

Condiciones Particulares

Servicio: Mantenimiento WordPress • Última actualización: Junio de 2026

Las presentes Condiciones Particulares regulan la prestación de los servicios de mantenimiento técnico web prestados por **Silvia Beseran** con NIF **46746325K** (en adelante, **Irbis Web Design and Social Media** o la Prestadora), aplicándose de forma complementaria y subordinada a los [Términos y Condiciones](#) Generales de Contratación de la web de la Prestadora.

La adquisición de cualquiera de los planes de mantenimiento técnico disponibles implica la aceptación plena y sin reservas de este documento, el cual adquiere fuerza contractual vinculante desde el momento en que se formaliza el alta del servicio mediante el procesamiento del pago, ya sea a través de la pasarela automática Stripe, Bizum o Transferencia Bancaria.

1. OBJETO, MODALIDADES Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en la ejecución de programas de soporte preventivo, optimización, seguridad técnica base y monitorización controlada sobre plataformas desarrolladas exclusivamente en la tecnología WordPress. El servicio se presta bajo dos modalidades de contratación cerradas en función del volumen operativo del sitio web del Cliente:

- **Plan Vital BASIC:** Destinado de forma ordinaria a plataformas corporativas estándar. Incluye una (1) intervención técnica con revisión manual y una (1) copia de seguridad externa completa al mes.
- **Plan Vital PLUS:** Ofrecido a proyectos con necesidades intensivas de seguridad o dinamismo de datos. Incluye intervenciones técnicas mensuales y cuatro (4) copias de seguridad externas completas al mes, distribuidas de manera regular con periodicidad semanal.
- **Extensión a servicios integrados:** Las presentes condiciones regularán asimismo de forma subsidiaria la parte correspondiente al soporte técnico y mantenimiento de aquellos clientes que tengan contratado el paquete combinado de Mantenimiento, Hosting y Dominio Anual, rigiéndose por este texto hasta la publicación de sus cláusulas particulares específicas por parte de **Irbis Web Design and Social Media**.

2. TAREAS ORDINARIAS INCLUIDAS Y LÍMITES OPERATIVOS

Ambas modalidades de mantenimiento comparten el mismo estándar de ejecución técnica supervisada de forma manual por **Irbis Web Design and Social Media**, desmarcándose de automatismos desasistidos de servidor. Las tareas incluidas son:

- **Actualización integral controlada:** Gestión mensual supervisada del núcleo del sistema operativo de WordPress (Core), los temas gráficos instalados y el ecosistema de plugins activos en el sitio.
- **Soporte de Plugins Premium:** Mantenimiento operativo de las herramientas profesionales de alta gama vinculadas al diseño original de la plataforma (como Elementor Pro, Astra Pro, WPBakery, Divi, entre otros).

- **Copias de seguridad en servidores externos:** Programación and almacenamiento de respaldos completos fuera del servidor de alojamiento del Cliente, garantizando un rescate intacto del activo digital ante pérdidas o emergencias. La frecuencia de estos respaldos se rige estrictamente por el plan seleccionado (mensual en Vital BASIC o semanal en Vital PLUS).
- **Vigilancia activa 24/7 (Uptime y Seguridad Base):** Monitorización continua a través de herramientas automatizadas frente a intentos de ataques de fuerza bruta, escaneos maliciosos o caídas de disponibilidad del hosting. El Cliente acepta expresamente que este servicio se apoya en sistemas de alerta de terceros; por consiguiente, la Prestadora revisará las incidencias dentro de su horario operativo ordinario y queda exenta de cualquier responsabilidad por daños, perjuicios o demoras fortuitas en caso de no visualizar o recibir instantáneamente una notificación de caída del servidor.
- **Garantía de Estabilidad Visual Limitada:** Ejecución de una comprobación visual e interna superficial por parte de **Irbis Web Design and Social Media** tras cada lote de actualizaciones mensuales para verificar que la estética general y los botones principales sigan estables. El Cliente asume que, debido al comportamiento técnico de los sistemas de almacenamiento en caché (plugins de caché, CDN de Cloudflare o almacenamiento local del navegador), ciertos desajustes visuales pueden quedar latentes o no ser visibles de forma inmediata en la revisión. La aparición posterior de errores derivados de la propagación de caché no se considerará un incumplimiento del servicio y se solventará de forma ordinaria.

