Políticas

(Actualización: 06 de marzo de 2026)

En feiz2feiz, nuestra misión es potenciar la comunicación de valor de su empresa en plataformas digitales, a través de servicios expertos en diseño, creación y gestión de contenidos. Para asegurar una relación transparente, confiable y mutuamente beneficiosa, presentamos nuestras políticas de servicio. Estas rigen la provisión de nuestros servicios y están diseñadas para proteger sus intereses y garantizar la calidad de nuestro trabajo.

1. Generalidades

1. Glosario:
    - **Cliente**: Es la persona física o jurídica que formaliza la relación comercial con feiz2feiz mediante la aceptación de una propuesta de servicios y el pago de la contraprestación económica correspondiente. El Cliente es el titular de los derechos y obligaciones derivados del contrato, siendo el responsable legal de suministrar la información necesaria y de asegurar que los objetivos estratégicos estén alineados con la visión de su organización. Su rol principal es el de contratante y tomador de decisiones financieras.
    - **Hosting**: alojamiento de servicios digitales (sitio web, aplicaciones, entre otros).
    - **Instalación (WordPress)**: Conjunto organizado de archivos, configuraciones, dependencias técnicas y recursos digitales que conforman una instancia funcional de un sistema de gestión de contenidos, plataforma web, aplicación digital o solución tecnológica equivalente, alojada en un entorno de servidor específico, y destinada a la administración, publicación y mantenimiento de contenidos de un sitio web.

Una instalación constituye una unidad independiente de software, identificable por su ubicación, configuración y entorno de ejecución, y puede operar de forma autónoma respecto de otras instalaciones, aun cuando utilice la misma tecnología o plataforma base.

Cada instalación puede integrar bases de datos, conexiones a servicios externos, mecanismos de seguridad, usuarios, permisos y parámetros propios, definidos según los objetivos del proyecto. Se considera que una instalación es operativa cuando permite el acceso, gestión y visualización de los contenidos conforme a su finalidad prevista, sin que ello implique necesariamente personalizaciones, desarrollos adicionales o carga de contenidos finales.

- **Plan Anual por Consumo de Hosting**: Modelo de prestación del servicio de alojamiento web mediante el cual feiz2feiz asigna, por un período anual, una capacidad de recursos al sitio web del Usuario, el cual se determina según las necesidades reales de almacenamiento (GigaBytes) y estructura del sitio (Inodos).

  Este criterio es utilizado para clasificar y dimensionar los planes de hosting, considerando parámetros como el espacio total de almacenamiento y la cantidad de inodos del sitio web. Los planes disponibles se estructuran en niveles (Básico, Profesional y Business), cada uno asociado a un límite máximo de consumo de recursos.

- **Plataforma Digital**: sistema o entorno digital de propiedad del Usuario elaborada y/o gestionada por feiz2feiz, tales como sitio web, Hosting, cuentas de redes sociales, entre otros.
- **Proyecto Web**: Conjunto estructurado de actividades de análisis, diseño, desarrollo y puesta en marcha de un sistema digital destinado a la creación de un sitio web, realizado en base a los requerimientos del Usuario y con el objetivo de ofrecer una solución digital funcional, coherente y sostenible según su modelo de negocio.
- **Puntos de Servicio (PS)**: sistema de valoración de trabajo realizado por feiz2feiz meidido en minutos efectivos de servicio. Un Punto de Servicio (PS) equivale a un (1) minuto de trabajo efectivo realizado.

- **Usuario**: Es la persona natural que interactúa directamente con los entregables, plataformas, estrategias o herramientas digitales diseñadas y ejecutadas por feiz2feiz. Si bien el Usuario no siempre mantiene el vínculo comercial directo (el pago), es el beneficiario final de la ejecución estratégica y cuya experiencia y desempeño organizacional son el objeto principal de la consultoría. Su rol principal es el de beneficiario operativo y consumidor final del servicio.

