lyntev

Manual del cliente

Todo lo que necesita saber para comprar, seguir y gestionar su sitio web con Lyntev.

Versión del 21 de noviembre de 2026

lyntev.com/es/ayuda

Edición original en portugués

Sobre este manual

A quién va dirigido. Para quienes compran un sitio web a partir de un modelo, piden un presupuesto o ya trabajan con nosotros. Explica cada paso, los plazos, los pagos y lo que queda a su nombre.

Cómo utilizarlo. Léalo de principio a fin o vaya directamente a la guía que necesita: en el índice, cada título lleva a la página correspondiente. La versión más reciente está siempre disponible en lyntev.com/es/ayuda/manual.

Índice

01 Primeros pasos 4

Qué es Lyntev y cómo trabajamos 5

Web basada en plantilla, web a medida o sistema: ¿cuál elegir? 7

¿Con qué sectores trabajan? 9

02 Comprar un sitio web 12

Cómo comprar una web basada en plantilla online 13

Qué materiales preparar para su sitio web 17

Cómo personalizar una plantilla antes de hacer el pedido 20

03 Presupuestos y proyectos 24

Cómo solicitar un presupuesto y qué ocurre después 25

Cómo utilizar el simulador de precios 27

04 Su pedido 32

Cómo seguir su pedido y enviar más archivos 33

Plazos y rondas de ajustes del sitio web de plantilla 35

Cómo aprobar la versión final y publicar la web 37

05 Pagos y facturas 40

Pagar el sitio web de plantilla en dos partes o en mensualidades 41

Facturas: cuándo las recibe y cómo indicar el NIF 43

Desistimiento y reembolsos 45

06 **Dominio, alojamiento y gestión** 48

El dominio de su web: registro, costes y dominio que ya tiene 49

Planes de gestión: qué incluyen y cómo cancelar 51

Cambios después de publicar y servicios puntuales 54

07 **Asistente y contacto** 57

Cómo usar el asistente de IA de la web 58

Cómo contactar con Lyntev 60

08 **Privacidad y seguridad** 64

Privacidad, cookies y seguridad en el sitio web de Lyntev 65

09 **Productos Lyntev** 68

Productos Lyntev: qué hacen y dónde encontrar ayuda 69

01

Primeros pasos

Quién es Lyntev, cómo trabajamos y qué solución elegir para su negocio.

Qué es Lyntev y cómo trabajamos

Web basada en plantilla, web a medida o sistema: ¿cuál elegir?

¿Con qué sectores trabajan?

Qué es Lyntev y cómo trabajamos

Conozca Lyntev, nuestros servicios y las etapas de su proyecto, desde el primer contacto hasta la publicación.

Lyntev crea sitios web, sistemas de gestión y asistentes de inteligencia artificial para empresas. Este artículo explica quiénes somos, qué hacemos y cómo se desarrolla el trabajo con nosotros, desde el primer contacto hasta la publicación.

Quiénes somos

Lyntev es el nombre comercial de Wellinton Alves de Oliveira, empresario individual, con NIF portugués 309769728 y domicilio profesional en Estrada de São Tiago, n.º 376, 2415-543 Marrazes – Leiria, Portugal.

Trabajamos a distancia con empresas de cualquier sector y país. Si prefiere una reunión presencial, consulte las opciones para concertarla.

Qué hacemos

- **Sitios web de presentación con plantilla.** Una página adaptada a su marca por 150 € en dos partes. La alternativa con gestión técnica cuesta 300 € el primer año (12 × 25 €) y se renueva automáticamente por 12 €/mes a partir del mes 13, cancelable con 30 días de preaviso. Comprar el sitio web de presentación.
- **Tiendas con carrito y pagos.** La creación parte de 600 € en total con una plantilla adaptada a su marca. La propuesta identifica el catálogo, la finalización de los pedidos, los proveedores y las etapas de pago. Comparar precios de tiendas online.
- **Sitios web a medida.** Página a medida desde 490 €, sitio web corporativo de hasta 5 páginas desde 890 € y sitio web completo, de 6 a 12 páginas, desde 1490 €.
- **Sistemas a medida.** Agendas, CRM, portales de clientes, presupuestos o existencias. Empiezan con un diagnóstico de 400 €, que se descuenta del proyecto si sigue adelante. Para salones y clínicas hay sistemas listos: BeautyFlow IA, desde 19 € al mes, y Clínicas Pro, desde 29 € al mes, con consultas online por vídeo.
- **Inteligencia artificial.** Asistentes, clasificación de solicitudes, resúmenes de documentos y análisis de datos, mediante presupuesto. Para la atención por WhatsApp existe ContactoIA, desde 19,90 € al mes.
- **Gestión y alojamiento.** Planes de 12 € o 24 € al mes, sin permanencia.
- **Productos propios.** ContactoIA, BeautyFlow IA y Clínicas Pro, con suscripción mensual y 3 días gratis sin tarjeta.

Los precios son importes totales a pagar, en régimen de exención de IVA (artículo 53.º del Código del IVA portugués, CIVA). Los encontrará todos en la página Precios.

Cómo trabajamos

Primer contacto

Cuéntenos qué quiere resolver. Le ayudamos a entender qué opción tiene sentido para su negocio y qué necesita para avanzar.

Precio definido antes de empezar

- En el **sitio web de plantilla**, el precio es el publicado y aparece en el resumen del pedido antes de pagar.
- En los **proyectos a medida**, enviamos una propuesta escrita con el alcance, los plazos, los pagos y el precio total. Nada empieza sin su aceptación.

Las estimaciones del simulador y del asistente son orientativas. No son propuestas.

Vista previa antes de publicar

Ve el trabajo en una dirección privada y solicita ajustes en rondas consolidadas. En el sitio web de plantilla, solo paga la segunda parte después de aprobar la versión final.

Lo que es suyo sigue siendo suyo

El dominio se registra a su nombre y sus textos, fotografías y logotipo siguen siendo suyos. Tras el pago íntegro, el sitio web entregado es suyo y recibe una licencia sin límite de tiempo para utilizar el código de la plantilla en ese sitio, con o sin plan de gestión. Si decide marcharse, le entregamos los archivos del sitio web.

Acompañamiento sin permanencia

La gestión mensual es opcional y termina con 30 días de preaviso, sin cargos de salida.

Preguntas frecuentes

¿Trabajan con empresas fuera de Portugal?

Sí. Trabajamos con empresas de cualquier país, con atención a distancia. Los precios están en euros y los contratos se celebran en portugués.

¿Utilizan inteligencia artificial en su trabajo?

Sí. Utilizamos herramientas de IA para diseñar, programar y probar más rápido, y una persona revisa cada entrega antes de que llegue a usted. El asistente del sitio web es una IA y se identifica como tal desde el primer mensaje.

Web basada en plantilla, web a medida o sistema: ¿cuál elegir?

Compare la web basada en plantilla, la web a medida y el sistema a medida: qué incluye cada uno, cuánto cuesta y en qué situaciones tiene más sentido.

Siempre elegimos la solución más sencilla que resuelve el problema. A veces es una web de 150 €; otras, un sistema completo. Este artículo le ayuda a entender cuál se ajusta a su caso.

Web basada en plantilla: 150 €

Una plantilla Lyntev de su sector, personalizada con su logotipo, sus colores, sus textos y sus fotografías.

Incluye:

- una sola página con secciones de presentación, servicios, galería y contacto;
- botones de WhatsApp, teléfono, correo electrónico y mapa;
- adaptación a móvil, tableta y ordenador, carga rápida y SEO técnico básico;
- dos rondas de ajustes antes de la publicación;
- una primera versión en un plazo máximo de 5 días laborables después de que empiece el trabajo.

Hay plantillas para Peluquería, Barbería, Clínica, Restaurante, Tienda, Tienda de animales, Inmobiliaria, Reformas, Construcción, Empleo y Servicios. La plantilla no es exclusiva: otros clientes pueden utilizarla con contenidos distintos.

Es la mejor opción si necesita una presencia online cuidada, rápida y con precio cerrado, y una sola página basta para presentar su negocio. Se compra online, en Comprar un sitio web, sin necesidad de presupuesto.

Tienda online con carrito y pagos

Para presentar sus productos y recibir contactos, puede elegir la web de presentación del negocio. Para vender y recibir pagos en la propia web, la creación de la **tienda con plantilla parte de 600 € en total**, incluida la adaptación a su marca. Puede probar el carrito en la galería de forma gratuita. Antes de contratar recibe una propuesta con el alcance del catálogo, los medios de pago, la entrega, los costes de los proveedores y las etapas de pago. Comparar los formatos de tienda y los precios totales.

Web a medida: desde 490 €

Una web con dirección visual propia, diseñada desde cero para su negocio, con textos revisados con nosotros y animaciones a medida.

Tipo	Precio	Plazo orientativo
Página a medida	desde 490 €	De 2 a 3 semanas
Web corporativa, de hasta 5 páginas	desde 890 €	De 3 a 5 semanas
Web completa, de 6 a 12 páginas	desde 1490 €	De 5 a 8 semanas

Puede incluir un portafolio con filtros, un blog, varios idiomas, formularios que envían solicitudes reales y conexión con reservas, una tienda o sistemas que ya utiliza. El precio y el plazo finales figuran en la propuesta escrita.

Es la mejor opción si quiere una imagen única, necesita varias páginas o tiene contenidos y funciones que una plantilla no cubre. Empiece en Pedir presupuesto.

Sistema a medida: diagnóstico de 400 €

Cuando las hojas de cálculo y los grupos de WhatsApp ya no bastan, construimos el sistema que organiza su trabajo: agendas, CRM, presupuestos y propuestas, existencias, portales de clientes, equipo y permisos, informes o funciones con IA.

1. **Diagnóstico (400 €, un día de trabajo).** Estudiamos su proceso y entregamos por escrito el diseño del sistema, las fases, el calendario y el precio cerrado. El importe se descuenta del proyecto si decide seguir adelante.
2. **Desarrollo por fases (400 € por día).** Cada fase tiene un precio cerrado antes de empezar y una vista previa para probarla. Paga la mitad al inicio de la fase y la otra mitad cuando la aprueba.
3. **Alojamiento dedicado**, desde 39 € al mes. El código y los datos se pueden exportar.

Es la mejor opción si el problema está en cómo el equipo organiza el trabajo, y no solo en cómo se presenta el negocio online.

Antes de un sistema a medida, consulte nuestros productos

Los productos Lyntev ya resuelven necesidades habituales, con suscripción mensual y 3 días gratis sin tarjeta:

- **ContactoIA**, para la atención con IA en WhatsApp;
- **BeautyFlow IA**, para salones de belleza;
- **Clínicas Pro**, para clínicas y consultas.

Más información en Productos.

Preguntas frecuentes

¿Puedo empezar con la web basada en plantilla y ampliarla después?

Sí. Indique la dirección de la web y lo que quiere añadir. Comprobamos la compatibilidad, lo que se puede aprovechar y el coste del cambio. Recibe la propuesta antes de decidir.

Todavía no sé qué necesito. ¿Por dónde empiezo?

En Pedir presupuesto, elija «Otro proyecto o sitio web existente» y cuéntenos a qué se dedica su negocio. Le indicamos la solución más sencilla y el precio. También puede probar el simulador de precios.

¿La web basada en plantilla es igual para todos los clientes?

La estructura de la plantilla es compartida, pero el logotipo, los colores, los textos, las fotografías y los contactos son los suyos. Dentro de la estructura, hacemos los ajustes habituales de composición.

¿Con qué sectores trabajan?

Lyntev trabaja con empresas de cualquier sector y país. Vea los sectores con ejemplos, las plantillas de sitios web listas y los productos existentes.

