BK Modules

Condiciones de la intervención urgente PrestaShop

VERSIÓN
1.0

EN VIGOR DESDE
18/11/2026

PARA QUIÉN
Quien contrata una intervención urgente PrestaShop en bkmodules.com

Este es el contrato de la Intervención urgente PrestaShop: qué hacemos cuando tu tienda ha dejado de vender, en cuánto tiempo empezamos a trabajar, qué necesitamos de ti, qué pasa si el arreglo necesita más horas de las incluidas y cuándo te devolvemos el dinero. Es un contrato entre empresas, solo para empresas y profesionales que contratan para su actividad (apartado 1). Léelo antes de contratar: al pagar, marcas una casilla que dice que lo aceptas. Te enviamos una copia en PDF con la confirmación del pedido, y la tienes siempre en ese pedido, en tu cuenta.

Lo que has contratado

En tu copia personalizada, la que abres al pagar y la que queda en tu pedido, está marcado lo que contratas, y al final tienes el «Resumen económico» con su precio.

- ☐ Intervención urgente en una tienda PrestaShop que no vende, en la que empezamos a trabajar en menos de 12 horas, con hasta 3 horas de trabajo incluidas (apartados 5, 7 y 8).

El precio es cerrado e incluye hasta 3 horas de trabajo. No está en este texto porque depende de la moneda y de las condiciones de tu cuenta: es el que ves al pagar, antes de confirmar el pedido, y figura en el «Resumen económico», al final de tu copia de este contrato, y en tu pedido, con la moneda, los impuestos y los descuentos, si los hay. Se paga entero por adelantado, y empezamos cuando el pago está confirmado. Si tu país te obliga a declarar algún impuesto por esta compra, esa declaración te corresponde a ti.

1. Quiénes firmamos este contrato

De un lado, BK Modules LLC, que opera con el nombre comercial BK Modules: sociedad de responsabilidad limitada constituida en el Estado de Nuevo México (Estados Unidos), con domicilio en 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Estados Unidos, y número de identificación fiscal estadounidense (EIN) 35-2838640. Correo: bkmodules@bkmodules.com. Teléfono: +1 (813) 214-0078. En este contrato, «nosotros».

Del otro, la empresa o el profesional que contrata con su cuenta de bkmodules.com. En este contrato, «tú». Si contratas en nombre de una empresa o de un cliente tuyo, nos confirmas que puedes hacerlo y que esa empresa o ese cliente queda obligado por este contrato.

Solo para empresas y profesionales

Este contrato es solo para empresas y profesionales que contratan la intervención para su actividad empresarial o profesional. Al contratar, declaras que es tu caso. No se aplica la normativa de protección de los consumidores, y no hay derecho de desistimiento.

2. Qué regula este contrato

La Intervención urgente PrestaShop es un servicio de pago único para una tienda que ha dejado de vender: la tienda está caída, un error impide comprar, los pagos fallan o los pedidos no entran. Buscamos la causa, dejamos la Tienda vendiendo otra vez y te explicamos qué pasó. No se renueva ni se vuelve a cobrar. Para lo que este contrato no dice, se aplican las condiciones generales de contratación de bkmodules.com, y si las dos dicen cosas distintas sobre la intervención, manda este contrato.

3. Palabras que usamos

- **Tienda**: la instalación de PrestaShop que indicas al contratar, con su dominio. La intervención es para una sola Tienda.
- **Servidor**: la máquina donde está instalada la Tienda, sea un servidor, un VPS o un alojamiento.
- **Accesos**: los usuarios, contraseñas, claves y datos de conexión que nos das para trabajar en la Tienda y en el Servidor.
- **Avería**: lo que impide vender en la Tienda y que nos describes al contratar o en cuanto te escribimos.
- **Tienda vendiendo**: la portada, una categoría, una ficha de producto, el carrito y el paso de pago cargan y funcionan, y un pedido de prueba llega hasta el pago.
- **Horas incluidas**: las 3 horas de trabajo urgente que entran en el precio, contadas en minutos desde que empezamos a trabajar con tus Accesos.
- **Informe**: el documento que te enviamos al terminar, con la causa de la Avería, lo que hicimos y lo que te recomendamos.
- **Entrega**: el momento en que te enviamos el Informe y te decimos que el trabajo está hecho.