3. EXCLUSIONES EXPRESAS Y GESTIÓN DE ASISTENCIAS EXTRAS

Para salvaguardar la viabilidad económica y mantener accesibles los precios de las cuotas fijas, quedan **completamente excluidos** del precio ordinario de ambos planes los siguientes escenarios técnicos, requiriendo un presupuesto independiente o el consumo de un **Bono de Créditos** de soporte (conforme al Punto 6 de las Condiciones Generales):

- **Restauraciones ordinarias ajenas a la intervención mensual:** La restauración de copias de seguridad motivada por descuidos directos del usuario, manipulación indebida del panel de control por parte de personas no autorizadas por la Prestadora o fallos técnicos masivos imputables a la empresa de hosting del Cliente.
- **Conflictos de incompatibilidad histórica:** La resolución de errores profundos, roturas de diseño o pantallas en blanco provocadas por conflictos de código preexistentes o inestabilidades estructurales históricas entre complementos antiguos de terceros discontinuados.
- **Gestión de licencias y herramientas sin suscripción del desarrollador:** En el caso de plugins o temas premium que no dispongan de una licencia o API Key comercial provista directamente por el Cliente, **Irbis Web Design and Social Media** podrá ejecutar sus actualizaciones técnicas y de seguridad de forma manual utilizando repositorios GPL compatibles o archivos facilitados por el Cliente. No obstante, se excluye cualquier responsabilidad legal o técnica ante bloqueos, pérdida de funciones en la nube o fallos del sistema derivados de la ausencia de soporte técnico directo por parte de la empresa desarrolladora original de dicho software.
- **Incidentes de seguridad, desinfección técnica y restauración por malware:** Queda completamente excluida de la tarifa fija de ambos planes cualquier intervención técnica derivada de hackeos, infecciones por virus, troyanos o inyecciones de código malicioso, independientemente de si el suceso ocurre por

vulnerabilidades críticas en plugins o por brechas globales del servidor ajenas al control de **Irbis Web Design and Social Media**. El Cliente acepta expresamente que tanto la propia restauración de copias de seguridad anteriores por motivos de infección como las tareas manuales de limpieza profunda de archivos, desinfección de bases de datos y sellado de la brecha de entrada quedan excluidas del mantenimiento ordinario, debiendo presupuestarse por separado o deducirse del depósito mediante un Bono de Créditos.

- **Modificaciones de contenido o maquetación:** Cualquier intervención destinada a maquetar nuevas secciones, cambiar textos estéticos, subir artículos, productos, editar menús o añadir nuevas pasarelas o integraciones en la web.

4. REQUISITOS TÉCNICOS Y ACCESOS IMPRESCINDIBLES

Para que **Irbis Web Design and Social Media** pueda ejecutar de forma segura, correcta y puntual las tareas de mantenimiento, monitorización y copias de seguridad descritas, se establece como **obligación esencial e incondicional** por parte del Cliente facilitar y mantener vigentes los siguientes accesos técnicos:

- Acceso con perfil de **Administrador** al panel de gestión interno de WordPress.
- Accesos completos a la plataforma de alojamiento web (Hosting), incluyendo credenciales al panel de control (cPanel, Plesk o similar) y conexiones FTP/SFTP o bases de datos si fueran requeridas.
- Accesos al proveedor de registro del **Dominio y gestión de zonas DNS**, esenciales para resolver incidencias críticas de indexación o configuraciones de red.
- Accesos temporales o definitivos a **servicios satélites críticos vinculados directamente a la web** en caso de incidencias específicas que afecten al funcionamiento del negocio (tales como la pasarela de pagos Stripe para control de webhooks, redes de distribución de contenido como Cloudflare/CDN, o proveedores externos de correo seguro SMTP).

Cláusula de Exoneración por falta de accesos: En caso de que el Cliente revoque, modifique o bloquee cualquiera de estos accesos indispensables sin comunicarlo de inmediato por los canales asíncronos oficiales, **Irbis Web Design and Social Media** quedará totalmente exonerada de la ejecución del plan de mantenimiento. La Prestadora no asumirá responsabilidad alguna por fallos de seguridad, paradas de servidor, desactualizaciones o pérdidas de datos derivadas de esta falta de acceso, manteniéndose plenamente íntegra e inalterable la obligación del Cliente de abonar el importe total de la cuota recurrente del plan contratado.

5. CICLOS DE FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE CAMBIO DE PLAN

- **Restricción del Primer Año (Acceso Inicial Obligatorio):** Durante los primeros doce (12) meses consecutivos de vigencia contractual, el servicio solo podrá ser abonado en cuotas por adelantado bajo las modalidades de Pago Semestral (un cargo cada 6 meses) o Pago Anual (un cargo cada 12 meses). Esta medida responde al volumen de atención, corrección técnica y horas de estabilización que exige una plataforma WordPress al iniciar su gestión técnica.
- **Transición y política de precios personalizados:** Una vez cumplido el primer año ininterrumpido de servicio, el Cliente podrá solicitar formalmente a la Prestadora la transición de su suscripción hacia cuotas de fraccionamiento Mensual o Trimestral. El Cliente acepta de forma expresa que dicho cambio no constituye un pago fraccionado de las tarifas reducidas semestrales o anuales, sino el paso a un plan con

una estructura de costes e importe mensual superior. Debido a la coexistencia de tarifas históricas acumuladas y las particularidades de cada instalación web, **Irbis Web Design and Social Media** calculará y remitirá una oferta de precio adaptada y personalizada para cada caso concreto en el momento en que el Cliente realice la solicitud.