Trabajamos con empresas de cualquier sector y de cualquier país. La página Sectores muestra, para cada actividad, lo que pueden hacer un sitio web, un sistema y la inteligencia artificial. Los ejemplos describen lo que podemos crear. No son clientes ni casos reales.

Sectores con ejemplos

- Salones de belleza y estética
- Barberías
- Clínicas y consultas
- Restaurantes, cafeterías y pastelerías
- Tiendas y comercio local
- Mercados, tiendas de alimentación y supermercados
- Tiendas de animales y veterinarios
- Inmobiliarias
- Construcción y reformas
- Agencias de empleo y selección de personal
- Prestación de servicios técnicos
- Contabilidad, abogacía y consultoría
- Gimnasios, estudios y academias
- Escuelas, clases de apoyo y formación
- Turismo y alojamiento local
- Talleres y automoción

- Eventos, fotografía y catering
- Industria y distribución
- Asociaciones e instituciones

¿Su actividad no está en la lista? No pasa nada. Cuéntenos qué hace y le indicamos la solución más sencilla.

Cómo utilizar la página Sectores

1. Abra Sectores y elija su actividad.
2. Vea las tres columnas: **En el sitio web**, **En el sistema** y **Con inteligencia artificial**.
3. Si hay una plantilla de sitio web para su sector, aparece el botón **«Comprar el sitio web de plantilla»**, que abre el pedido con esa plantilla ya elegida.
4. Si no hay plantilla, o si quiere algo diferente, utilice **«Solicitar presupuesto»**, **«Quiero algo a medida»** o **«Describir mi proyecto»**. La solicitud de presupuesto se abre con el sector ya indicado.

Plantillas de sitios web listas para comprar

Puede comprar online un sitio web de plantilla para: Salón, Barbería, Clínica, Restaurante, Tienda, Tienda de animales, Inmobiliaria, Reformas, Construcción, Empleo y Servicios.

> **Consejo:** En la página inicial, escriba el nombre de su negocio en «Vea un sitio web con el nombre de su negocio» y elija el sector para ver un ejemplo de la plantilla. El botón «Comprar este sitio web» lleva la plantilla y el nombre al pedido.

Sectores con un producto Lyntev

Sector	Producto
Salones de belleza, estética y barberías	BeautyFlow IA
Clínicas y consultas	Clínicas Pro
Cualquier negocio que atienda a clientes por WhatsApp	ContactoIA
Construcción y reformas	Sistema en desarrollo que puede seguir en remodelacao.lyntev.com

Preguntas frecuentes

¿Trabajan solo con pequeños negocios?

No. Trabajamos con empresas de cualquier tamaño, sector o país. Para proyectos mayores, empezamos con un diagnóstico de precio cerrado.

Mi sector tiene reglas propias. ¿Las tienen en cuenta?

Integramos en el sitio web la información legal que nos facilite y podemos señalar omisiones evidentes, pero no prestamos asesoramiento jurídico. La información sobre su negocio y las obligaciones de su sector son responsabilidad de usted.

¿Puedo utilizar la plantilla de otro sector?

Sí. En el pedido puede elegir cualquiera de las plantillas. Elija la que mejor se adapte a lo que quiere mostrar.

02

Comprar un sitio web

El pedido online de un sitio web a partir de un modelo, paso a paso, y los materiales que debe preparar.

Cómo comprar una web basada en plantilla online

Qué materiales preparar para su sitio web

Cómo personalizar una plantilla antes de hacer el pedido

Cómo comprar una web basada en plantilla online

Pruebe la plantilla con su marca y siga los pasos del pedido: negocio, materiales, facturación, revisión y pago.

Puede encargar su web basada en plantilla en Comprar un sitio web, en cinco pasos, sin necesidad de hablar antes con nosotros. Esta guía explica cada paso y lo que ocurre después de pulsar el botón final.

Si quiere probarla primero, abra una demostración en la galería de plantillas y elija **«Personalizar»**. Puede añadir su logotipo, cambiar colores y textos, reorganizar secciones y comparar la versión para ordenador y móvil. Sus elecciones le acompañan hasta el pedido. Consulte Cómo personalizar una plantilla antes de hacer el pedido.

Antes de empezar

- **Utilice un correo electrónico al que tenga acceso.** Ahí enviamos la confirmación, las condiciones de venta y el enlace personal para seguir el pedido.
- **Prepare los materiales, si los tiene.** Puede enviar el logotipo, las fotografías y los textos durante el pedido o más adelante. Consulte Qué materiales preparar para su web.
- **Elija la forma de pago.** Al hacer el pedido paga 75 € si elige dos plazos, o la primera cuota de 25 € si elige la suscripción. Puede comparar las dos formas de pago.

> **Consejo:** Si recarga la página, los datos que ha escrito se conservan en esta pestaña. Los archivos elegidos directamente en el formulario deben seleccionarse de nuevo. El logotipo traído del personalizador puede recuperarse mientras la vista previa siga guardada en esta pestaña.

El resumen **«Su pedido»**, junto al formulario, muestra en cada momento la plantilla, lo que paga ahora, lo que paga después de aprobar y el coste del alojamiento y mantenimiento.

1. Plantilla

1. Elija en la galería el diseño para la web de presentación de su negocio. La adaptación a la marca, los contenidos, los contactos y la publicación cuestan 150 € en dos plazos. Si quiere que sus clientes añadan productos al carrito y paguen en la web, la creación de la tienda con plantilla parte de **600 € en total**, incluida esa adaptación. En ese caso, solicite una propuesta de tienda. La solicitud es gratuita y recibe el precio cerrado y las etapas de pago antes de contratar.
2. Elija la forma de pago:
   - **150 € en dos plazos:** 75 € ahora y 75 € después de aprobar, antes de publicar;
   - **25 € al mes durante 12 meses:** la primera cuota se cobra al hacer el pedido. El alojamiento y mantenimiento técnico está incluido en el total de 300 € del primer año. Dominio .pt gratis durante el primer año, registrado a su nombre. A partir del mes 13, el alojamiento y

mantenimiento se renueva automáticamente por 12 € al mes. Puede cancelarlo con 30 días de preaviso.

3. Si eligió dos plazos, elija el **mantenimiento después de la publicación**: «Sin mantenimiento», «Técnico, 12 €/mes» o «Con contenidos, 24 €/mes». El alojamiento y mantenimiento empieza con la publicación: en ese momento, lo activa por PayPal en la página del pedido. Puede finalizarlo con 30 días de preaviso, sin permanencia.

Pulse **«Continuar»**.

Si llegó desde el personalizador, abra **«Ver mis elecciones»** para comprobar los colores, el orden de las secciones y los textos que preparó. **«Volver a personalizar»** permite regresar a la vista previa. Si elige otra plantilla en el formulario, esas elecciones dejan de estar asociadas al pedido de esa plantilla.

2. Negocio

Rellene los datos que aparecerán en la web.

Campo	Obligatorio
Nombre del negocio	Sí
Actividad, por ejemplo «peluquería unisex en Leiria»	Sí
Frase de presentación, de hasta 140 caracteres	No
Principales servicios o productos, uno por línea, con precios si quiere mostrarlos	Sí
Teléfono público y correo electrónico público	Sí
WhatsApp, si es distinto del teléfono	No
Horario, dirección, código postal (formato 1234-567) y localidad	No
Instagram y Facebook u otra red social	No
Dominio: «Ya tengo un dominio» o «Quiero registrar uno», y la dirección	No

> **Consejo:** El teléfono y el correo públicos son los que sus clientes verán en la web. Sus datos personales de contacto para el pedido se solicitan en el paso 4.

Si todavía no ha decidido el dominio, deje el campo en blanco. En el resumen aparece «Por definir con nosotros». En la modalidad mensual, el primer año de un dominio .pt está incluido. A partir del segundo año, paga la renovación del .pt al precio del registrador, confirmado previamente. La oferta solo cubre el registro de un nombre nuevo directamente en .pt. El .com y las demás extensiones se pagan aparte desde el primer año. Confirmamos con usted el precio del registrador antes de contratar el dominio. Con el pago en dos partes, el dominio queda a su nombre y paga el registro y la renovación al precio del registrador. Consulte cómo elegir un dominio o utilizar el que ya tiene.

3. Materiales

1. **Logotipo:** arrastre el archivo al recuadro o selecciónelo. Aceptamos SVG, PNG, JPG, WebP o PDF, de hasta 10 MB. Si llegó desde el personalizador, la copia utilizada en la vista previa ya aparece aquí; puede quitarla o sustituirla por el archivo original.
2. **Fotografías:** hasta 15, de 10 MB cada una, en PNG, JPG, WebP o HEIC. Puede quitar cualquier archivo antes de enviarlo.
3. **Colores:** por defecto, utilizamos los colores del logotipo. Si prefiere otros, desmarque «Utilizar los colores del logotipo en lugar de estos» y elija el color principal y el color de acento.
4. **Texto sobre el negocio** y **notas para el equipo**, ambos opcionales. Si no tiene texto, redactamos una presentación a partir de sus respuestas.
5. Confirme que tiene derecho a utilizar el logotipo, las fotografías y los textos que envía, incluida la autorización de las personas que aparecen en las fotografías. Esta confirmación es obligatoria.

Puede avanzar sin archivos y enviarlos después en la página del pedido. El trabajo empieza cuando tengamos los materiales.

4. Facturación

1. Indique su **nombre**, **correo electrónico** y **móvil**.
2. Si lo desea, indique el **NIF portugués** y el **nombre o empresa** que deben figurar en la factura. Comprobamos que el NIF tenga un formato válido.
3. En **«Compra para»**, elija «Mi empresa o actividad profesional» o «Uso personal». Quien compra para uso personal es consumidor y tiene un derecho de desistimiento de 14 días, según las condiciones de venta.

5. Resumen y confirmación

1. Revise el resumen: plantilla, pago, alojamiento y mantenimiento, negocio, contactos públicos, dominio, materiales, datos del pedido, factura y total que pagar ahora. Si personalizó la plantilla, compruebe también las elecciones en **«Ver mis elecciones»**. Para corregir algo en el formulario, utilice **«Volver»**.
2. Marque la casilla de aceptación de las Condiciones de Venta. Ninguna casilla viene marcada.
3. Si eligió «Uso personal», aparecen dos casillas opcionales: solicitar que el trabajo empiece ya, durante el plazo de desistimiento, y reconocer que pierde ese derecho cuando el servicio se haya prestado por completo. Sin ellas, el trabajo empieza después de los 14 días.
4. Pulse **«Pedido con obligación de pago»**.

6. Envío de los archivos y pago

Después de confirmar:

1. El pedido se registra y recibe una referencia que empieza por «LYN-».

2. Los archivos se envían uno a uno, con una barra de progreso. **No cierre la página** durante el envío.
3. Se abre PayPal para pagar 75 € o, en los pagos mensuales, para activar la suscripción de 25 € al mes.
4. Al volver de PayPal en la misma pestaña, la página del pedido confirma el pago. La confirmación llega también por correo electrónico.

Si el pago online no está disponible en ese momento, el pedido queda registrado: la página muestra la referencia y el botón **«Ver mi pedido»**, y le enviamos la solicitud de pago por correo electrónico.

> **Importante:** El contrato se celebra cuando enviamos el correo de confirmación, después de que PayPal confirme el pago. Si el pago no se confirma, no hay contrato ni cobro.

