

Términos y Condiciones de AV1

1. Introducción

No Isolation Ltd, registrada con el nº 11744705 (la “Empresa”), ofrece un producto y un servicio destinados a niños y jóvenes (CYP) que no pueden asistir físicamente a la escuela durante periodos cortos o prolongados. El producto consta de un avatar (“AV1”) y una aplicación (la “Aplicación”; conjuntamente, el “Producto”). Su finalidad es permitir que los menores con enfermedades físicas o mentales puedan acceder a clases y participar, en la medida de lo posible, en actividades cotidianas con sus amigos y compañeros. Por ejemplo, los amigos del menor pueden llevar a AV1 a excursiones, al aula o a un partido de fútbol, mientras que el CYP puede observar y participar desde su tableta o smartphone. La transmisión se realiza a través de la Aplicación, la cual no almacena imágenes ni sonido del directo. Solo el CYP puede iniciar sesión para usar el Producto.

Este documento constituye los términos y condiciones de uso del Producto (los “Términos”).

Los Términos son vinculantes para todas las personas físicas o jurídicas que compren, alquilen o usen el Producto (el “Cliente”), quien acepta y consiente los Términos y demás condiciones del pedido (el “Pedido”; en conjunto con los Términos, el “Contrato”) al enviar dicho Pedido o al manifestar su aceptación, por ejemplo, utilizando el Producto.

El usuario del Producto (“Usuario”) es el menor que accede a la Aplicación, junto con sus padres, tutores o responsables legales. Además de estos Términos, los Usuarios estarán sujetos a condiciones adicionales para el uso de la Aplicación, que deberán aceptar al crear el perfil en Google Play o App Store.

Si adquieres o alquilas el Producto como donación o regalo a un tercero, aceptas igualmente los Términos al enviar el Pedido a la Empresa.

2. Datos Personales y Seguridad de la Información

Todos los datos, materiales o información facilitados por el Cliente o Usuario a la Empresa, incluidos datos personales (los “Datos del Cliente”), se tratarán conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos. Para más información, consulte nuestra Política de Privacidad.

Si el uso del Producto no es estrictamente personal o privado, se requerirá un Contrato de Encargo de Tratamiento (DPA). Todos los Datos del Usuario o del Cliente cargados en AV1 o la Aplicación seguirán siendo propiedad del Usuario y/o Cliente. El Cliente actúa como Responsable del Tratamiento, y la Empresa procesará dichos datos únicamente según las instrucciones escritas, incluyendo soporte, mantenimiento y prestación del servicio, sin tratarlos con otras finalidades salvo obligación legal. El DPA estándar de la Empresa forma parte de estos Términos. Puede consultarse en nuestra web.

3. Registro

El perfil de Usuario en la Aplicación deberá ser creado por el propio menor. Los padres no podrán iniciar sesión ni ver la pantalla durante su uso, salvo acuerdo por escrito entre el Usuario y la institución educativa u otra entidad que aloje el AV1.

Durante el registro, el menor debe crear un código PIN que no podrá ser usado por terceros y deberá guardarse de forma segura.

La Empresa podrá exigir un cambio de PIN con previo aviso. Si se sospecha uso indebido, el menor deberá cambiarlo de inmediato.

4. Duración del Contrato

El Contrato entra en vigor en la fecha de envío del Pedido a la Empresa y se mantendrá durante el periodo indicado en dicho Pedido (el "Periodo Inicial"). Salvo que se indique lo contrario, el Contrato se renovará automáticamente por un periodo equivalente al Inicial (el "Periodo de Renovación"), salvo preaviso escrito con al menos 30 días de antelación a su vencimiento, enviado por correo electrónico a cancellations@noisolation.com o por carta postal a:

No Isolation GmbH
Thierschstraße 20
80538 München
Deutschland

5. Precio y Condiciones de Pago

5.1 Condiciones Generales

El precio total se indica durante el proceso de pedido y se abona por adelantado según la modalidad escogida. Todos los precios incluyen IVA.

El precio cubre:

- Datos móviles 4G ilimitados
- Manual y soporte técnico
- Aplicación y actualizaciones de software gratuitas

En caso de impago o retraso, la Empresa podrá suspender el servicio tras 14 días de preaviso. Si el retraso persiste, podrá resolver el Contrato.

5.2 Compra

Salvo pacto en contrario, al adquirir el Producto se abona su precio junto a un paquete de soporte anual. Este paquete se renueva automáticamente cada año si el Cliente no cancela conforme al punto 4. No es reembolsable salvo disposición específica en el punto 20.