2. El servicio prestado es ajustado a la necesidad real del Usuario.
3. Todos nuestros servicios cuentan con garantía de satisfacción.
4. Buscamos siempre la máxima transparencia en nuestra relación con el Usuario.
5. La comunicación clara y el consentimiento son fundamentales en nuestros procesos, especialmente al implementar cambios en la Plataforma Digital.
6. Nos comprometemos a realizar los servicios de manera diligente y profesional, buscando siempre alcanzar los objetivos acordados previamente con el Usuario.
7. El Usuario se compromete a proporcionar acceso oportuno a todos los recursos necesarios para llevar a cabo el servicio, incluyendo credenciales de acceso a las Plataformas Digitales y/o cualquier otra información relevante.
8. La ejecución exitosa de cualquier solicitud de servicio dentro del portafolio de feiz2feiz por parte del Usuario requiere de una adecuada cooperación entre las partes. Sólo de esta forma se podrá garantizar la calidad del servicio.
9. Al momento de pagar por la adquisición o uso de cualquiera de los productos y servicios de feiz2feiz se considera que el Usuario acepta la totalidad de los términos y condiciones de feiz2feiz así como sus políticas.
10. En los casos que así lo especifique la cotización de servicio correspondiente el Usuario podrá tener acceso con usuario y contraseña personalizados a los paneles de control según corresponda (ej: panel de WordPress, panel de hosting, panel de dominio, etc.). De ser este el caso el Usuario podrá hacer la solicitud, sin costo alguno, a feiz2feiz a través del correo electrónico de contacto oficial con feiz2feiz.

2. Responsabilidades del Cliente

El Cliente, en su calidad de contratante de los servicios de consultoría estratégica y posicionamiento de marca de feiz2feiz, se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones para garantizar la correcta ejecución del servicio:

1. Suministro de Información: Velar por la entrega oportuna, veraz y completa toda la información, activos de marca (logos, manuales de identidad, accesos a plataformas) y datos operativos necesarios para el diagnóstico y la ejecución de las estrategias.
2. Designación de Interlocutores: Nombrar a una persona o equipo de contacto con autoridad suficiente para la toma de decisiones, validación de entregables y coordinación con los Usuarios finales.
3. Gestión de Accesos y Herramientas: Facilitar a feiz2feiz los accesos técnicos necesarios a sus ecosistemas digitales (redes sociales, administradores de sitios web, herramientas de análisis) bajo los protocolos de seguridad acordados.
4. Validación y Aprobación: Revisar y aprobar los cronogramas, presupuestos de pauta publicitaria (si aplica) y propuestas estratégicas dentro de los plazos establecidos, entendiendo que las demoras en las aprobaciones pueden afectar la fecha de entrega final.
5. Cumplimiento de Contraprestaciones: Realizar los pagos por los servicios de consultoría en los tiempos y formas pactados en la propuesta comercial o contrato de prestación de servicios.
6. Promoción de la Adopción Interna: Fomentar entre sus Usuarios (empleados o colaboradores) el uso de las herramientas y el cumplimiento de las estrategias diseñadas, siendo el Cliente el principal garante de que la cultura organizacional se alinee con los nuevos objetivos de desempeño.

3. Sistema de Puntos de Servicio (PS)

1. Hemos implementado un sistema de **Puntos de Servicio (PS)** para garantizar un uso equitativo y transparente de los recursos.
2. Al adquirir un paquete de PS el Usuario autoriza a feiz2feiz para operar en las Plataformas Digitales a las que le haya otorgado acceso con el fin de obtener el Servicio de Soporte y Asistencia.

