas	24/50 horas
Incidencias	12/24 horas	10/20 horas

El servicio de atención telefónica estará disponible en el siguiente teléfono: 123456789 y el horario de soporte es:

- 10X4 (LMXJ 9:00 - 14:00) para el plan GOLD
- 10x5 (LMXJV 9:00 – 19:00) para plan PLATINUM

5.4. Descripción del mecanismo de seguimiento:

Para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados, se implementará un sistema de monitoreo continuo y se entregarán informes mensuales detallados.

Para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados, se implementará un sistema de monitoreo continuo y se entregarán informes mensuales detallados.

5.4.1. Monitoreo en Tiempo Real:

- Se utilizará un sistema de monitoreo en tiempo real que supervisará la disponibilidad de los servicios y el rendimiento de las métricas clave, como el tiempo de respuesta y resolución.
- Este sistema proporcionará alertas automáticas en caso de que se detecten desviaciones significativas de los niveles de servicio establecidos.

5.4.2. Informes Mensuales:

- Se proporcionarán informes mensuales detallados que incluirán:

- Un resumen del rendimiento de cada métrica, incluyendo tendencias a lo largo del tiempo.
- Análisis de desviaciones significativas y acciones correctivas tomadas.
- Comparaciones entre los niveles de servicio acordados y el rendimiento real.
- Detalles sobre incidentes críticos y no críticos, incluyendo tiempos de respuesta y resolución.
- Datos sobre la disponibilidad de servicios.
- Recomendaciones para mejorar el rendimiento y la satisfacción del cliente.

5.4.3. Disponibilidad de Informes:

- Los informes mensuales estarán disponibles para el cliente dentro de la primera semana de cada mes.
- Además, los clientes pueden acceder al sistema de monitoreo en tiempo real para verificar el estado actual de los servicios en cualquier momento.

Con este sistema de seguimiento, garantizamos una supervisión efectiva del cumplimiento de los niveles de servicio y proporcionamos transparencia y visibilidad a nuestros clientes sobre el rendimiento de los servicios ofrecidos.

5.5. Penalizaciones por incumplimiento

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte de Petclinic al cliente.

Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: leve y grave, para cada uno de los planes de precios.

5.5.1. Plan gold:

5.5.1.1. Visitas veterinarias

Desviación	Leve	Grave
T. de respuesta excedido	2-4 horas	Más de 4 horas
T. de resolución excedido	3-5 horas	Más de 5 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	<10%	<20%
Porcentaje de Cumplimiento de Citas	95% - 97%	<95%

5.5.1.2. Adopción de mascotas

Desviación	Leve	Grave
T. de respuesta excedido	5-7 horas	Más de 7 horas
T. de resolución excedido	4-6 horas	Más de 6 horas

Desviación	Leve	Grave
% de disponibilidad inferior al ofrecido	<15%	<25%

5.5.1.3. *Hotel de mascotas*

Desviación	Leve	Grave
T. de respuesta excedido	5-7 horas	Más de 7 horas
T. de resolución excedido	4-6 horas	Más de 6 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	<15%	<25%

5.5.1.4. *Petclinic4ClinicOwner*

Desviación	Leve	Grave
T. de respuesta excedido	5-7 horas	Más de 7 horas
T. de resolución excedido	4-6 horas	Más de 6 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	<15%	<25%

5.5.2. Plan platinum:

5.5.2.1. *Visitas veterinarias*

Desviación	Leve	Grave
T. de respuesta excedido	1-3 horas	Más de 3 horas
T. de resolución excedido	2-4 horas	Más de 4 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	<5%	<10%
Porcentaje de Cumplimiento de Citas	97% - 99%	<97%

5.5.2.2. *Adopción de mascotas*

Desviación	Leve	Grave
T. de respuesta excedido	4-6 horas	Más de 6 horas
T. de resolución excedido	2-4 horas	Más de 4 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	<10%	<12%