5.3 Alquiler

El alquiler se paga por adelantado para el periodo pactado y tampoco es reembolsable salvo lo establecido en el punto 17. Se renueva automáticamente si no se cancela conforme al punto 4.

6. Devolución en Alquiler

El Producto debe devolverse como máximo 30 días después de la finalización del Contrato. El Cliente asumirá los gastos de devolución, salvo acuerdo distinto. La Empresa inspeccionará el estado del Producto tras la devolución.

- Si no se devuelve en el plazo de 1 mes: se facturará el equivalente a 3 meses adicionales.
- Si no se devuelve en 6 meses: se facturará el precio completo del avatar.

7. Impago

7.1 Incumplimiento de pagos

En caso de impago, la Empresa podrá suspender el servicio o rescindir el Contrato.

7.2 Intereses y costes de demora

Se aplicarán intereses diarios compuestos mensualmente según el menor entre el tipo base del Banco de Inglaterra o el máximo legal. El Cliente asumirá también los gastos de recuperación, incluidos honorarios legales, costes judiciales o agencias de cobro.

8. Cambios en el modelo de precios

Cualquier modificación se publicará en la web oficial de la Empresa.

9. Número de Usuarios

Un mismo AV1 puede ser utilizado por varios Usuarios, pero no simultáneamente. Al cambiar de Usuario, debe eliminarse el perfil anterior y crearse uno nuevo.

10. Portal de Administración AV1

AV1 se gestiona a través del Portal AV1 Admin, una interfaz web que permite al Cliente controlar su flota. En él se pueden generar “palabras clave” de un solo uso que se entregan al Usuario para acceder a la App y configurar un PIN. Solo administradores o asistentes escolares autorizados pueden generar esas claves.

Las funciones de visualización dependen del rol asignado:

- *Admins*: acceso completo a la flota
- *Asistentes*: acceso limitado

La Empresa asegura el correcto funcionamiento del portal, pero no se responsabiliza de la delegación de accesos. El control interno del acceso recae sobre el Cliente (Controlador).

(La traducción continúa en el siguiente mensaje con los puntos 11 a 22, incluyendo soporte, resolución, propiedad intelectual y legislación aplicable)

Aquí continúa la **traducción fiel y completa al español (castellano de España)** de los **Términos y Condiciones de AV1**, desde el punto 11 hasta el 22:

11. Entrega del Producto

11.1 Condiciones Generales

El Producto se envía a la dirección indicada por el Cliente en el Pedido, según la opción de envío elegida.

Las fechas estimadas de envío y entrega se indicarán durante el proceso de compra, y dependerán de la opción seleccionada, el destino y el momento del pago. Pueden producirse retrasos respecto a la fecha estimada, y la Empresa no será responsable si la entrega se realiza dentro de los 30 días siguientes a dicha estimación.

El Cliente es responsable de mantener su dirección actualizada. La entrega se considera realizada cuando el Cliente o su representante recibe el Producto. Si el Producto no se recoge en el momento acordado por causas atribuibles al Cliente, se considerará entregado y el riesgo se transfiere al Cliente, quien podrá asumir costes adicionales por un segundo intento de entrega.

11.2 Compras por donación

Si el Cliente realiza una donación, la Empresa podrá enviar el Producto directamente al destinatario indicado, siempre que se proporcione la dirección en un plazo razonable tras realizar el Pedido. La elección del beneficiario recae exclusivamente en el Cliente.

12. Soporte al Cliente

12.1 Asistencia Técnica

La Empresa proporcionará asistencia técnica remota durante el horario comercial (España, 9:00 – 17:00) para configuración y acceso al Producto. Solo los contactos autorizados pueden solicitar asistencia. No se incluyen redes del Cliente ni problemas de compatibilidad de hardware.

12.2 Paquete de Soporte

Incluye:

- **Garantía por accidentes:** reparación o sustitución gratuita hasta 2 veces por accidente, siempre que esté vigente el servicio. No cubre robo o pérdida.
- **Datos ilimitados:** uso 4G/3G en el país de compra.
- **Software gratuito:**
 - App AV1 para iOS y Android
 - Herramienta “My AV1 Admin” para claves y wifi
 - Actualizaciones automáticas de software

13. Incumplimiento y Terminación

Si una parte incumple gravemente sus obligaciones y no lo subsana en un plazo de 30 días desde el aviso escrito, la otra parte podrá rescindir el Contrato de forma inmediata.

La Empresa podrá suspender el servicio si se incumplen los Términos, previa explicación motivada a petición del Cliente. No será responsable económicamente por ello.