3. feiz2feiz garantiza el Servicio de Soporte y Asistencia de forma continua mientras el balance de Puntos de Servicio sea positivo.
4. Nuestras tarifas se expresan en **PS**.
5. Un PS equivale a un (1) minuto de trabajo efectivo.
6. El valor actual del PS es de **PEN 1 (1 sol peruano)**.
7. El consumo de PS se registrará con base en un **sistema de valoración equilibrado**, considerando la carga de trabajo, el tiempo estimado de ejecución y los recursos involucrados para cada solicitud.
8. Se asignará un **valor de PS proporcional** a la naturaleza del servicio solicitado, tomando como referencia estimaciones previas y estándares del sector.
9. Para solicitudes atípicas o altamente personalizadas, se podrá establecer un **ajuste previo en común acuerdo** con el Usuario.
10. Los servicios de renovación periódica, tales como dominio y Hosting, entre otros, así como servicios externos de pago (ej. licencias, plugins de pago, suscripciones) por defecto, no serán cubiertos por los **PS**, salvo, excepcionalmente por disposición de feiz2feiz, motivada o no a solicitud del Usuario.. En caso de ser cubierto por los **PS**, el monto reflejado en el registro será únicamente el costo del servicio externo más tasas, impuestos y tarifas propias de la transacción.
11. El consumo de PS será **documentado en un registro accesible** para el Usuario en la "Hoja de registro de actualizaciones y recarga de puntos de servicio", detallando cada servicio prestado y los puntos descontados. El Usuario tendrá a sus disposición el enlace URL con acceso continuo a este registro.
12. Uno de los objetivos clave de feiz2feiz es proporcionar todas las facilidades posibles al Usuario para favorecer la máxima disponibilidad de sus plataformas digitales; en este entendido, y de considerarlo necesario, feiz2feiz se reserva el derecho de realizar las actualizaciones, cambios, modificaciones y/o mantenimiento oportunos a tal fin. Cualquier actualización, cambio o modificación que pudiera representar un impacto significativo en la plataforma digital será comunicado oportunamente por feiz2feiz.
13. En caso de discrepancia sobre la valoración de una solicitud, el Usuario podrá solicitar una **revisión**.

14. Se podrá establecer un **margen de ajuste** en casos donde el esfuerzo real supere o sea inferior a la estimación inicial.
15. Este sistema busca que el uso de los PS refleje con precisión la **calidad y el impacto del trabajo**, manteniendo la flexibilidad y la confianza.
16. El disfrute de los bonos en puntos de servicio aplica sólo si hay saldo positivo.
17. Si el saldo en PS es negativo, el pago de los puntos con saldo negativo debe ser cancelado al precio vigente, sin descuentos.
18. De haber un balance favorable de PS el Usuario tendrá los siguientes beneficios:
    - Atención continua prioritaria a requerimientos del Usuario que estén dentro del portafolio de servicios de feiz2feiz.
    - Revisión periódica permanente del proyecto con garantía de continuidad de servicio.
    - Actualización sin costo de plugins premium que formen parte de la cartera vigente de feiz2feiz.
19. El saldo negativo máximo permitido es de -50 PS.
20. Por cada nuevo Usuario referido a feiz2feiz en cualquiera de sus servicios, el Usuario referente obtendrá un bono de 50 puntos de servicio.
21. Para solicitar una recarga de puntos, el Usuario deberá haber realizado previamente el abono correspondiente al plan solicitado. Posteriormente, feiz2feiz verificará el abono y validará la recarga.
22. Para el seguimiento de requerimientos y/o recarga de puntos, el Usuario contará con el Formulario de actualizaciones y recarga de puntos de servicio, la Hoja de registro de actualizaciones y recarga de puntos de servicio, y el Cuaderno de Seguimiento. El requerimiento debe ser registrado por el Usuario en dicho formulario. El trabajo se ceñirá a lo expresado en él. Las dudas o aclaratorias también deben registrarse en dicho formulario.
23. La renovación anual de servicios de dominio o Hosting se deberá realizar el día anterior a la fecha de cumplimiento del ciclo de renovación.
24. Penalidades: las penalidades serán aplicadas mediante el abono o cargo de un número determinado de puntos de servicio según corresponda. Si la penalidad es favorable al Usuario se abonará el número correspondiente de puntos de servicio, según el caso, a su balance en su Hoja de registro de actualizaciones y recarga de puntos de servicio; en caso contrario dichos puntos de servicio serán debitados del balance.