5.5.2.3. *Hotel de mascotas*

Desviación	Leve	Grave
T. de respuesta excedido	4-6 horas	Más de 6 horas
T. de resolución excedido	2-4 horas	Más de 4 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	<10%	<12%

5.5.2.4. Consultas en línea

Desviación	Leve	Grave
T. de respuesta excedido	3-5 horas	Más de 5 horas
T. de resolución excedido	1-3 horas	Más de 3 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	<5%	<10%

5.5.2.4. Petclinic4ClinicOwner

Desviación	Leve	Grave
T. de respuesta excedido	3-5 horas	Más de 5 horas
T. de resolución excedido	1-3 horas	Más de 3 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	<5%	<10%

5.5.3. Compensaciones:

- **Plan Gold:**
 - *Leve:* Por cada hora excedida se compensará con un reembolso del 2% del plan correspondiente.
 - *Grave:* Por cada hora excedida se compensará con un reembolso del 4% del plan correspondiente.
- **Plan Platinum:**
 - *Leve:* Por cada hora excedida se compensará con un reembolso del 5% del plan correspondiente.
 - *Grave:* Por cada hora excedida se compensará con un reembolso del 10% del plan correspondiente.

6. Otros términos generales

6.1. Uso Aceptable

Esta política de uso aceptable describe las pautas y normas que los usuarios deben seguir al utilizar el sitio web de PetClinic. Al acceder y utilizar nuestro sitio web, los usuarios aceptan cumplir con estas normas.

6.1.1. Conducta General

- **Uso Responsable:** Los usuarios deben utilizar nuestro sitio web de manera responsable y ética, respetando los derechos y la seguridad de los demás usuarios.
- **Respeto a las Normas:** Los usuarios deben cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables al usar nuestro sitio web.

6.1.2. Contenido Prohibido

Los usuarios no deben publicar, cargar ni compartir contenido que:

- Sea ilegal o infrinja los derechos de terceros.
- Sea ofensivo, incluyendo contenido que promueva el odio, el acoso, o la discriminación por motivos de raza, sexo, orientación sexual, religión, origen étnico o nacionalidad.
- Contenga información falsa o engañosa.
- Viole derechos de propiedad intelectual de PetClinic o de terceros.
- Incluya virus, malware o cualquier otro código dañino.

6.1.3. Uso Restringido

Los usuarios no deben:

- Interferir con el funcionamiento normal del sitio web.
- Acceder a datos o sistemas sin autorización.
- Intentar eludir medidas de seguridad o restricciones de acceso.
- Utilizar el sitio web para actividades fraudulentas o engañosas.

6.1.4. Reporte de Abuso

Los usuarios deben reportar cualquier actividad sospechosa, abuso o violación de esta política de uso aceptable a través de nuestro correo electrónico.

6.1.5. Consecuencias de Violaciones

PetClinic se reserva el derecho de tomar medidas disciplinarias en caso de violaciones de esta política, incluyendo, pero no limitado a:

- Eliminación del contenido que infrinja esta política.
- Suspensión o eliminación de la cuenta del usuario infractor.
- Acciones legales según sea necesario.

6.1.6. Cambios a esta Política

PetClinic se reserva el derecho de modificar esta política de uso aceptable en cualquier momento. Los cambios se publicarán en nuestro sitio web y los usuarios deben revisar periódicamente esta política para mantenerse informados.

6.2. Política de privacidad

En PetClinic, nos tomamos muy en serio la privacidad de nuestros usuarios y estamos comprometidos con proteger la información personal que compartan con nosotros. Esta política de privacidad explica cómo recopilamos, usamos, compartimos y protegemos la información que nos proporcionan.