Los correos que recibirá

- **«Pedido LYN-... registrado»**, inmediatamente después, con el botón «Ver el pedido».
- **«Confirmación del pedido LYN-...»**, después del pago, con el resumen y la versión completa de las condiciones que aceptó. Guarde este correo.
- Correos de seguimiento cuando el pedido cambia de fase: inicio de la construcción, vista previa lista, versión aprobada, pago final recibido y sitio web publicado.

Los correos los envía «Lyntev» desde noreply@mail.lyntev.com. Las respuestas llegan a contacto@lyntev.com. Si no los encuentra, busque en la carpeta de spam o de promociones.

Preguntas frecuentes

¿Puedo hacer el pedido sin tener preparadas las fotografías?

Sí. Puede enviar los materiales después, en la página del pedido. Recuerde que el trabajo solo empieza cuando tengamos todos los materiales.

He cancelado el pago en PayPal. ¿Y ahora?

No se ha cobrado nada. La página del pedido muestra esa información y el botón **«Pagar 75 € por PayPal»** (o **«Pagar 25 € por PayPal»**, en los pagos mensuales), para que pueda intentarlo de nuevo cuando quiera.

Algunos archivos no se han enviado. ¿Los he perdido?

El mensaje final indica cuántos archivos han fallado. Envíelos de nuevo en la página del pedido, en «Enviar más archivos».

¿Qué medios de pago puedo utilizar?

El pago se realiza online, en PayPal, con una cuenta PayPal o con tarjeta, sin crear una cuenta. No se admite el pago por transferencia bancaria. Lyntev no recibe ni guarda los datos de la tarjeta.

Qué materiales preparar para su sitio web

Logotipo, fotografías, textos, servicios y horarios: qué enviar, en qué formatos, con qué calidad y con qué autorizaciones.

Su sitio web puede estar listo antes cuando los materiales llegan completos. El trabajo empieza cuando los tenemos y los plazos quedan suspendidos mientras los esperamos. Este artículo explica qué preparar, en qué formato y qué precauciones tomar.

Lista rápida

- Logotipo
- Fotografías del local, de los trabajos, de los productos o del equipo
- Servicios o productos principales, con precios si desea mostrarlos
- Datos de contacto públicos: teléfono, email y WhatsApp
- Horario, dirección, código postal y localidad
- Direcciones de las redes sociales
- Texto sobre el negocio (opcional)
- Colores preferidos (opcional)
- Dominio que ya tiene o que quiere registrar

1. Logotipo

Especificación	Valor
Formatos aceptados	SVG, PNG, JPG, WebP o PDF
Tamaño máximo	10 MB
En el pedido	un archivo; si elige otro, sustituye al anterior

Recomendaciones:

- Si tiene el archivo original del diseñador, en SVG o PDF, envíe ese. Conserva la calidad a cualquier tamaño.
- Un PNG con fondo transparente también funciona bien.
- Evite capturas de pantalla o imágenes copiadas de redes sociales, que suelen tener poca resolución.
- Si tiene otras versiones, por ejemplo horizontal, solo el símbolo o para fondo oscuro, envíelas después desde la página del pedido.

El sitio web de plantilla incluye la aplicación del logotipo que nos envíe, no la creación de uno nuevo. Si todavía no tiene logotipo, indíquelo en las notas para el equipo.

2. Fotografías

Especificación	Valor
Formatos aceptados	PNG, JPG, WebP o HEIC (formato habitual del iPhone)
Tamaño máximo	10 MB por fotografía
En el pedido	hasta 15 fotografías
Después del pedido	más archivos en la página del pedido, hasta un total de 40 archivos y 60 MB por pedido

Para fotografías de calidad:

- Prefiera luz natural e imágenes nítidas, sin filtros intensos ni texto superpuesto.
- Fotografíe en horizontal el local y los trabajos que quiera destacar. Las fotografías horizontales se adaptan mejor a las secciones anchas del sitio web.
- Envíe los archivos originales del móvil o de la cámara. Las fotografías que han pasado por WhatsApp o por redes sociales suelen perder calidad.
- Elija las mejores. Unas pocas fotografías buenas valen más que muchas parecidas.

Las sesiones fotográficas y las licencias de imágenes no están incluidas en el sitio web de plantilla.

3. Derechos y autorizaciones

Al realizar el pedido, confirma que puede utilizar todo lo que nos envía. Esto significa que:

- es titular de las fotografías y los textos, o tiene autorización para utilizarlos en el sitio web;
- tiene derecho a utilizar la marca y el logotipo;
- las personas identificables en las fotografías, incluido su equipo, han autorizado la publicación;
- los testimonios y las reseñas que quiere publicar son auténticos y cuentan con la autorización de sus autores;
- la información sobre el negocio, incluidos los precios, las cualificaciones y los datos de contacto, es verdadera.

> **Importante:** No utilice imágenes encontradas en internet sin licencia. No envíe datos de salud u otros datos sensibles, salvo que sean necesarios y lícitos para el sitio web. Lyntev no inventa testimonios, reseñas, resultados, equipos ni instalaciones.

Si las fotografías muestran personas, Lyntev trata esas imágenes por cuenta de usted, únicamente para crear y mantener el sitio web. Puede rechazar o pedir la sustitución de materiales manifiestamente ilícitos, explicando el motivo.

4. Textos e información del negocio

Campo	Límite
Frase de presentación	hasta 140 caracteres
Servicios o productos principales	hasta 3000 caracteres, uno por línea
Texto sobre el negocio	hasta 4000 caracteres
Notas para el equipo	hasta 2000 caracteres
Horario	texto libre, por ejemplo «de martes a sábado, de 9h a 19h»

- En los servicios, escriba uno por línea y añada el precio si quiere que aparezca en el sitio web.
- En el texto sobre el negocio, cuente quiénes son, cuánto tiempo llevan trabajando y qué les distingue. Si lo prefiere, redactamos la presentación a partir de sus respuestas. La redacción desde cero de textos extensos no está incluida.
- En las notas, indique sitios web que le gustan, secciones que quiere destacar y lo que prefiere evitar.

El sitio web debe contener la información legal de su negocio, como la identificación, los precios, la política de privacidad y, cuando corresponda, el Libro de Reclamaciones y la información sobre resolución alternativa de litigios. Integramos la información que nos facilite y podemos señalar omisiones evidentes, pero no prestamos asesoramiento jurídico.

5. Datos de contacto, horario y dirección

- Confirme el teléfono, el email y el WhatsApp que quiere mostrar. Son los que utilizarán sus clientes.
- Indique el código postal en el formato 1234-567.
- Si atiende solo con cita previa, indíquelo en el horario o en las notas.

6. Cómo enviar los materiales

- **En el pedido**, en el paso 3 de Comprar sitio web.
- **Después del pedido**, en la página del pedido, en «Enviar más archivos». Consulte cómo hacerlo en Seguir el pedido.
- **Textos o correcciones después del pedido:** envíelos en un PDF desde la página del pedido o responda al email del pedido.

Preguntas frecuentes

¿Puedo enviar un documento de Word?

La página del pedido acepta imágenes y PDF. Guarde el documento como PDF antes de enviarlo.

Una fotografía supera los 10 MB. ¿Qué hago?

Reduzca el tamaño de la imagen, por ejemplo exportándola como JPG de alta calidad. La mayoría de las fotografías del móvil queda por debajo de este límite.

Ya he enviado 40 archivos, o 60 MB, y tengo más. ¿Cómo los envío?

La página del pedido deja de aceptar archivos cuando se alcanza uno de estos límites. Envíe los restantes por email a contacto@lyntev.com, con la referencia del pedido.

Cómo personalizar una plantilla antes de hacer el pedido

Pruebe su logotipo, colores, textos y orden de las secciones, vea el resultado en ordenador y móvil y lleve sus elecciones al pedido.

El personalizador permite probar la plantilla con su marca antes de hacer el pedido. Los cambios aparecen en la vista previa y quedan guardados en la pestaña en la que está trabajando. Puede deshacer cambios, comparar con el ejemplo y continuar la compra con sus elecciones.

Abrir el personalizador

1. Entre en la galería de plantillas y abra la que le guste.
2. En la barra de Lyntev, elija **«Personalizar»**.
3. Espere a que aparezca la plantilla. Utilice las herramientas **Marca**, **Colores**, **Textos** y **Secciones** para adaptarla.

Puede probarla sin crear una cuenta. Los nombres, fotografías, servicios y datos de contacto que todavía no haya cambiado pertenecen al negocio ficticio del ejemplo.

Añadir el nombre y el logotipo

En la herramienta **Marca**, escriba el **nombre del negocio** y, si lo desea, una **frase de apertura**. Dejar la frase vacía mantiene la del ejemplo.

Para añadir el logotipo:

1. Arrastre el archivo a **«Subir su logotipo»** o elíjalo en su dispositivo. Puede utilizar PNG, SVG, JPG o WebP, hasta 10 MB.
2. Ajuste **«Tamaño del logotipo»** con el control deslizante o escriba la **anchura exacta, en píxeles**. La altura acompaña a la anchura, manteniendo las proporciones.
3. Compruebe el resultado en ordenador y móvil. Un logotipo muy ancho puede tener que adaptarse al espacio disponible en la cabecera.

Utilice **«Eliminar logotipo»** si quiere volver al nombre del negocio. Si el archivo no se abre o es demasiado complejo, pruebe una versión más pequeña en PNG o WebP. El personalizador no acepta PDF; puede enviar el original en PDF en el paso **Materiales** del pedido.

Elegir los colores

En la herramienta **Colores**, puede empezar por una de las paletas o elegir directamente el **color de fondo** y el **color de acento**. Si ya ha subido un logotipo, **«Probar los colores del logotipo»** intenta aprovechar un color dominante de la imagen.

En **«Textos y acciones»**, hay controles separados para títulos, texto principal, texto secundario, enlaces, fondo de los botones y texto de los botones. Puede utilizar el selector de color o escribir un código, por ejemplo `#087A76`.

Si aparece una indicación de poco contraste, compruebe que el texto sigue siendo fácil de leer sobre el fondo. El color elegido se mantiene; puede ajustarlo con los mismos controles.

El botón **«Restablecer»** de cada control vuelve al color de la paleta. Un color aplicado a un texto individual, en la herramienta **Textos**, tiene prioridad sobre el color general de ese tipo de texto.

Cambiar textos y colores individuales

1. Abra **Textos**.
2. Haga clic en el texto que quiere cambiar en la vista previa. También puede buscarlo en **«Buscar un texto»** y elegirlo en la lista **«Texto de la plantilla»**.
3. Escriba su versión en **«Su texto»**. El texto original aparece encima para ayudarle a identificar lo que está cambiando.
4. Si quiere cambiar solo el color de ese texto, utilice **«Color de este texto»**.

Puede adaptar títulos, descripciones, servicios, precios mostrados en el ejemplo y palabras de los botones. En la herramienta Textos, hacer clic en uno de esos elementos lo selecciona para editarlo; para volver a probar la navegación, cambie a otra herramienta.

«Restablecer este texto» recupera las palabras del ejemplo. El **«Restablecer»** junto al color elimina el color individual y vuelve al color general. Los textos modificados y sus referencias al ejemplo se incluyen con el pedido.

Reorganizar y ocultar secciones

En la herramienta **Secciones**, cada fila corresponde a una parte de la plantilla.

- Arrastre el asa de una sección a otra posición o utilice los botones de **subir** y **bajar**.
- Utilice el botón de **ocultar** para retirar una sección de la vista previa. Puede volver a mostrarla en el mismo lugar de la lista.
- Haga clic en el nombre de la sección para localizarla en la plantilla.

Pruebe una secuencia que tenga sentido para sus clientes: por ejemplo, mostrar primero los servicios y después la presentación del negocio. Compruebe el orden en el ordenador y el móvil.