4. Lo que necesitamos para trabajar: tus Accesos

Para empezar necesitamos el back office de PrestaShop con un perfil de superadministrador y un acceso a los archivos del Servidor: el SSH, el FTP o tu panel de alojamiento (por ejemplo, Plesk o cPanel). Sin ellos no podemos tocar nada, y si no los tenemos en los 7 días siguientes al pago, se aplica la devolución del apartado 9.

Nos los das en tu cuenta de bkmodules.com, en el formulario que te enlazamos con la confirmación del pago. Si la Tienda no deja entrar en el back office, basta con el acceso a los archivos para empezar.

Si el arreglo necesita otro acceso, como la base de datos, tu pasarela de pago o tu proveedor de alojamiento, te lo pedimos y nos lo das por el mismo formulario.

Cómo guardamos tus Accesos

- Cifrados, en un gestor de contraseñas. Nunca en correos, tickets ni documentos.
- Solo los usan las personas que trabajan en tu Tienda, obligadas a guardar secreto, y solo para este contrato.
- No los damos a nadie, salvo que una ley o un tribunal nos obligue. En ese caso, si nos lo permiten, te avisamos.
- Al terminar el contrato, los borramos. Si instalamos una clave SSH nuestra en el Servidor, la quitamos, si aún tenemos acceso. Aun así, te recomendamos cambiar las contraseñas que nos diste.
- Si sospechamos que alguien ha podido conocer tus Accesos sin permiso, te avisamos sin demora para que los cambies.

5. Qué hacemos

1. Antes de tocar nada, copiamos los archivos y la base de datos de la Tienda tal como están, si el Servidor lo permite. La copia sirve para deshacer un cambio si hace falta.
2. Buscamos la causa de la Avería: en los registros de errores de PrestaShop y del Servidor, en los módulos, en el tema, en la configuración y en los servicios de los que depende la Tienda, como la pasarela de pago.
3. Arreglamos lo que impide vender hasta dejar la Tienda vendiendo, y lo comprobamos recorriendo la Tienda como un cliente hasta el pago.
4. Te enviamos el Informe con la causa, lo que hicimos y lo que te recomendamos para que no vuelva a pasar.

Si para arreglarla hay que cerrar la Tienda al público un rato, o un cambio puede afectar a la venta, te lo explicamos antes y esperamos tu visto bueno.

Si hacen falta más de 3 horas

Si vemos que el arreglo necesita más que las Horas incluidas, te avisamos antes de pasar de ellas y te decimos cuántas horas más calculamos. No hacemos nada fuera de las Horas incluidas sin tu visto bueno por escrito. Esas horas extra ya no son urgentes: las hacemos sin la prioridad de esta intervención y se pagan como Horas de soporte PrestaShop, al precio por hora que figura en bkmodules.com en ese momento, sin presupuesto aparte. Si calculamos más de 5 horas extra, antes te enviamos un presupuesto cerrado de lo que falta, que se paga aparte. Si no das tu visto bueno, te entregamos el Informe con lo que hemos encontrado y hecho hasta ese momento, y con eso termina el trabajo.

La copia del primer punto la guardamos 30 días después de la Entrega, y después la borramos.

6. Qué no incluye la intervención

- Rediseñar la Tienda, cambiar su aspecto o desarrollar funciones nuevas.
- Actualizar PrestaShop o sus módulos más allá de lo imprescindible para que la Tienda vuelva a vender. Si la causa solo se corrige con una actualización mayor, te lo decimos y te la presupuestamos aparte.
- Los fallos de tu proveedor de alojamiento, de tu pasarela de pago o de otros servicios de

terceros que no estén en nuestra mano. En ese caso te decimos cuál es el fallo y qué tienes que pedirle a ese proveedor, con los datos que necesita.
- Limpiar una tienda hackeada. Si la causa es un ataque, te lo decimos: eso es otro servicio, la Limpieza de tienda PrestaShop hackeada.
- Recuperar datos borrados o estropeados, como pedidos, clientes, productos o imágenes. Si tienes una copia de seguridad sana, te decimos qué se puede traer de ella, como trabajo aparte.
- Comprar licencias o renovaciones de módulos de otros fabricantes.
- El mantenimiento después de la Entrega. Vigilar la Tienda, actualizarla y arreglar lo que falle a partir de entonces es otro contrato, el Mantenimiento PrestaShop.