6.2.1. Recopilación de Información

Recopilamos información de los usuarios de las siguientes formas:

- Información de registro: cuando los usuarios se registran en nuestro sitio web, recopilamos información como nombre, dirección de correo electrónico y contraseña.
- Información sobre mascotas: recopilamos detalles sobre las mascotas que los usuarios desean poner en adopción o adoptar, como nombre, edad, raza, y características especiales.
- Información de pago: cuando los usuarios realizan pagos a través de nuestro sitio web, recopilamos información de pago, como detalles de tarjeta de crédito, a través de un proveedor de servicios de pago seguro.
- Información de uso: recopilamos información sobre cómo los usuarios interactúan con nuestro sitio web, incluyendo el tipo de dispositivo que utilizan, las páginas que visitan y las acciones que realizan.

6.2.2. Uso de la Información

Utilizamos la información recopilada para los siguientes propósitos:

- Para proporcionar los servicios ofrecidos por PetClinic, como facilitar la adopción de mascotas y el acceso a las habitaciones para mascotas.
- Para comunicarnos con los usuarios sobre su cuenta, servicios y actualizaciones.
- Para mejorar y personalizar la experiencia del usuario en nuestro sitio web.
- Para procesar pagos y transacciones financieras.

- Para cumplir con nuestras obligaciones legales y proteger nuestros intereses.

6.2.3. Divulgación de Información

No vendemos ni compartimos información personal con terceros, excepto en los siguientes casos:

- Con el consentimiento expreso de los usuarios.
- Con nuestros proveedores de servicios para facilitar nuestras operaciones.
- Para cumplir con obligaciones legales, como responder a solicitudes de autoridades judiciales.
- Para proteger los derechos, propiedad o seguridad de PetClinic, de nuestros usuarios o el público.

6.2.4. Seguridad de la Información

Implementamos medidas de seguridad adecuadas para proteger la información personal de los usuarios contra acceso no autorizado, divulgación o alteración.

6.2.5. Derechos de los Usuarios

Los usuarios tienen derechos sobre su información personal, incluyendo el derecho a acceder, rectificar o eliminar sus datos. Los usuarios pueden ejercer estos derechos poniéndose en contacto con nosotros a través de nuestro correo electrónico.

6.2.6. Cambios a esta Política de Privacidad

Nos reservamos el derecho a modificar esta política de privacidad en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado en nuestro sitio web, y los usuarios deben revisar esta página periódicamente para mantenerse informados.

6.3. Condiciones de pago

Estas condiciones de pago describen los términos y condiciones relacionados con el pago de los planes de suscripción de PetClinic. Al suscribirse a nuestros servicios, acepta cumplir con estas condiciones de pago.

6.3.1. Pago

- Métodos de Pago: Aceptamos pagos con tarjetas de crédito, débito y otros métodos de pago que puedan estar disponibles en nuestro sitio web.
- Facturación: Los pagos se realizarán de forma automática de acuerdo con el plan de suscripción seleccionado. Los cargos se harán de forma mensual.
- Autorización: Al proporcionar sus datos de pago, nos autoriza a cargar el costo de su suscripción de acuerdo con su plan seleccionado.

6.3.2. Cancelación y Reembolso

- **Cancelación:** Puede cancelar su suscripción en cualquier momento desde su cuenta en nuestro sitio web. La cancelación entrará en vigencia al final del período de facturación actual.
- **Reembolsos:** No ofrecemos reembolsos por períodos de suscripción no utilizados. Una vez que cancele su suscripción, no se le cobrarán tarifas adicionales.

6.3.3. Cambios en los Planes

PetClinic se reserva el derecho de cambiar los planes de suscripción, incluidos los precios, las características y los beneficios, con previo aviso a los suscriptores. Estos cambios entrarán en vigencia al inicio del siguiente período de facturación.

6.4. Propiedad intelectual

PetClinic respeta los derechos de propiedad intelectual de terceros y espera que los usuarios hagan lo mismo. Esta sección establece los términos relacionados con la propiedad intelectual de nuestro sitio web y sus contenidos.