Comparar y corregir

En la barra de la vista previa:

Control	Qué hace
Ordenador y **Móvil**	Muestran la plantilla en dos anchuras, para revisar la cabecera, las imágenes y la lectura de los textos.
Deshacer	Revierte un cambio reciente.
Rehacer	Recupera un cambio que acaba de deshacer.
Ver original	Muestra temporalmente el ejemplo sin sus cambios. Elija **«Volver a mi versión»** para regresar.
Restablecer la plantilla original	Borra las elecciones de la vista previa. Puede utilizar **Deshacer** para recuperar la versión anterior mientras mantiene el editor abierto.

Recorra la página entera en ambas vistas. Compruebe especialmente los nombres y las frases largas, los textos de los botones y las secciones que haya cambiado de posición.

Guardar y continuar más tarde

Los cambios se guardan automáticamente en esta pestaña. El mensaje **«Guardado en esta pestaña. No se ha enviado nada.»** confirma que el navegador ha podido guardarlos. Puede recargar la página y continuar en la misma plantilla.

Este borrador no queda en una cuenta ni pasa automáticamente a otro dispositivo. Mantenga la pestaña abierta mientras trabaja; no cuente con recuperarlo después de cerrarla, borrar los datos del navegador o pasar a otro navegador. Personalizar otra plantilla en la misma pestaña puede sustituir el borrador anterior.

Si aparece un mensaje indicando que no se ha podido guardar, mantenga la página abierta y pruebe un logotipo más pequeño o elimínelo. Continúe solo después de confirmar que las elecciones han quedado guardadas.

Llevar las elecciones al pedido

Si eligió una demostración de tienda y quiere recibir pedidos y pagos en su sitio web, utilice la opción de solicitar una propuesta para la tienda. La creación de una tienda con plantilla parte de 600 € en total. El equipo confirma el catálogo, las funcionalidades y los costes antes de la contratación. Comparar tiendas y sitios de presentación.

Para encargar **el sitio web de presentación**:

1. Elija la opción de continuar con la presentación.

2. En el formulario de compra, abra **«Ver mis elecciones»**. Confirme los textos, colores y organización que probó.
3. Complete los datos del negocio, los materiales, la facturación y la revisión del pedido. El nombre, la frase y los colores principales que eligió ayudan a rellenar el formulario; la copia del logotipo de la vista previa aparece en los materiales.
4. Si necesita revisar la plantilla, utilice **«Volver a personalizar»**. Si prefiere enviar el logotipo original, sustituya la copia en el paso **Materiales**.

La vista previa nos ayuda a entender el resultado que busca. Las elecciones se envían cuando presenta el pedido; la publicación de su sitio web se produce después de preparar los materiales y aprobar la versión final. Consulte Cómo comprar un sitio web de plantilla online y Aprobar y publicar el sitio web.

03

Presupuestos y proyectos

Solicitudes de presupuesto, propuestas por escrito y el simulador de precios.

Cómo solicitar un presupuesto y qué ocurre después

Cómo utilizar el simulador de precios

Cómo solicitar un presupuesto y qué ocurre después

Solicite un presupuesto en cuatro pasos, vea al momento una estimación orientativa y sepa cómo recibe la propuesta escrita con precio cerrado.

Para sitios web a medida, sistemas y proyectos de inteligencia artificial, el precio se define en una propuesta escrita. Solicitar un presupuesto lleva pocos minutos, muestra al momento una estimación orientativa y no implica compromiso.

> **Consejo:** Si quiere un sitio web de plantilla, no necesita presupuesto. El precio es fijo y puede encargarlo directamente en Comprar sitio web.

Antes de empezar

- Piense en lo que quiere resolver: mostrar el negocio, recibir solicitudes, organizar el equipo, responder a clientes.
- Si tiene un sitio web actual, sitios que le gustan o un proceso que quiere mejorar, tenga esa información a mano.
- Si ya ha utilizado el simulador de precios, pulse «Solicitar propuesta con esta simulación». La solicitud se abre con sus elecciones.

1. Proyecto

En Solicitar presupuesto, elija el tipo de proyecto:

- **Sitio web de plantilla:** rápido, a partir de una de las plantillas de la galería;
- **Página a medida:** una página diseñada desde cero;
- **Sitio web a medida:** varias páginas con dirección visual propia;
- **Sistema a medida:** agenda, CRM, portal, presupuestos, existencias;
- **Inteligencia artificial:** asistentes, automatización, análisis de datos;
- **Todavía no lo sé:** le ayudamos a elegir.

Para una tienda con carrito y pagos, puede empezar por la comparación de tiendas. Con plantilla, la creación parte de 600 € en total. Al abrir la solicitud de presupuesto desde esa comparación, el formato y la venta online quedan seleccionados. Enviar la solicitud es gratuito. Conoce los importes a pagar y las fechas en la propuesta antes de contratar.

2. Detalles

Las preguntas cambian según el tipo de proyecto:

- **Sitios web:** número aproximado de páginas e idiomas (en el sitio a medida), funcionalidades como blog, citas, tienda, área privada, formularios o conexión con un sistema que ya utiliza, y lo que ya tiene (logotipo, textos, fotografías, dominio, sitio web actual).
- **Sistemas:** qué partes del trabajo quiere organizar, cuántas personas van a utilizar el sistema y qué herramientas utiliza ahora.
- **Inteligencia artificial:** para qué quiere utilizar la IA, por ejemplo atención por WhatsApp, asistente en el sitio web, clasificar solicitudes, leer documentos o analizar datos.

3. Plazo y presupuesto

- Elija **«Sin prisa»**, **«Urgente»** (un 25% adicional sobre el desarrollo) o **«Muy urgente»** (un 50% adicional sobre el desarrollo).
- Si lo desea, indique el presupuesto que tiene en mente. Puede elegir «Prefiero no indicarlo».

4. Contacto

1. Indique su nombre, email y el nombre de la empresa o del negocio. El móvil es opcional.
2. Elija el sector y, si lo desea, describa el proyecto.
3. Elija cómo prefiere recibir la respuesta: **email** o **WhatsApp**.
4. Pulse **«Enviar solicitud de presupuesto»**.

La estimación orientativa

Junto al formulario, el recuadro **«Estimación orientativa»** se actualiza con cada elección. Muestra un importe o un intervalo, los costes mensuales previstos y lo que más influye en el precio.

> **Importante:** La estimación no es una propuesta. El precio vinculante es el de la propuesta escrita o, en el sitio web de plantilla, el del resumen del pedido.

Algunos casos especiales:

- **«Por definir»**, cuando elige «Todavía no lo sé»: indicamos la solución y el precio después de leer su solicitud.
- **«Elija las opciones»**, en los sistemas y la IA, mientras no elija al menos una opción.
- **«Sin desarrollo»**, si solo necesita atención por WhatsApp: ContactoIA lo resuelve, desde 19,90 € al mes. En los sistemas, si elige «Agenda y citas», la estimación recuerda que BeautyFlow IA (salones, desde 19 € al mes) y Clínicas Pro (clínicas, desde 29 € al mes) ya lo hacen sin desarrollo.

Qué ocurre después

1. **Confirmación.** Ve el mensaje «Solicitud recibida» con una referencia que empieza por «ORC-» y recibe un email con el resumen y la estimación que vio.

2. **Análisis de la solicitud.** Leemos la solicitud y respondemos por el canal que eligió, con preguntas concretas o con una propuesta.
3. **Propuesta.** Se envía por email e indica el alcance, el precio total, los pagos, los plazos, los criterios de aceptación y la titularidad de los derechos. Tiene su propio plazo de validez.
4. **Decisión.** Nada empieza sin su aceptación.

En los **sistemas a medida**, el primer paso es un diagnóstico de 400 €, con un día de trabajo, que entrega el diseño del sistema, las fases, el calendario y el precio cerrado. El importe se descuenta del proyecto si sigue adelante. Después, cada fase tiene precio cerrado: paga la mitad al inicio y la mitad cuando aprueba la fase.

Preguntas frecuentes

¿Solicitar un presupuesto tiene coste?

No. La solicitud y la propuesta no tienen coste ni compromiso. En los sistemas, el diagnóstico de 400 € solo se hace si lo acepta.

He olvidado decir algo. ¿Cómo lo añado?

Responda al email de confirmación o envíe un mensaje por WhatsApp, indicando la referencia de la solicitud.

¿Qué hacen con los datos de la solicitud?

Los utilizamos para preparar la propuesta y los conservamos hasta 12 meses después del último contacto, si no se celebra un contrato. Encontrará más información en la Política de Privacidad.

Cómo utilizar el simulador de precios

Compare el coste de creación, el pago al hacer el pedido, las mensualidades y el total del primer año de un sitio web o una tienda online.

El simulador de la página Precios suma los costes de creación y funcionamiento de las opciones que elija. El calendario de pagos aparece en el resumen del pedido del sitio de presentación o en la propuesta de una tienda o proyecto a medida.

> **Importante:** El resultado es una estimación. El precio final se fija en la propuesta escrita o, en el sitio web de plantilla, en el resumen del pedido.

1. Elija el sitio web

- **Sin sitio web**, 0 €

- **Sitio web de presentación con plantilla**, 150 € en dos partes
- **Página a medida**, desde 490 €
- **Sitio web corporativo (hasta 5 páginas)**, desde 890 €
- **Sitio web completo (de 6 a 12 páginas)**, desde 1490 €

Para un sitio web de presentación con plantilla, puede elegir 12 mensualidades de 25 € con la gestión técnica incluida. La primera vence en el pedido. El primer año cuesta 300 €. A partir del mes 13, la gestión técnica se renueva automáticamente por 12 €/mes, cancelable con 30 días de preaviso. Ver el cálculo en caso de salida anticipada.

2. Elija la gestión mensual

- **Sin gestión**, 0 €
- **Gestión técnica**, 12 € al mes
- **Gestión con contenidos**, 24 € al mes

Si elige las mensualidades del sitio web de plantilla, la gestión técnica ya está incluida. En ese caso, el simulador la cuenta aunque haya elegido «Sin gestión».

3. Añada extras

Extra	Precio
Página adicional	90 € cada una
Idioma adicional	desde 120 € cada uno
Blog o noticias	190 €
Formulario con envío real de solicitudes	Incluido en la página a medida y en el sitio web corporativo de hasta cinco páginas. Cuesta 45 € cuando se contrata aparte.
Reservas online	desde 120 €
Carrito, pedidos y pagos en el sitio web	Con plantilla, desde **600 € de creación en total**. Este mínimo ya incluye la adaptación de la plantilla y la venta online.
Configuración de email profesional	30 €, más el coste del proveedor
Gestión de la renovación del dominio	10 € al año si elige este servicio. En el sitio web de plantilla en mensualidades solo se cobra a partir del segundo año.

En las páginas y los idiomas adicionales, indique la cantidad.

Para una tienda, especifique catálogo, variantes, pagos y entregas. La propuesta indica cuánto vence en cada fase, los posibles costes recurrentes y los importes cobrados por el registrador, el prestador de pagos u otros proveedores aplicables. Comparar la tienda con plantilla y los formatos a medida.

Si quiere un diseño desde cero con venta online, la creación de una tienda de página única parte de 940 € en total. Con hasta cinco páginas diseñadas desde cero, la creación parte de 1340 € en total. Si ya tiene un sitio web, el equipo evalúa qué puede aprovecharse y presenta un precio específico.

4. Elija el plazo

- **Plazo normal**, incluido
- **Hasta 5 días laborables**, un 25% adicional
- **48 horas o fin de semana**, un 50% adicional

El incremento se aplica solo a los costes únicos, es decir, al sitio web y los extras. No se aplica a las mensualidades.