Ejemplos de incumplimiento:

- Capturas, grabaciones o intentos de registrar el livestream
- Uso simultáneo del Producto por varios Usuarios
- Cualquier uso contrario a los Términos
- Otras causas justificadas

14. Responsabilidad del Usuario

El Usuario es responsable de todo uso que haga del Producto. El Cliente deberá garantizar que su uso es correcto y conforme a los Términos.

Tanto Usuario como Cliente eximirán a la Empresa de cualquier reclamación de terceros derivada de un uso indebido, ilegal o negligente.

Cualquier defecto o daño deberá notificarse de inmediato a la Empresa.

15. Defectos del Producto y Garantía

Si el Cliente detecta un defecto, deberá comunicarlo por escrito en un plazo razonable.

- **Cientes consumidores:** pueden reclamar hasta 5 años desde la recepción del Producto.
- **Organizaciones:** el plazo es de 1 año.

Si se verifica el defecto, el Cliente podrá acceder a los derechos previstos por la legislación de protección del consumidor.

Además, tanto consumidores como entidades tienen derecho a dos reparaciones o sustituciones sin importar la causa. A partir de ahí, se podrá reparar/sustituir por un precio fijo de £650 (envío incluido). La Empresa se reserva el derecho de modificar esta cláusula anualmente. No aplica en caso de pérdida o robo.

16. Limitación de Responsabilidad

Salvo lo previsto en la cláusula 15, la Empresa no será responsable de daños directos o indirectos, salvo que medie dolo o negligencia grave, o en virtud de ley imperativa.

La responsabilidad total queda limitada al importe abonado por el Cliente, salvo que la ley indique lo contrario.

El Producto se proporciona “tal cual” y el uso es bajo riesgo del Usuario.

17. Actualizaciones y Mantenimiento

El software se actualiza de forma automática. La Empresa no se responsabiliza por fallos derivados de no aplicar actualizaciones.

El Cliente podrá remitir el hardware a la Empresa (dirección disponible en su web) para actualizaciones, asumiendo el coste salvo pacto en contrario.

Está prohibido reparar o modificar el Producto sin autorización. Cualquier intento de reparación anula la responsabilidad de la Empresa.

La Empresa podrá llevar a cabo tareas de mantenimiento necesarias y no será responsable por la falta temporal de acceso derivada de ello.

18. Derechos de Propiedad Intelectual

Todo el contenido del Producto, incluidos los derechos de autor y propiedad intelectual, pertenece a la Empresa. El uso debe respetar estos derechos.

El Cliente o Usuario puede enviar comentarios, ideas o sugerencias (“Feedback”). Al hacerlo, ceden a la Empresa todos los derechos sobre dicho Feedback sin contraprestación económica, presente ni futura.

19. Fuerza Mayor

Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos o retrasos debidos a causas de fuerza mayor, como:

- Catástrofes naturales, incendios, guerras, disturbios
- Pandemias, emergencias, huelgas
- Fallos energéticos o de transporte
- Órdenes gubernamentales u otras causas fuera del control razonable

20. Modificaciones de los Términos

La Empresa se reserva el derecho a modificar los Términos durante la vigencia del Contrato. En caso de cambios sustanciales, se notificará al Cliente y Usuario. El uso continuado implica aceptación de los nuevos Términos.

La versión vigente estará siempre disponible en su sitio web.

21. Derecho de Desistimiento

El Cliente (si es consumidor) puede cancelar el Contrato sin motivo en un plazo de 30 días desde la recepción del Producto.

Para ejercer el desistimiento, debe comunicarse claramente por email a cancellations@noisolation.com o por carta postal a:

No Isolation GmbH

Thierschstraße 20
80538 München
Deutschland

La Empresa reembolsará el importe pagado (incluido el envío estándar) en un máximo de 14 días desde la notificación. El reembolso se hará por el mismo método de pago.

El Cliente solo responderá por la pérdida de valor si el uso del Producto ha superado lo necesario para comprobar su funcionamiento. La Empresa podrá retener el reembolso hasta recibir el Producto o prueba de su devolución.

El Cliente deberá asumir el coste directo del envío de vuelta. Para un reembolso completo, el Producto debe devolverse en el mismo estado, sin daños ni marcas visibles.

22. Ley Aplicable y Resolución de Conflictos

El Contrato se regirá por las leyes de Inglaterra y Gales. Las partes intentarán resolver cualquier conflicto de forma amistosa. Si no fuera posible, se someterán a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ordinarios de Inglaterra y Gales.