6. RENOVACIONES, POLÍTICA DE AVISOS Y ABONOS MANUALES

- **Renovación Automatizada (Stripe):** Las suscripciones dadas de alta mediante tarjeta bancaria se renovarán de forma automática al término de cada ciclo (semestral o anual) en el mismo día del mes en que se formalizó el alta, efectuándose el cobro por adelantado.
- **Renovación Manual (Transferencia Bancaria o Bizum):** En las modalidades de pago manual, que constituyen el canal de gestión mayoritario de la Prestadora, **Irbis Web Design and Social Media** enviará una notificación por correo electrónico al Cliente con una antelación prudencial previa al vencimiento del periodo de servicio. Dicha comunicación incluirá el importe exacto y los datos para efectuar el ingreso de la próxima renovación.
- **Plazo de pago obligatorio para la continuidad:** En caso de desear la continuidad del mantenimiento, el Cliente vendrá obligado a efectuar el ingreso y remitir el justificante de pago antes de la fecha de vencimiento del periodo actual o, en su defecto, antes de la fecha límite que quede expresamente indicada en el correo informativo remitido por la Prestadora. El impago o retraso dentro de los plazos estipulados conllevará el cese automático del soporte técnico.
- **Política de Bajas y Ausencia de Reembolsos:** Para las cancelaciones voluntarias, el Cliente deberá avisar con un mínimo de 5 días naturales de antelación a la fecha de vencimiento. Al comprometerse recursos técnicos desde el inicio de cada ciclo, no se realizarán reembolsos totales ni parciales de cantidades ya abonadas si el Cliente desiste de la suscripción antes de agotar los meses pagados.

7. GESTIÓN DE IMPAGOS Y SUSPENSIÓN TÉCNICA

En caso de que un cargo recurrente de Stripe sea rechazado o que un pago por Transferencia/Bizum no se reciba dentro de los plazos indicados en el correo de aviso, se notificará al Cliente para su inmediata subsanación técnica. Transcurrido un plazo de 3 días naturales desde la fecha límite o del impago sin que este haya sido resuelto por completo, **Irbis Web Design and Social Media** procederá a la **suspensión técnica inmediata de las monitorizaciones y la retirada preventiva de la página web de internet**, quedando libre de cualquier responsabilidad legal por las consecuencias comerciales o pérdidas que dicha desconexión ocasione al negocio del Cliente.

8. CANALES DE COMUNICACIÓN ASÍNCRONA OFICIAL

En consonancia con la filosofía operativa de **Irbis Web Design and Social Media** orientada a la conciliación técnica y eficiencia de tiempos, toda comunicación, reporte de actualizaciones o aviso de incidencia técnica relacionado con el mantenimiento se gestionará de manera exclusiva bajo el modelo de comunicación asíncrona. Los canales oficiales y autorizados son el Correo Electrónico, los mensajes de WhatsApp estructurados o la entrega de vídeos cortos explicativos en diferido (Loom o similar). Quedan expresamente

excluidas del servicio las llamadas telefónicas ordinarias, reuniones presenciales o el soporte síncrono por videoconferencia.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El Cliente acepta que el mantenimiento técnico es un servicio de medios y buenas prácticas profesionales preventivas, pero no una garantía de infalibilidad absoluta ante imprevistos ajenos. **Irbis Web Design and Social Media** quedará totalmente exenta de responsabilidad legal e indemnizaciones por:

- Caídas del servicio o mal rendimiento de carga provocados por negligencias, incidencias de hardware o cortes técnicos propios de la empresa de alojamiento web (hosting) que el Cliente tenga contratada.
- Infecciones por código malicioso o vulnerabilidades críticas masivas de "día cero" (0-day) en plugins desarrollados por terceros, o por filtraciones de contraseñas de seguridad imputables al Cliente.
- Inestabilidades críticas en el sistema derivadas de manipulaciones en la base de datos o en el editor de código ejecutadas de forma directa por el Cliente o por terceros ajenos a la Prestadora.

10. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes condiciones particulares se rigen en todos sus extremos por la legislación española. Para la resolución de cualquier conflicto derivado de la interpretación o ejecución de este acuerdo contractual, las partes se someten de forma expresa, con renuncia formal a su propio fuero o domicilio, a la competencia exclusiva de los **Juzgados y Tribunales de El Vendrell (Tarragona)**.