4. Comunicaciones entre feiz2feiz y el Usuario.

1. El correo electrónico de contacto oficial de feiz2feiz es: “contacto@feiz2feiz.com”.
2. El canal regular principal de comunicación entre feiz2feiz y el Usuario es a través de la dirección de correo electrónico de contacto oficial de feiz2feiz y la dirección de correo electrónico proporcionada por el Usuario para el envío de la cotización respectivamente, o, en su defecto, alguna otra que el Usuario refiera. El canal regular secundario será el grupo de WhatsApp (o cualquier otra aplicación de chat) que convengan formar, de mutuo consentimiento, feiz2feiz y el Usuario. Tanto el canal principal como el secundario constituyen vías oficiales de comunicación entre ambas partes.
3. Se llaman “reuniones” a los encuentros físicos o virtuales entre feiz2feiz y el Usuario.
4. Las reuniones podrán ser por concepto de capacitaciones, orientación o revisión de estatus. Las reuniones de capacitación tienen por finalidad instruir al Usuario para que desarrolle las competencias necesarias para gestionar sus plataformas digitales con sus propios recursos (ej. personal interno de la organización). Las reuniones de orientación tienen por finalidad aclarar dudas por parte del Usuario o realizar requerimientos. Las reuniones de revisión de estatus tienen por finalidad verificar el estatus vigente del proyecto conjuntamente con el Usuario y decidir los posibles próximos pasos a seguir.
5. El costo de las reuniones de capacitación será equivalente, en puntos de servicio, al número de minutos consumidos en las mismas; el costo de las reuniones de orientación será equivalente, en puntos de servicio, a la mitad del número de minutos consumidos en las mismas. En caso de que la reunión de orientación o de revisión de estatus tenga una duración menor o igual a quince (15) minutos no se realizará ningún cargo en puntos de servicio al Usuario. Si la reunión de revisión de estatus fue propuesta y convocada por feiz2feiz esta no tendrá costo para el Usuario.
6. Las reuniones virtuales serán previamente coordinadas entre feiz2feiz y el Usuario. Si alguna de las partes no podrá asistir esta deberá notificarlo a la otra parte, a través de cualquiera de los canales regulares de comunicación, con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas para cancelar o reprogramar el encuentro. En caso de no cumplir este criterio, y la notificación se realice dentro del plazo de las veinticuatro (24) horas previas al inicio de la

reunión, se aplicará una penalidad de quince (15) puntos de servicio por concepto de “notificación tardía de no asistencia”. En caso de que el Usuario no se presentase al inicio de la reunión virtual feiz2feiz esperará durante un tiempo máximo de quince (15) minutos; si dentro de este plazo el Usuario no se presenta o notifica que no podrá asistir se aplicará una penalidad de treinta y cinco (35) puntos de servicio por concepto de “ausencia”.

5. Servicio de Elaboración de Sitio Web.

1. El ciclo de vida del proyecto de diseño o rediseño del sitio web (en adelante “proyecto web”) contempla los siguientes hitos:
    - **Inicio del proyecto web**: abono parcial o total del precio estimado para el servicio en la cotización correspondiente según acuerdo con el Usuario. El abono parcial o total por parte del Usuario implica la aceptación de los términos y condiciones del servicio por parte del Usuario.
    - **Entregas parciales**: el número máximo por defecto son dos (2) salvo se especifique lo contrario previo acuerdo con el Usuario. Durante el transcurso del proyecto el Usuario podrá solicitar un (1) reporte de estatus del avance del proyecto.
    - **Entrega final**: los requerimientos según la cotización son cumplidos por feiz2feiz y aprobados por el Usuario. feiz2feiz envía una carta formal de cierre de proyecto vía correo electrónico con todos los detalles y credenciales correspondientes según el caso; incluye el “Formulario de Actualizaciones y Recarga de Puntos” (para la gestión de tickets de soporte por parte del Usuario) y la “Hoja de registro de actualizaciones y recarga de puntos de servicio” (para la visualización sincrónica por parte del Usuario de las actualizaciones posteriores a la entrega).
    - **Fin del proyecto web**: de ser el caso el Usuario realiza el abono de la cuota final restante. En caso de que el Usuario haya cubierto previamente la totalidad del precio estimado del proyecto el fin del mismo ocurrirá en la entrega final.
2. Salvo se requiera o especifique lo contrario, la realización del proyecto web prevé únicamente la construcción de la estructura del sitio web según lo indicado en la cotización correspondiente y no contempla el despliegue de contenidos definitivos, por lo tanto Los contenidos internos al momento de la