6.4.1. Propiedad de Contenido

- **Contenidos Propios:** Todo el contenido presente en el sitio web de PetClinic, incluyendo, pero no limitado a, textos, imágenes, gráficos, logotipos, videos, y software, es propiedad de PetClinic o de sus licenciantes y está protegido por leyes de derechos de autor y otras leyes de propiedad intelectual.
- **Marcas Comerciales:** El nombre "PetClinic", su logotipo, y otros nombres, marcas y logotipos relacionados son propiedad de PetClinic. No está permitido usar nuestras marcas comerciales sin nuestro consentimiento expreso y por escrito.

6.4.2. Licencia de Uso

- **Permiso Limitado:** Le otorgamos una licencia limitada, no exclusiva y revocable para acceder y utilizar el contenido de nuestro sitio web para uso personal y no comercial, siempre y cuando cumpla con los términos y condiciones de uso.
- **Restricciones:** No está permitido modificar, copiar, distribuir, transmitir, mostrar, realizar, reproducir, publicar, licenciar, crear trabajos derivados de, transferir o vender ningún contenido obtenido de nuestro sitio web.

6.4.3. Contenido de los Usuarios

- **Propiedad:** Los usuarios conservan los derechos de propiedad intelectual sobre cualquier contenido que publiquen en nuestro sitio web, como reseñas, comentarios o imágenes de mascotas.

- Licencia para PetClinic: Al publicar contenido en nuestro sitio web, los usuarios otorgan a PetClinic una licencia no exclusiva, libre de regalías, mundial y transferible para usar, reproducir, modificar y mostrar dicho contenido.

6.4.4. Denuncia de Infracciones

Si cree que su propiedad intelectual ha sido utilizada en nuestro sitio web sin su consentimiento, comuníquese con nosotros a través de nuestro correo electrónico proporcionando la información necesaria para que podamos investigar la denuncia.

6.4.5. Cambios a esta Sección

Podemos modificar esta sección ocasionalmente para reflejar cambios en nuestras prácticas o en las leyes aplicables. Cualquier cambio será publicado en nuestro sitio web, y los usuarios deben revisar esta página periódicamente para mantenerse informados.

6.5. Política de cambios

En PetClinic, nos reservamos el derecho de realizar cambios en nuestras políticas, términos y condiciones, y otros documentos legales en cualquier momento y sin previo aviso. Esta política de cambios establece los términos bajo los cuales realizamos dichas modificaciones.

6.5.1. Cambios en Políticas y Condiciones

- Modificaciones: Nos reservamos el derecho de modificar, actualizar o revisar cualquiera de nuestras políticas, términos y condiciones, y otros documentos legales, en cualquier momento y sin previo aviso a los usuarios.
- Notificación: Los cambios se publicarán en nuestro sitio web. Los usuarios deben revisar periódicamente estas políticas para mantenerse informados sobre cualquier cambio.

6.5.2. Aceptación de Cambios

- Aceptación: Al continuar utilizando el sitio web después de que se hayan realizado cambios, los usuarios aceptan los cambios en su totalidad.
- Requisitos Adicionales: En algunos casos, es posible que PetClinic solicite a los usuarios que confirmen expresamente su aceptación de los cambios, como al iniciar sesión o al acceder a ciertas funciones del sitio web.

6.5.3. Efecto de los Cambios

- Aplicación: Los cambios entrarán en vigencia inmediatamente después de su publicación en nuestro sitio web, a menos que se indique lo contrario.
- No Retroactivo: Los cambios no serán retroactivos y solo se aplicarán a las actividades realizadas después de su entrada en vigencia.

6.6. Ley Aplicable

El acuerdo se regirá por las leyes de España, sin tener en cuenta sus disposiciones sobre conflicto de leyes.

6.7. Limitación de Responsabilidad

PetClinic no será responsable de ningún daño indirecto, incidental, especial, consecuencial o punitivo resultante de su uso o incapacidad para usar el Servicio.

6.8. Información de Contacto

Si tiene alguna pregunta sobre este Acuerdo, por favor contáctenos por correo electrónico.

Al usar PetClinic, usted reconoce que ha leído, entendido y acepta estar sujeto a este Acuerdo.