

Chuleta para el comercial — dudas del cliente sobre el contrato

INSTRUCCIONES

USO INTERNO (Germán / Mirtha). Respuestas rápidas a lo que el cliente puede preguntar en la reunión de cierre, sacadas del contrato v8. Habla claro y con seguridad. Si te preguntan algo que NO está aquí, di “lo confirmo y te lo digo”, NO improvises sobre temas legales.

PERMANENCIA Y BAJA

“¿Tengo permanencia?”

Sí, **3 meses mínimo** desde la firma. Es el tiempo necesario para poner a punto y ajustar bien el sistema.

“¿Y después de los 3 meses?”

Después puedes darte de baja **cuando quieras**, solo avisando con **30 días** de antelación, por escrito (un email vale).

“¿Qué pasa si me quiero ir antes de los 3 meses?”

Si te das de baja antes de cumplir la permanencia, **tendrás que abonar las cuotas de los meses que falten** de ese periodo. No es una penalización extra: es el compromiso de los 3 meses iniciales.

“¿Me devolvéis algo si me doy de baja?”

El **setup no se devuelve** (es el trabajo de implementación, ya hecho), y las cuotas ya pagadas tampoco. Pero **el sistema y tu código son tuyos** (ver más abajo).

DURACIÓN Y RENOVACIÓN

“¿El contrato tiene fecha de fin / cuándo vence?”

No vence en una fecha fija: es de **duración indefinida**. Sigue activo mientras los dos queramos. Tú decides cuándo parar (con el preaviso de 30 días tras la permanencia).

“¿Me vais a subir el precio?”

Los precios se revisan **una vez al año**. Te avisamos con **30 días** antes. Y si el precio nuevo no te encaja, **te puedes ir sin penalización** en ese momento. Nada de subidas por sorpresa.

“¿Puedo pausar el servicio una temporada?”

Se puede solicitar una **pausa temporal** por escrito. Lo valoramos según el caso (puede haber una cuota mínima para mantener tu configuración guardada). *(Si preguntan mucho detalle: “lo concretamos por escrito”).*

€ PAGOS Y COSTES

“¿Cómo se paga?”

Dos partes: un **setup inicial** (pago único, por adelantado) y una **cuota mensual**. Los importes están en tu Anexo (los que le hayas presentado). **Todos + IVA.**

“¿Cuándo se cobra la mensualidad?”

Por adelantado, el día acordado de cada mes. La primera empieza desde que ponemos en marcha el sistema.

“¿Cómo os pago?”

Transferencia, y para la cuota mensual podemos poner **domiciliación** (recibo automático) si te viene mejor.

“¿Hay costes aparte de lo que me dices?”

Depende de tu caso (mira el Anexo): las **herramientas de terceros** (servidor, IA, WhatsApp...) las asume el cliente **SALVO** que se haya marcado que van **incluidas en tu cuota**. *(IMPORTANTE: mira el Anexo del cliente antes de responder esto — si le vendiste “todo incluido”, dilo claro.)*

“¿Qué pasa si me retraso en un pago?”

Si pasan **7 días** desde el impago, se puede suspender el servicio hasta que se regularice. Mejor evitarlo con la domiciliación.

PROPIEDAD DEL SISTEMA (punto fuerte de venta)

“¿El sistema es mío o vuestro?”

Tuyo. Cuando pagas el proyecto, los desarrollos hechos a medida para tu negocio son de tu propiedad: te **entregamos el código y la documentación**. Lo único nuestro son nuestras plantillas/componentes reutilizables (los que usamos con varios clientes), que tú usas con una **licencia perpetua**. *(Esto da confianza: úsalo como argumento de cierre.)*

“Si me voy, ¿pierdo el sistema?”

No. Te entregamos tu código y tu documentación. Lo único que se cobraría aparte sería **re-instalarlo en tu propio servidor** si quieres llevártelo (un servicio opcional); la entrega del código va incluida.

RIESGOS Y GARANTÍAS

“¿Y si WhatsApp/Meta bloquea o cambia algo?”

Eso depende de Meta/WhatsApp, no de nosotros, y nadie lo controla. Si pasa, **te ayudamos a buscar alternativas**, pero no es algo de lo que respondamos nosotros. Trabajamos siempre con las vías oficiales para minimizar el riesgo.

“¿Me garantizáis X ventas / resultados?”

Trabajamos con la máxima profesionalidad, pero **no se garantizan cifras concretas** de ventas o captación (dependen de muchos factores). Lo que sí garantizamos es que el sistema hace lo que está en tu Anexo.

“¿Y mis datos / los de mis clientes?”

Se tratan conforme al **RGPD** (firmamos un acuerdo de protección de datos, el Anexo II), en servidores de la UE, y **te los devolvemos** si terminas el contrato.

FIRMA

“¿Cómo firmo?”

Por medios electrónicos, cómodamente: te llega el contrato, lo firmas desde el móvil o el ordenador (o confirmas por email) y listo. Tiene plena validez legal.

REGLA DE ORO PARA EL COMERCIAL

- Si te preguntan algo **legal/fiscal que no está aquí** (IRPF, detalles de la cesión del código, cláusulas raras) → **NO improvises**. Di: *“déjame que te lo confirme con precisión y te respondo enseguida”* y consúltalo con Carla.
- **Mira siempre el Anexo del cliente** antes de hablar de precios, costes incluidos o plazos: cada cliente tiene los suyos.