5. Añada los productos Lyntev si lo desea

Puede sumar la suscripción de ContactoIA, BeautyFlow IA o Clínicas Pro, con el precio mensual de cada plan. Los productos tienen 3 días gratis sin tarjeta, pero el simulador cuenta el precio mensual completo.

Qué significa cada importe

Importe	Qué incluye
Costes puntuales	Suma de la creación y de los extras o la urgencia que haya elegido. Consulte las etapas de pago en la propuesta o el pedido.
Al mes	La gestión, las suscripciones de los productos y, en las mensualidades del sitio web de plantilla, la parte del sitio web.
Total Lyntev el primer año	Costes puntuales más 12 mensualidades y los servicios anuales seleccionados. Los gastos cobrados por proveedores externos se identifican aparte.
En los años siguientes	Lo que sigue pagando al año después del primero: la gestión, los productos y la gestión de la renovación del dominio.

Debajo de los totales, la lista muestra cada concepto con su importe y si se paga una vez, al mes o al año.

En el sitio de presentación en dos partes, paga 75 € al hacer el pedido y 75 € después de aprobar la versión final, antes de la publicación. En una tienda, solicitar la propuesta es gratuito. Conoce el precio y los importes de cada etapa antes de contratar.

Ejemplos

Elección	Costes puntuales	Al mes	Primer año	Años siguientes
Sitio de presentación en dos partes y 12 meses completos de gestión técnica	150 €	12 €	294 € a Lyntev, más el registro del dominio si necesita uno	144 € con gestión activa, más la renovación del dominio
Sitio de presentación en 12 mensualidades	0 € puntuales	25 € desde el pedido	300 €, con dominio .pt incluido el primer año	144 € con gestión activa, más la renovación del dominio
Tienda con plantilla, mediante propuesta, sin gestión contratada ni extras	desde 600 €	0 € de gestión a Lyntev	desde 600 € a Lyntev	Alojamiento, dominio, comisiones y otros costes de los proveedores según la propuesta
Sitio web corporativo con blog y gestión técnica	desde 1080 €	12 €	desde 1224 €	144 €

Si combina la plantilla en mensualidades con venta online, la estimación del primer año pasa a ser **desde 750 € a Lyntev**. Son 300 € por las 12 mensualidades con gestión técnica y desde 450 € por la configuración de la venta. La tienda se contrata mediante propuesta. Al terminar los 12 meses, la gestión técnica se renueva automáticamente por 12 €/mes hasta que se cancele con 30 días de preaviso. Las comisiones y otros cargos de los proveedores dependen de la propuesta.

En las mensualidades, cada pago de 25 € incluye 13 € del sitio web y 12 € de la gestión técnica. No hay pago inicial separado: la primera mensualidad se paga en el pedido.

¿Por qué aparece «desde»?

Cuando elige opciones con precio mínimo, como los sitios web a medida, la tienda o los idiomas adicionales, el importe final depende del número de páginas y funcionalidades. La propuesta escrita fija el precio.

Después de simular

- **«Solicitar propuesta con esta simulación»** abre la solicitud de presupuesto con sus elecciones, que se incluyen con la solicitud.
- La opción de comprar el sitio de presentación abre el pedido con el pago y la gestión elegidos. Si seleccionó venta online, el siguiente paso es solicitar la propuesta de la tienda.

Preguntas frecuentes

¿Está incluido el registro del dominio?

Sitio web de presentación con plantilla en 12 mensualidades de 25 € – Dominio .pt gratis durante el primer año, registrado a su nombre. A partir del segundo año, paga la renovación del .pt al precio del registrador, confirmado previamente. La oferta solo cubre el registro de un nombre nuevo

directamente en .pt. El .com y las demás extensiones se pagan aparte desde el primer año. Confirmamos con usted el precio del registrador antes de contratar el dominio.

Con el pago en dos partes, el dominio queda a su nombre y paga el registro y la renovación al precio del registrador.

El extra «Gestión de la renovación» paga el seguimiento por Lyntev. Si prefiere gestionar la renovación directamente con el registrador, deje ese extra sin seleccionar. Ver cómo funciona la renovación del dominio.

¿Se guardan mis elecciones?

No. El simulador calcula los importes en la propia página y no los guarda en el navegador. Sus elecciones solo se nos envían si solicita un presupuesto.

¿Los importes tienen IVA?

Son importes totales a pagar, en régimen de exención de IVA (artículo 53.º del Código del IVA portugués, CIVA).

04

Su pedido

Seguimiento del pedido, plazos, rondas de ajustes, aprobación y publicación.

Cómo seguir su pedido y enviar más archivos

Plazos y rondas de ajustes del sitio web de plantilla

Cómo aprobar la versión final y publicar la web

Cómo seguir su pedido y enviar más archivos

La página del pedido muestra el estado, los materiales recibidos y los pagos. Sepa cómo abrirla, enviar archivos y recuperar el acceso.

Cada pedido de una web basada en plantilla tiene una página propia, donde puede ver en qué fase está el trabajo, qué materiales hemos recibido y qué pagos están hechos o pendientes. También es donde puede enviar más archivos.

Cómo abrir la página del pedido

No necesita crear una cuenta ni una contraseña. La página se abre con un **enlace personal**, que enviamos por correo electrónico:

- en el correo **«Pedido LYN-... registrado»**, mediante el botón «Ver el pedido»;
- en los correos de seguimiento que recibe cuando el pedido cambia de fase.

> **Importante:** El enlace es personal. Quien lo tenga puede ver la página del pedido y enviar archivos. Conserve los correos y comparta el enlace solo con personas de confianza, por ejemplo, quien vaya a enviar las fotografías.

Qué ve en la página

Estado y cronología

Arriba aparecen la referencia, la plantilla y el nombre del negocio, seguidos de una frase que resume el estado. La cronología muestra las fases, con la fecha de cada una que ya se ha completado:

1. Pedido registrado
2. Primer pago (75 €) o primera cuota mensual pagada
3. En construcción
4. Vista previa y cambios
5. Versión final aprobada
6. Segundo pago (75 €), solo en el pago en dos plazos
7. Sitio web publicado

La fase actual aparece destacada.

Materiales recibidos

Se muestran los archivos que hemos recibido, con la fecha de recepción. Si todavía no hay ninguno, aparece «Todavía no hemos recibido archivos».

Pagos

Se muestra cada pago con su importe y estado: **«Pagado»**, con la fecha, **«Pendiente de pago»** o **«Más adelante»**. Cuando hay un pago pendiente y el pago online está disponible, aparece el botón **«Pagar 75 € por PayPal»** (o «Pagar 25 € por PayPal» en las cuotas mensuales). En caso contrario, la página indica que enviaremos la solicitud de pago por correo electrónico.

Si pagó la web en dos plazos y eligió un plan de alojamiento y mantenimiento, después de la publicación aparece el botón **«Activar la gestión (12 € al mes) por PayPal»** (o 24 € en el plan con actualización de contenidos). La primera cuota se paga en ese momento y las siguientes se cobran cada mes mediante PayPal.

Enviar más archivos

1. En **«Materiales recibidos»**, pulse **«Enviar más archivos»**.
2. Elija uno o varios archivos. Aceptamos imágenes (PNG, JPG, WebP, SVG o HEIC) y PDF, de hasta 10 MB cada uno.
3. Espere el mensaje con el número de archivos enviados. La lista se actualiza automáticamente.

Límites:

- Cada pedido admite hasta 40 archivos y 60 MB en total, incluidos los enviados al hacer el pedido. A partir de ahí, envíe los restantes por correo electrónico a contacto@lyntev.com.
- Los archivos de más de 10 MB no se envían. Reduzca su tamaño e inténtelo de nuevo.
- Una vez publicada la web, o si se cancela el pedido, la página deja de aceptar archivos.

> **Consejo:** Para textos o correcciones, guarde el documento en PDF y envíelo por aquí, o responda al correo del pedido.

Si ha perdido el enlace

Si la página muestra **«No hemos encontrado este pedido»**, el enlace está incompleto o no es el correcto.

1. Busque en su correo «Pedido LYN-». Para un pedido anterior en portugués, también puede buscar «Encomenda LYN-». Revise también las carpetas de spam o promociones. Los correos los envía «Lyntev» desde noreply@mail.lyntev.com.
2. Abra el enlace del correo más reciente. Cada correo de seguimiento contiene un enlace válido para el mismo pedido.
3. Si no encuentra ningún correo, escriba a contacto@lyntev.com desde la dirección utilizada en el pedido, con la referencia si la tiene.

Los enlaces personales dejan de funcionar 90 días después de la publicación de la web o de la cancelación del pedido. Si necesita uno nuevo, solicítelo por correo electrónico.

Preguntas frecuentes

¿Tengo que crear una cuenta?

No. No hay un área de cliente con contraseña. Se accede mediante el enlace personal enviado por correo electrónico.

¿Cuánto tiempo se conservan los archivos que envío?

Los archivos enviados en el pedido se eliminan automáticamente 90 días después de la publicación de la web o de la cancelación del pedido. Un pedido que nunca llegue a pagarse se elimina, junto con sus archivos, 14 días después del registro.

He vuelto de PayPal y la página dice que el pago no se ha confirmado. ¿Pago de nuevo?

No vuelva a pagar. Escriba a contacto@lyntev.com con la referencia del pedido para que podamos comprobar el pago.

He vuelto de PayPal y la página no muestra el pedido. ¿Qué hago?

La vuelta de PayPal funciona en la misma pestaña del navegador en la que abrió el pedido. Si vuelve en otra pestaña o en otro navegador, la página muestra «No hemos encontrado este pedido». Si completó el pago, la confirmación llega por correo electrónico. Para ver el pedido, abra el enlace personal de ese correo.

Plazos y rondas de ajustes del sitio web de plantilla

Cuándo empieza el trabajo, cuánto tarda cada fase y cómo funcionan las dos rondas de ajustes incluidas en el sitio web de plantilla.

Los plazos del sitio web de plantilla se cuentan en días laborables y empiezan cuando tenemos todo lo necesario. Este artículo explica cuándo empieza el trabajo, cuánto tarda cada fase y cómo solicitar ajustes.

Cuándo empieza el trabajo

El trabajo empieza cuando se reúnen tres condiciones:

1. el pago está confirmado;
2. los materiales y la información del negocio están completos;
3. si compró para uso personal, ha terminado el plazo de desistimiento de 14 días, o ha solicitado en el pedido que el trabajo empezara antes.

Cuando empieza el trabajo, recibe el email **«Estamos creando su sitio web»** y la página del pedido pasa a **«En construcción»**.

Cuánto tarda cada fase

Fase	Plazo
Primera versión para revisión	Hasta 5 días laborables desde el inicio del trabajo
Cada ronda de ajustes	Hasta 3 días laborables desde que recibimos la lista consolidada
Publicación o entrega final	Hasta 2 días laborables desde la aprobación y, cuando corresponda, después de que el dominio y el alojamiento estén disponibles

En el pago en dos partes, la publicación se produce después del segundo pago de 75 €.

> **Importante:** Los plazos quedan suspendidos mientras esperamos materiales, respuestas o accesos por su parte. Cuanto antes responda, antes podrá publicarse el sitio web.

Las dos rondas de ajustes

El sitio web de plantilla incluye **dos rondas de ajustes consolidadas**. Cada ronda es una única lista de ajustes, enviada por escrito, dentro de la estructura de la plantilla: textos, imágenes, colores, orden de las secciones y datos del negocio.