Lo que no está incluido lo valoramos y te lo presupuestamos aparte, y decides tú.

7. En cuánto tiempo

Empezamos a trabajar en la Tienda con tus Accesos en menos de 12 horas desde que el pago está confirmado, contadas de seguido, de día y de noche, todos los días de la semana, también fines de semana y festivos.

- Si los Accesos del apartado 4 no nos llegan con el pago o no funcionan, en ese plazo te decimos cuáles faltan, y las 12 horas cuentan desde que los tenemos y funcionan.
- Seguimos hasta dejar la Tienda vendiendo o hasta agotar las Horas incluidas.
- El trabajo se para mientras esperamos algo que solo tú puedes darnos: otro acceso, una respuesta o tu visto bueno a un cambio que afecta a la venta o a las horas extra del apartado 5.

8. Las Horas incluidas

Las Horas incluidas son para esta Tienda y se usan primero en esta Avería. Las que no usemos hasta la Entrega te quedan como saldo para esta Tienda durante 12 meses desde el pago, para lo que necesite, como las horas de un Mantenimiento PrestaShop: las pides abriendo un ticket en tu cuenta, en «Mi mantenimiento». No se devuelven en dinero. Si tienes un Mantenimiento PrestaShop con horas en esta Tienda, una avería así se atiende con las horas de tu mantenimiento, sin contratar este servicio.

9. Cuándo te devolvemos el dinero

Si no podemos hacer el trabajo por una causa nuestra, te devolvemos todo lo que pagaste.

Si no se puede hacer por un motivo ajeno a nosotros, te devolvemos lo que pagaste menos los gastos operativos que figuran en el «Resumen económico», que cubren el tiempo que reservamos para tu Tienda, la revisión de lo que nos das y la gestión del cobro y de la devolución. Esto se aplica solo en estos casos:

- En los 7 días siguientes al pago no nos has dado los Accesos del apartado 4, aunque te los hayamos pedido y recordado.
- Los Accesos que nos das no funcionan y no lo arreglas en los 7 días siguientes a nuestro aviso.
- Tu proveedor de alojamiento impide el trabajo, porque suspende la cuenta o bloquea la intervención, y no se resuelve en 7 días.
- Cancelas el encargo antes de que empecemos, es decir, antes de que entremos por primera

vez en la Tienda o en el Servidor con tus Accesos.
- Lo que hay que arreglar no es lo contratado, porque no es una tienda PrestaShop o son varias tiendas.

Una vez empezado el trabajo, no hay devolución, tampoco cuando la causa de la Avería está fuera de nuestra mano (apartado 6) o cuando no das tu visto bueno a las horas extra del apartado 5: en esos casos te entregamos el Informe con lo que hemos encontrado. Fuera de los casos de este apartado, lo pagado no se devuelve.

Devolvemos el importe en los 14 días siguientes a que se dé el caso, por el mismo medio con el que pagaste.

10. Tus obligaciones

- Darnos los Accesos del apartado 4 y mantenerlos al día hasta la Entrega.
- Contarnos lo que sabes de la Avería: desde cuándo pasa, qué se cambió antes y qué mensaje ves.
- Contestar cuanto antes a lo que te preguntemos. Mientras esperamos tu respuesta, el trabajo se para.
- No cambiar nada en la Tienda ni en el Servidor mientras trabajamos, ni dejar que otros lo hagan. Si otra persona o empresa trabaja también en ellos, dínoslo.
- Pagar las licencias o renovaciones de módulos de otros fabricantes que hagan falta.
- Tener derecho a usar lo que hay en la Tienda: el tema, los módulos y sus licencias, y los contenidos.
- Usar el servicio para fines lícitos, sin pedirnos nada que vaya contra la ley ni contra los derechos de otros.