entrega final son referenciales. Si el Usuario lo desea podrá suministrar contenidos específicos dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores al inicio del proyecto web para que estos figuren en el sitio web al momento de la entrega final. Es de hacer notar que los cambios y retoques finales son de responsabilidad y potestad del Usuario.

3. Los beneficios otorgados por feiz2feiz al Usuario al momento de la entrega del proyecto dependerán de las condiciones previstas en la cotización de servicio correspondiente. En caso de conflicto con las políticas de feiz2feiz dichos beneficios tendrán prevalencia.

6. Servicio de Alojamiento (Hosting) y Dominios

1. La prestación del servicio de hosting (o alojamiento) forma parte del portafolio de productos y servicios de feiz2feiz. Las tarifas varían según las características de la demanda; en tal sentido feiz2feiz ha establecido un modelo de **Plan Anual por Consumo de Hosting**, diseñado para que cada Usuario cuente con un servicio acorde a las necesidades reales de su sitio web. Dichos planes quedan definidos de la siguiente manera:
    - **Plan Básico** – 300 puntos (Hasta 1 GB de espacio o 30,000 inodos).
    - **Plan Profesional** – 450 puntos (Hasta 3 GB de espacio o 65,000 inodos).
    - **Plan Business** – 600 puntos (Hasta 5 GB de espacio o 120,000 inodos).

    El parámetro espacio se refiere a la capacidad total de almacenamiento de datos de tu sitio web. El término inodos corresponde a la cantidad total de archivos y elementos que componen el sitio (imágenes, documentos, correos, archivos del sistema, entre otros).

7. Servicio de Soporte y Asistencia Digital (SSAD)

1. Todo requerimiento de soporte y/o asistencia, así como también cualquier queja o reclamo deberán ser introducidos a través del formulario f2f-01-01 mediante la generación de un Ticket de Soporte/Asistencia. Cada Ticket de Soporte/Asistencia debe ser introducido por separado, según el caso, a través del formulario f2f-01-01 (ver https://feiz2feiz.com/glosario/).

2. Una vez realizado un requerimiento estimamos un tiempo máximo aproximado de respuesta de 48 horas hábiles, salvo casos de mayor complejidad o proyectos que requieran mayor tiempo de desarrollo.
3. feiz2feiz podrá acceder al panel de control del sitio web y/o del hosting con la finalidad de ejecutar actualizaciones, cambios, modificaciones y/o mantenimiento. En caso de recibir alguna solicitud de parte del Usuario o detectar una posible necesidad en relación a posibles actualizaciones, cambios, modificaciones y/o mantenimiento (ej. actualizaciones de diseño de interfaz gráfica o de funcionalidad del sistema) feiz2feiz podría acceder al panel de control del sitio web y/o del hosting con la finalidad de realizar los cambios correspondientes; de ser este el caso el Usuario asumirá el costo de dicho cambio siempre y cuando este esté de acuerdo con el mismo y con su precio; de no estar de acuerdo con los cambios realizados, o su precio, el Usuario y feiz2feiz podrán acordar los ajustes necesarios. Si luego de ello el Usuario aún manifiesta su desaprobación feiz2feiz procederá a deshacer los cambios realizados sin cargo alguno para el Usuario. feiz2feiz garantiza que dichos cambios permanecerán en estatus de “borrador” hasta que sean aprobados por el Usuario y mientras esto no ocurra el estatus vigente del sistema no sufrirá ninguna modificación significativa.