- Corregir errores nuestros, o algo que no corresponda a lo contratado, no consume rondas.
- Las solicitudes fuera del alcance de la plantilla, como páginas o funcionalidades nuevas, se presupuestan por escrito antes de realizarlas. Solo se cobran si acepta.

Cómo enviar una ronda de ajustes

1. Abra la vista previa desde el email **«Vista previa lista»**.
2. Revise el sitio web con calma, en ordenador y móvil.
3. Escriba todos los ajustes en una única lista. Para cada uno, indique la sección, lo que hay y cómo debe quedar.
4. Envíe la lista respondiendo al email de la vista previa o por WhatsApp.
5. Si necesita fotografías nuevas, envíelas desde la página del pedido y haga referencia a ellas en la lista.

> **Consejo:** Reúna las opiniones de todas las personas implicadas antes de enviar. Una lista completa ahorra una ronda y acelera la publicación.

Si no se cumple el plazo

Si no cumplimos un plazo, puede fijarnos por escrito un plazo adicional razonable. Si tampoco se cumple ese plazo, puede resolver el contrato y recibir el reembolso de lo pagado por el trabajo no entregado, sin perjuicio de otros derechos legales.

Si no recibimos respuesta

Si no recibimos respuesta durante 60 días, después de dos recordatorios escritos separados por al menos 15 días, podemos cerrar el proyecto. En ese caso, le entregamos la última versión como paquete de archivos y las rondas no utilizadas dejan de estar disponibles. El cierre no equivale a aprobación y el trabajo puede retomarse a petición de usted, en las condiciones que se acuerden entonces.

Preguntas frecuentes

¿Los plazos se cuentan durante el fin de semana?

No. Los plazos se cuentan en días laborables.

¿Puedo solicitar más de dos rondas?

Sí. Los ajustes adicionales a las dos rondas incluidas se presupuestan por escrito antes de realizarlos y solo se cobran si acepta el presupuesto.

He comprado para uso personal y quiero empezar ya. ¿Qué hago?

Si no marcó la solicitud de inicio anticipado en el pedido, responda al email de confirmación solicitándolo expresamente. Si después desiste del contrato, paga el trabajo realizado hasta esa fecha. Consulte Desistimiento y reembolsos.

Cómo aprobar la versión final y publicar la web

Cómo dar la aprobación final, pagar la segunda parte y qué ocurre hasta que la web se publica en su dominio o se entrega.

Solo publicamos la web después de que la apruebe expresamente. Este artículo explica cómo dar la aprobación, pagar la segunda parte y qué ocurre hasta que la web esté online.

1. Revise la versión final

Cada versión está disponible en una dirección privada de revisión, que recibe en el correo **«Vista previa lista»**, con el botón «Abrir la vista previa». Antes de aprobar, compruebe:

- los datos de contacto, el horario y la dirección;
- los servicios y los precios;
- los textos y la ortografía;
- las fotografías y el logotipo;
- los botones de WhatsApp, teléfono, correo y mapa;

- el aspecto en el móvil y en el ordenador.

2. Apruebe por escrito

Responda a la vista previa, por correo electrónico o WhatsApp, indicando que aprueba la versión final. La aprobación debe ser expresa e identificar la versión aprobada.

> **Importante:** La falta de respuesta no equivale a aprobación ni nos autoriza a publicar. Aprobar no elimina sus derechos si más adelante encuentra una falta de conformidad.

Después de registrar la aprobación, la página del pedido muestra **«Versión final aprobada»**.

3. Pague la segunda parte

Si eligió el pago en dos plazos:

1. Recibe el correo **«Versión aprobada: falta el pago final»**, con el botón «Ver el pedido».
2. En la página del pedido, pulse **«Pagar 75 € por PayPal»** y complete el pago.
3. Al volver de PayPal en la misma pestaña, la página confirma el pago. También recibe el correo **«Pago final recibido»**.

Si el pago online no está disponible, enviamos la solicitud de pago por correo electrónico. No publicamos ni entregamos la web antes del segundo pago.

Si eligió los **pagos mensuales**, no hay segundo pago: las cuotas continúan según lo previsto.

4. Publicación o entrega

Publicamos o entregamos la web **en un máximo de 2 días laborables** después de la aprobación y del pago y, cuando corresponda, una vez que el dominio y el alojamiento estén disponibles.

- **Con plan de alojamiento y mantenimiento:** publicamos la web en su dominio, con alojamiento de Lyntev.
- **Sin plan de alojamiento y mantenimiento:** entregamos el paquete de la web, con los archivos, los recursos autorizados y las instrucciones. Si nos lo pide, publicamos en un alojamiento controlado por usted que nos indique.

Cuando la web esté publicada, recibe el correo **«Su sitio web está publicado»** y la página del pedido muestra **«Sitio web publicado»**. El alojamiento y mantenimiento, si lo eligió, empieza en esa fecha.

Si pagó en dos plazos y eligió un plan de alojamiento y mantenimiento, la página del pedido muestra entonces el botón **«Activar la gestión (12 € al mes) por PayPal»** (o 24 € en el plan con actualización de contenidos). La primera cuota se paga en ese momento y las siguientes se cobran cada mes mediante PayPal. En las cuotas mensuales de la web, el alojamiento y mantenimiento técnico ya está incluido.

Después de la publicación

- La web entregada es suya después del pago íntegro, y el dominio está a su nombre.
- Los archivos enviados en el pedido se eliminan automáticamente 90 días después de la publicación.
- El enlace personal del pedido deja de funcionar 90 días después de la publicación. Si necesita uno nuevo, solicítelo por correo electrónico.
- Solo mostramos su web en nuestro porfolio si nos da una autorización separada y opcional.

Preguntas frecuentes

¿Puedo aprobar por WhatsApp?

Sí. Puede aprobar por correo electrónico o WhatsApp, en respuesta a la vista previa. Indique la versión que aprueba para que quede registrada.

He encontrado un error después de publicarse la web. ¿Qué hago?

Escríbanos con la referencia del pedido y una descripción del problema. Corregimos sin coste las faltas de conformidad que nos sean imputables. Los consumidores también tienen los derechos previstos en el Decreto-Ley n.º 84/2021.

¿Puedo cambiar algo después de la publicación?

Sí. Consulte Cambios después de publicar y servicios puntuales.

05

Pagos y facturas

Formas de pago, facturas, derecho de desistimiento y reembolsos.

Pagar el sitio web de plantilla en dos partes o en mensualidades

Facturas: cuándo las recibe y cómo indicar el NIF

Desistimiento y reembolsos

Pagar el sitio web de plantilla en dos partes o en mensualidades

Compare las dos formas de pagar el sitio web de plantilla: 75 € + 75 € o 25 € al mes durante 12 meses, con la gestión técnica incluida.

Puede encargar el sitio web de presentación con plantilla por **150 € en dos partes**, o elegir **12 mensualidades de 25 € (300 € el primer año)** con gestión técnica incluida. Elige la modalidad en el primer paso del pedido. La creación de una tienda con carrito y pagos tiene su precio y calendario en la propuesta de tienda. Los importes presentados son totales, con exención de IVA al amparo del artículo 53.º del Código del IVA portugués, CIVA.

Las dos opciones en paralelo

	Dos partes	Mensualidades
En el pedido	75 €	25 € (primera mensualidad)
Después de aprobar	75 €, antes de publicar	Las mensualidades continúan
Gestión	Opcional: sin gestión, 12 € o 24 € al mes, desde la publicación	Gestión técnica incluida
Total a Lyntev con 12 meses completos de gestión técnica	294 € (150 € + 12 × 12 €)	300 € (12 × 25 €)
Dominio .pt	Se paga al registrador	Dominio .pt gratis durante el primer año, registrado a su nombre.
.com u otra extensión	Se paga al registrador	La oferta solo cubre el registro de un nombre nuevo directamente en .pt. El .com y las demás extensiones se pagan aparte desde el primer año. Confirmamos con usted el precio del registrador antes de contratar el dominio.
Después de los 12 meses	La gestión elegida, si la mantiene	Renovación automática de la gestión técnica por 12 €/mes, cancelable con 30 días de preaviso

Pago en dos partes

1. **75 € en el pedido**, mediante PayPal.
2. **75 € después de aprobar la versión final**, antes de la publicación o la entrega. No publicamos ni entregamos el sitio web antes de este pago.

Si elige un plan de gestión, empieza en la fecha de publicación y se paga aparte, mediante suscripción mensual en PayPal, con renovación automática. Cuando se publica el sitio web, la página del pedido muestra el botón **«Activar la gestión (12 € al mes) mediante PayPal»** (o 24 €, en la gestión con contenidos). La primera mensualidad de gestión se paga en ese momento.

Con el pago en dos partes, el dominio queda a su nombre y paga el registro y la renovación al precio del registrador. Puede recibir los archivos del sitio web para alojarlos en un proveedor de su elección.

Pago en mensualidades

- **12 mensualidades de 25 €**, sin pago inicial separado. La primera se cobra en el pedido.
- Cada mensualidad incluye **13 € del precio del sitio web** y **12 € de la gestión técnica**.
- El pago se realiza mediante **suscripción mensual en PayPal**, con renovación automática.
- Después de la mensualidad 12, se mantiene únicamente la gestión técnica, a **12 € al mes**, que puede cancelar con 30 días de preaviso.

A partir del segundo año, paga la renovación del .pt al precio del registrador, confirmado previamente. La tarifa del registrador es independiente de la mensualidad de gestión. Consultar las condiciones del dominio.

Si quiere marcharse antes de los 12 meses

La gestión termina sin penalización y paga solo la parte del precio del sitio web que queda pendiente: **150 € menos 13 € por cada mensualidad pagada**.

Por ejemplo, si se marcha después de 5 mensualidades, quedan por pagar 150 € menos 65 €, es decir, **85 €**.

Cómo pagar

- **En el pedido:** después de confirmar, se abre PayPal.
- **Después:** en la página del pedido, mediante el botón **«Pagar 75 € mediante PayPal»** o **«Pagar 25 € mediante PayPal»**, cuando haya un pago pendiente.

Puede pagar con su cuenta PayPal o con tarjeta, sin crear una cuenta. No hay pago por transferencia bancaria. Lyntev no recibe ni guarda los datos de la tarjeta.

Si el pago online no está disponible, el pedido queda registrado y enviamos la solicitud de pago por email. El trabajo empieza después de confirmarse el pago.

> **Importante:** Si PayPal no confirma un pago que se ha cobrado, no pague de nuevo. Escriba a contacto@lyntev.com con la referencia del pedido.

Preguntas frecuentes

¿Recibo factura de cada pago?

Sí. Después de cada pago, emitimos la factura-recibo en el Portal das Finanças de la administración tributaria portuguesa y se la enviamos por email. Consulte Facturas.

¿Qué ocurre si no se paga una mensualidad?

Avisamos por escrito y damos 15 días para regularizar. Si no se regulariza, podemos suspender los cambios de contenido y el soporte. El alojamiento solo se desconecta después de un nuevo aviso, con al menos 15 días de antelación, y después de poner a su disposición el paquete del sitio web. El dominio nunca se retiene.

¿Puedo elegir la gestión con contenidos en las mensualidades?

En las mensualidades, el plan incluido es la gestión técnica. Si necesita cambios de contenido regulares, hable con nosotros.

Facturas: cuándo las recibe y cómo indicar el NIF

Después de cada pago, emitimos la factura-recibo en el Portal das Finanças y la enviamos por correo electrónico. Sepa cómo indicar el NIF y el nombre en la factura.

Cada pago a Lyntev tiene su factura-recibo, emitida en el Portal das Finanças. Este artículo explica cuándo la recibe, qué datos aparecen y cómo indicar el NIF portugués.