11. Confidencialidad y datos personales

Todo lo que veamos de tu negocio al trabajar en la Tienda y en el Servidor (datos, ventas, configuración, código, documentos) es confidencial. Lo usamos solo para este contrato y no se lo contamos a nadie, tampoco cuando el contrato termine. No se aplica a lo que ya sea público ni a lo que una ley o un tribunal nos obligue a revelar.

Cómo tratamos tus datos está en la política de privacidad.

Al trabajar en la Tienda tratamos datos personales de tus clientes. Para esos datos, tú eres el responsable del tratamiento y nosotros tu encargado, con los compromisos del apartado «Los datos de tus clientes cuando trabajamos en tu tienda» de las condiciones generales, que forman parte de este contrato:

- tratarlos solo para este trabajo y según tus instrucciones, con confidencialidad y medidas de seguridad adecuadas,
- avisarte sin demora de cualquier brecha,
- no recurrir a otros encargados sin informarte antes,
- ayudarte a atender los derechos de tus clientes, y borrar lo que tengamos al terminar.

Como estamos en Estados Unidos, el acceso a esos datos se hace con las garantías que la Unión Europea reconoce para estos casos, descritas en la política de privacidad.

12. Responsabilidad

Trabajamos en tu Tienda con la diligencia y los conocimientos de un profesional, y nos comprometemos a empezar a trabajar en el plazo del apartado 7 y a hacer bien el trabajo del apartado 5 dentro de las Horas incluidas. Cuando la causa de la Avería está fuera de nuestra mano, lo que te debemos es decirte cuál es y qué pedir.

No respondemos de:

- los daños indirectos, como el lucro cesante, la pérdida de ventas, de clientes o de datos, y las interrupciones de tu negocio, tampoco las del tiempo que la Tienda estuvo sin vender,
- lo que causen tu proveedor de alojamiento, tu pasarela de pago, los módulos, temas y servicios de terceros, los cambios que hagan otros en la Tienda o en el Servidor y la falta de Accesos o de copias de seguridad,
- lo que hagamos siguiendo tus instrucciones.

Nuestra responsabilidad total por este contrato no supera lo que nos pagaste por él. Nada de esto limita nuestra responsabilidad por dolo o culpa grave, ni la que la ley no permite limitar.

Tampoco respondemos de los retrasos causados por hechos que no podemos controlar razonablemente, como caídas generales de internet o de la red eléctrica, de las pasarelas de pago o de los servicios de terceros de los que dependemos.

13. Cuándo termina el contrato

- Con la Entrega, o cuando te devolvemos el dinero (apartado 9).
- Las horas que te queden como saldo (apartado 8) siguen valiendo hasta que se cumplen sus 12 meses.
- Podemos dejar el trabajo si nos pides algo ilegal o usas los Accesos o el servicio para dañar a otros, después de avisarte, salvo que la gravedad obligue a actuar de inmediato.
- Al terminar, borramos tus Accesos como dice el apartado 4, y la copia del estado en que encontramos la Tienda cuando se cumple el plazo del apartado 5. El Informe te lo quedas tú.

14. Comunicaciones por medios electrónicos

Aceptas que este contrato, el Informe y el resto de comunicaciones sobre la intervención te lleguen por medios electrónicos: por correo a la dirección de tu cuenta y en tu cuenta de bkmodules.com. Para recibirlos solo necesitas un navegador, un programa de correo y poder abrir un PDF. Puedes pedirnos gratis una copia en papel de cualquiera de ellos. Mantén al día tu dirección de correo, porque los avisos que enviamos a ella cuentan como entregados.

15. Cambios en este contrato

Podemos actualizar este contrato. Cada versión lleva su número y su fecha de entrada en vigor, y vale para las intervenciones que se contraten desde esa fecha. Tu intervención se rige siempre por la versión que aceptaste al pagar.

16. Ley aplicable y tribunales

Este contrato se rige por las leyes del Estado de Nuevo México y por las leyes federales de Estados Unidos que sean aplicables.

Cualquier conflicto se resuelve en los tribunales estatales o federales con sede en el condado de Bernalillo (Albuquerque, Nuevo México).

17. Contacto

BK Modules LLC · 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Estados Unidos · bkmodules@bkmodules.com · +1 (813) 214-0078