Cuándo recibe la factura

Después de cada pago, emitimos la **factura-recibo** en el Portal das Finanças y la enviamos por correo electrónico. Esto se aplica a:

- cada uno de los dos plazos de la web basada en plantilla;
- cada cuota mensual de la web basada en plantilla;
- cada cuota mensual de los planes de alojamiento y mantenimiento.

> **Importante:** El recibo de PayPal y el correo de confirmación del pedido no son documentos fiscales. El documento fiscal es la factura-recibo.

Cómo indicar el NIF y el nombre en la factura

En el paso 4 del pedido, «Facturación»:

1. En **«NIF portugués para la factura»**, escriba los nueve dígitos. El campo es opcional. Comprobamos que el formato y el dígito de control sean correctos y avisamos si no lo son.
2. En **«Nombre o empresa en la factura»**, indique el nombre que debe aparecer, por ejemplo el de su empresa. Si lo deja en blanco, la factura se emite con el nombre que indicó en el pedido.

En el paso 5, el resumen muestra la línea **«Factura»**, con el nombre y el NIF, o «sin NIF portugués». El correo de confirmación repite esta información en **«Factura a nombre de»**.

Consejo: Si quiere la factura a nombre de la empresa, indique el NIF de la empresa antes de pagar. La comprobación del NIF solo confirma el formato. No confirma a quién pertenece el número.

Qué importes aparecen en la factura

- Los precios son importes totales. El prestador está exento de IVA al amparo del artículo 53 del Código del IVA portugués, por lo que la factura no incluye IVA.
- Cuando la ley obliga a un cliente empresarial a practicar una retención del impuesto portugués sobre la renta de las personas físicas (IRS), la factura la indica. La retención no cambia el precio acordado.

Reembolsos

Cuando hay un reembolso, va acompañado del documento fiscal de rectificación correspondiente. Más información en Desistimiento y reembolsos.

Preguntas frecuentes

Me he olvidado de indicar el NIF. ¿Qué hago?

Escriba a contacto@lyntev.com lo antes posible, desde el correo utilizado en el pedido, con la referencia y el NIF correcto.

No he recibido la factura. ¿Dónde la busco?

Busque en el correo utilizado en el pedido, incluida la carpeta de spam. Si no la encuentra, escríbanos con la referencia y la fecha del pago.

¿Las facturas de los productos ContactoIA, BeautyFlow IA y Clínicas Pro también se tramitan aquí?

No. La facturación de cada producto sigue las condiciones publicadas en su dirección correspondiente. Consulte la ayuda de cada producto en Productos Lyntev.

Desistimiento y reembolsos

Cómo ejercer el derecho de desistimiento de 14 días si es consumidor, en qué casos hay reembolso y cómo solicitarlo a Lyntev.

Si compró una web basada en plantilla o un plan de alojamiento y mantenimiento para uso personal, tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de 14 días, sin indicar el motivo. Este artículo explica cómo ejercer ese derecho y en qué otros casos corresponde un reembolso. Las reglas completas figuran en las Condiciones de Venta.

Quién tiene derecho de desistimiento

El derecho legal de desistimiento se aplica a los **consumidores**: personas físicas que compran para fines ajenos a su actividad profesional. En el pedido, corresponde a elegir «Uso personal» en «Compra para».

Quien compra para su empresa o actividad profesional no tiene este derecho legal, pero dispone de las condiciones de cancelación que se describen más abajo.

El plazo

Son **14 días desde la celebración del contrato**, es decir, desde la fecha en que enviamos el correo de confirmación, después de confirmarse el pago. En los planes de alojamiento y mantenimiento, los 14 días se cuentan desde la suscripción.

Cómo ejercer el desistimiento

Basta con una declaración inequívoca, enviada dentro del plazo por uno de estos medios:

Mediante la página de desistimiento

1. Abra Desistimiento.
2. Rellene el nombre, el correo utilizado en el pedido, la referencia del pedido, el servicio (web basada en plantilla, plan de alojamiento y mantenimiento u otro servicio) y la fecha del pedido. Las observaciones son opcionales.
3. Pulse **«Confirmar el desistimiento»**.
4. Recibe de inmediato, por correo electrónico, un acuse de recibo con la fecha y la hora de la solicitud. Consérvelo como justificante.

Por correo electrónico

Escriba a contacto@lyntev.com. Puede utilizar el modelo de formulario que figura al final de las condiciones de venta, pero su uso es facultativo.

> **Importante:** El asistente de IA del sitio no acepta solicitudes de desistimiento. Utilice la página o el correo electrónico.

Qué ocurre con los pagos

Reembolsamos los pagos recibidos sin demora indebida y en un plazo máximo de **14 días** desde la fecha en que se nos informa de su decisión. El reembolso se realiza por el mismo medio de pago, PayPal, salvo acuerdo expreso en contrario sin costes para usted.

Si solicitó que el trabajo empezara antes

Sin una solicitud expresa, el trabajo solo empieza después de los 14 días. Si, al hacer el pedido, solicitó que empezara durante el plazo de desistimiento y después desiste del contrato, paga un importe proporcional al servicio prestado hasta el momento en que nos comunicó la decisión.

Cuándo se pierde el derecho

El derecho de desistimiento termina cuando el servicio se haya prestado por completo, es decir, cuando se entregue la web, **si** marcó las dos casillas correspondientes en el pedido:

1. la solicitud de inicio del trabajo durante el plazo de desistimiento; y
2. el reconocimiento de que pierde ese derecho cuando el servicio se haya prestado por completo.

Estas casillas son independientes, opcionales y no vienen marcadas.

Clientes profesionales

Si compró para su empresa o actividad profesional:

- puede cancelar el pedido **antes de que empecemos el trabajo**, con reembolso íntegro;
- después de que empiece el trabajo, determinamos conjuntamente el trabajo realmente realizado, justificamos por escrito el importe retenido y reembolsamos el resto.

No se pierden automáticamente los importes pagados.

Otros casos de reembolso

También se realiza un reembolso, por PayPal, cuando:

- no cumplimos un plazo ni el plazo adicional que nos fijó por escrito;
- hay una falta de conformidad que da derecho a reembolso, en las condiciones legales;
- finaliza un plan de alojamiento y mantenimiento y el último cobro cubre días posteriores a la fecha de finalización;
- hubo un error de precio, según las Condiciones de Uso.

Los reembolsos se realizan en un plazo máximo de 14 días desde la decisión o el acuerdo que los determina, salvo que se aplique un plazo legal más breve, y van acompañados del documento fiscal de rectificación correspondiente.

Cómo solicitar un reembolso

1. Escriba a contacto@lyntev.com.
2. Indique el correo utilizado en el pedido, la referencia y la fecha.
3. Explique el motivo de la solicitud.

> **Importante:** No envíe datos de la tarjeta ni contraseñas. Una reclamación abierta en PayPal no sustituye la solicitud realizada directamente a Lyntev.

Preguntas frecuentes

¿Tengo que explicar por qué desisto?

No. Al ejercer el desistimiento, no necesita indicar el motivo.

¿El desistimiento se aplica a los productos ContactoIA, BeautyFlow IA y Clínicas Pro?

Estos productos no se venden a través de las condiciones de venta de Lyntev. Tienen condiciones, precios y garantías propios, publicados en sus direcciones correspondientes.

No estoy de acuerdo con la respuesta. ¿Dónde puedo reclamar?

Puede utilizar el Livro de Reclamações Eletrónico o, en los litigios de consumo, recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios. Consulte Reclamaciones y resolución de litigios.

06

Dominio, alojamiento y gestión

El dominio a su nombre, los planes de gestión y los cambios después de publicar.

El dominio de su web: registro, costes y dominio que ya tiene

Planes de gestión: qué incluyen y cómo cancelar

Cambios después de publicar y servicios puntuales

El dominio de su web: registro, costes y dominio que ya tiene

El dominio siempre está a su nombre. Sepa cuánto cuesta, quién paga el registro y qué hacer si ya tiene un dominio.

El dominio es la dirección de su web, por ejemplo onegocio.pt. En Lyntev, el dominio siempre está a su nombre. Este artículo explica cuánto cuesta, quién lo paga y qué hacer si ya tiene uno.

La regla principal

El dominio **siempre se registra a nombre del cliente**, con un correo de recuperación controlado por usted. Lyntev puede gestionar la parte técnica, como la configuración del DNS, pero nunca es titular de su dominio ni lo retiene como garantía de pago.

Cuánto cuesta

Concepto	Coste
Dominio directamente en .pt con la web de presentación basada en plantilla en 12 cuotas de 25 €	Dominio .pt gratis durante el primer año, registrado a su nombre. A partir del segundo año, paga la renovación del .pt al precio del registrador, confirmado previamente.
.com u otra extensión con la web basada en plantilla en cuotas mensuales	La oferta solo cubre el registro de un nombre nuevo directamente en .pt. El .com y las demás extensiones se pagan aparte desde el primer año. Confirmamos con usted el precio del registrador antes de contratar el dominio.
Dominio con la web de presentación basada en plantilla pagada en dos plazos	Con el pago en dos partes, el dominio queda a su nombre y paga el registro y la renovación al precio del registrador.
Gestión de la renovación por Lyntev, si la solicita	10 € al año por el seguimiento, además de la tarifa del registrador. En la web basada en plantilla en cuotas mensuales, este servicio solo se cobra a partir del segundo año.
Configuración de correo profesional (opcional)	30 €, más el coste del proveedor de correo

En una tienda o una web a medida, la propuesta identifica quién se encarga del dominio y los costes que le corresponden. Confirmamos con usted el importe aplicable al nombre y la extensión que elija antes de continuar.

Si todavía no tiene dominio

1. En el paso 2 del pedido, en «Dominio», elija **«Quiero registrar uno»**.
2. Escriba el dominio que le gustaría tener, por ejemplo onegocio.pt. Si todavía no lo ha decidido, déjelo en blanco: el resumen muestra «Por definir con nosotros».

3. Ayudamos con el proceso de registro, que se hace a su nombre.

> **Consejo:** Un dominio solo queda garantizado cuando se registra efectivamente. Si el nombre que quiere está libre, no retrase demasiado el registro.

Si ya tiene dominio

1. En el paso 2 del pedido, elija **«Ya tengo un dominio»** e indíquelo.
2. El dominio sigue en su registrador y a su nombre. Paga la renovación según el contrato que ya tiene. La oferta de la modalidad mensual cubre el registro de un nombre nuevo directamente en .pt.
3. Para publicar, el dominio debe apuntar al alojamiento de la web. Acordamos con usted cómo configurar el dominio.

> **Importante:** No nos envíe contraseñas por correo electrónico ni por WhatsApp. Si hace falta compartir accesos, acordamos un medio seguro.

Si su dominio ya tiene correo asociado, díganos cuál es el proveedor para tenerlo en cuenta en la configuración.

El dominio y los plazos

La publicación se realiza en un máximo de 2 días laborables después de la aprobación y, cuando corresponda, después de que el dominio y el alojamiento estén disponibles. Si el registro o la configuración del dominio tardan, la publicación espera a que estén listos.

Si deja de trabajar con nosotros

El dominio es suyo y sigue siendo suyo. Apoyamos el cambio del DNS y del dominio, sin penalización de salida, y entregamos el paquete de la web para que pueda alojarla con otro proveedor.

Preguntas frecuentes

¿Quién renueva el dominio cada año?

Puede controlar la fecha y renovar el dominio directamente con el registrador. Si prefiere que Lyntev se encargue del seguimiento de la renovación, puede contratar ese servicio por 10 € al año, además de la tarifa del registrador.

¿Los planes de alojamiento y mantenimiento incluyen el dominio o buzones de correo?

El mantenimiento técnico y el mantenimiento con contenidos incluyen el alojamiento, el HTTPS y el DNS de la web. El dominio .pt durante el primer año es una oferta de la web de presentación basada en plantilla en 12 cuotas de 25 €. Los buzones de correo profesional pueden contratarse aparte.

¿Puedo utilizar un dominio .com en lugar de .pt?

Sí. La oferta solo cubre el registro de un nombre nuevo directamente en .pt. El .com y las demás extensiones se pagan aparte desde el primer año. Confirmamos con usted el precio del registrador antes de contratar el dominio. Puede pedirnos el precio del nombre deseado antes de encargar la web. Si ya tiene un dominio .com, puede mantenerlo en su registrador y seguir pagándole la renovación.

Planes de gestión: qué incluyen y cómo cancelar

Compare la gestión técnica (12 € al mes) y la gestión con contenidos (24 € al mes), vea qué no está incluido y cómo cancelar sin cargos.

Después de publicar el sitio web, puede dejarnos el alojamiento y el mantenimiento. Los planes de gestión son opcionales, no tienen permanencia y terminan con 30 días de preaviso. El sitio web que compró no depende de ellos.

Los tres escenarios

	Sin gestión	Gestión técnica	Gestión con contenidos
Precio	0 €	12 € al mes	24 € al mes
Alojamiento del sitio web, HTTPS y DNS necesario para el sitio	A su cargo	Incluido	Incluido
Copia de seguridad después de cada cambio gestionado y todos los meses	No incluida	Incluida	Incluida
Comprobación mensual de HTTPS, enlaces y datos de contacto	No incluida	Incluida	Incluida
Correcciones técnicas del sitio web	No incluidas	Incluidas	Incluidas
Cambios de contenido	Se pagan por horas	Se presupuestan aparte	Hasta 30 minutos al mes, sin acumular
Soporte técnico	No incluido	Incluido	Incluido

Sin gestión, entregamos el paquete del sitio web con los archivos y las instrucciones. El alojamiento y el dominio quedan a su cargo.

En la **gestión con contenidos**, los 30 minutos mensuales sirven para cambiar textos, precios, horarios, datos de contacto y fotografías, dentro de la composición existente. Los minutos no utilizados no pasan al mes siguiente.

Servicios cobrados aparte de la gestión

- el registro del dominio cuando se contrata aparte y la tarifa de renovación del registrador;
- buzones de email;
- páginas o funcionalidades nuevas;
- rediseño del sitio web;
- publicidad;
- suscripciones de ContactoIA, BeautyFlow IA o Clínicas Pro.

Si eligió el sitio web de presentación con plantilla en 12 mensualidades de 25 €, el dominio .pt forma parte del pedido el primer año. A partir del segundo año, paga la renovación del .pt al precio del registrador, confirmado previamente. La oferta solo cubre el registro de un nombre nuevo directamente en .pt. El .com y las demás extensiones se pagan aparte desde el primer año. Confirmamos con usted el precio del registrador antes de contratar el dominio. Consulte las condiciones del dominio y los servicios que puede solicitar después de publicar.

Cuándo empieza y cómo se paga

- Elige el plan en el primer paso del pedido. La gestión empieza en la **fecha de publicación** del sitio web.
- Cuando se publica el sitio web, la página del pedido muestra el botón **«Activar la gestión (12 € al mes) mediante PayPal»** (o 24 €, en la gestión con contenidos). La primera mensualidad se paga en ese momento. Las siguientes se cobran todos los meses mediante una suscripción de PayPal con renovación automática.
- Recibe una factura-recibo después de cada pago.
- Si paga el sitio web en 12 mensualidades de 25 €, la gestión técnica ya está incluida.

El proveedor de alojamiento y las condiciones concretas se identifican en la confirmación de la contratación.

Soporte

El soporte se presta por email y WhatsApp. No hay un horario, plazo de respuesta o nivel de disponibilidad garantizados. Actuamos con la diligencia adecuada a la gravedad de cada situación e informamos si se produce un incidente que afecte de forma material a su sitio web.

Cómo cancelar

1. Escriba a contacto@lyntev.com o por WhatsApp, solicitando la terminación del plan. Indique el sitio web o el dominio.
2. Si lo desea, indique una fecha de terminación posterior a 30 días.
3. Si quiere alojar el sitio web en otro proveedor, solicite el paquete del sitio web.

Qué ocurre después:

- La terminación surte efecto **30 días después de que recibamos la solicitud**, o en la fecha posterior que indique.
- Paga solo las mensualidades hasta esa fecha. No hay un periodo mínimo ni cargos de salida.
- Mantenemos la suscripción en PayPal hasta la fecha de terminación y la cancelamos ese día. No necesita cancelarla en PayPal.
- Si el último cobro cubre días posteriores a la fecha de terminación, reembolsamos la diferencia proporcionalmente.
- Ponemos a su disposición el paquete del sitio web y los datos exportables en un plazo de 10 días laborables desde la solicitud y le ayudamos con el cambio del DNS y del dominio.
- El alojamiento se mantiene hasta la fecha de terminación. Después, los archivos del sitio web se conservan durante 30 días para su recuperación y luego se eliminan, salvo obligación legal.

> **Importante:** Si paga el sitio web en mensualidades y cancela antes de la mensualidad 12, la gestión termina sin penalización, pero paga la parte del precio del sitio web que falta: 150 € menos 13 € por cada mensualidad pagada.

Cambios de precio

El precio de un periodo ya pagado no cambia. Cualquier cambio de precio o condiciones para periodos futuros se comunica por escrito con al menos 30 días de antelación. Si no está de acuerdo, puede terminar el plan sin cargos antes de que el cambio surta efecto.

Preguntas frecuentes

¿Si termino la gestión, pierdo el sitio web?

No. La licencia del sitio web se mantiene incluso sin plan de gestión. Entregamos el paquete del sitio web para que lo aloje donde quiera.

¿La gestión es obligatoria?

No. Los planes son opcionales y el sitio web comprado no depende de ellos. Si elige «Sin mantenimiento», entregamos el paquete del sitio web con las instrucciones.

¿Qué ocurre si falla una mensualidad?

Avisamos por escrito y damos 15 días para regularizar. Si no se regulariza, podemos suspender los cambios de contenido y el soporte. El alojamiento solo se desconecta después de un nuevo aviso, con al menos 15 días de antelación, y después de poner a su disposición el paquete del sitio web. El dominio nunca se retiene.

Cambios después de publicar y servicios puntuales

Cómo pedir cambios en la web después de publicarla, qué incluye el plan con actualización de contenidos y cuánto cuestan los servicios puntuales.

Una web necesita cambiar con el negocio: precios nuevos, un horario distinto, fotografías recientes. Este artículo explica cómo pedir cambios después de la publicación y cuánto cuestan.

Qué incluye cada plan

- **Alojamiento, mantenimiento y actualización de contenidos (24 € al mes):** hasta 30 minutos de cambios al mes en textos, precios, horarios, contactos y fotografías, dentro de la composición existente. Los minutos no utilizados no se acumulan.
- **Alojamiento y mantenimiento técnico de la web (12 € al mes):** las correcciones técnicas están incluidas. Los cambios de contenido se presupuestan aparte.
- **Sin plan de alojamiento y mantenimiento:** los cambios se pagan por horas, cuando los necesite.

En todos los casos, corregimos sin coste los errores que nos sean imputables.

Cómo pedir un cambio

1. Escriba a contacto@lyntev.com o por WhatsApp.
2. Reúna todos los cambios en un único mensaje. Para cada uno, indique la sección de la web, qué aparece y qué debe aparecer.
3. Envíe las fotografías nuevas como archivos adjuntos, en sus originales.
4. Si la solicitud cabe en los minutos de su plan, no tiene coste adicional. Si no cabe, o su plan no incluye contenidos, enviamos antes una estimación por escrito.
5. Hacemos el cambio. Si tiene coste, solo avanzamos después de que acepte la estimación.

> **Importante:** Cualquier trabajo fuera de lo incluido se presupuesta por escrito antes de realizarlo y solo se cobra si lo acepta. La falta de respuesta no equivale a aceptación.

En los planes de alojamiento y mantenimiento, hacemos una copia de seguridad de la web después de cada cambio gestionado.

Precios de los servicios puntuales

Servicio	Precio
Cambios puntuales	40 € por hora (mínimo 20 €)

Servicio	Precio
Paquete de 5 horas	200 €
Página adicional	90 €
Idioma adicional	desde 120 €
Blog o noticias	190 €
Formulario con envío real contratado aparte	45 €. El formulario de solicitud ya está incluido en la página a medida y en la web corporativa de hasta cinco páginas.
Reservas online	desde 120 €, o con BeautyFlow IA o Clínicas Pro
Añadir carrito y pagos a una web existente	Mediante propuesta tras evaluar la plataforma, el catálogo y lo que se pueda aprovechar.
Asistente de IA en WhatsApp	con ContactoIA, desde 19,90 € al mes
Configuración de correo profesional	30 €, más el coste del proveedor
Gestión de la renovación del dominio	10 € al año
Entrega urgente, en un máximo de 5 días laborables	un 25% adicional
Entrega en 48 horas o durante el fin de semana	un 50% adicional

Los importes son totales a pagar, exentos de IVA conforme al artículo 53 del Código portugués del IVA (CIVA). La tabla completa está en Precios.

Si quiere una **tienda nueva basada en plantilla**, la creación empieza en **600 € en total**, con adaptación de la web y venta online incluidas. Recibe una propuesta con los gastos de funcionamiento y de proveedores aplicables antes de contratar. Comparar las opciones de tienda.

> **Consejo:** Si prevé varios cambios a lo largo del año, compare el paquete de 5 horas con el plan que incluye actualización de contenidos.

Cambios mayores

Si la web necesita crecer mucho, por ejemplo con varias páginas nuevas, otra dirección visual o funcionalidades a medida, puede pasar a una web a medida y aprovechar los contenidos y el dominio. Empiece en Pedir presupuesto.

Preguntas frecuentes

¿Los 30 minutos de actualización de contenidos pasan al mes siguiente?

No. Los minutos no utilizados no se acumulan.

¿Puedo hacer los cambios por mi cuenta?

Después del pago íntegro, la licencia le permite modificar y mantener la web directamente o a través de otro proveedor. Los problemas causados por cambios realizados por usted o por terceros no cuentan como falta de conformidad.

¿Cuánto cuesta un cambio pequeño, como modificar un precio?

En el plan con actualización de contenidos utiliza parte de los 30 minutos mensuales. Sin ese plan, los cambios puntuales cuestan 40 € por hora, con un mínimo de 20 €, y recibe antes la estimación.

07

Asistente y contacto

Cómo contactar con nosotros, utilizar el asistente de IA y pedir ayuda al equipo.

Cómo usar el asistente de IA de la web

Cómo contactar con Lyntev

Cómo usar el asistente de IA de la web

Qué hace y qué no hace el asistente de IA de Lyntev, cómo hablar con una persona, borrar la conversación y qué ocurre con sus datos.

El Asistente Lyntev responde de inmediato a preguntas sobre nuestros servicios, precios y plazos. Es un sistema de inteligencia artificial, no una persona. Este artículo explica cómo usarlo, sus límites y qué ocurre con las conversaciones.

1. Abrir el asistente

En cualquier página, pulse el botón **«Hable con nosotros»**, en la esquina inferior derecha. En pantallas pequeñas, el botón muestra solo el símbolo de Lyntev. En la página Contacto, también puede usar «Abrir el Asistente Lyntev».

2. Hacer una pregunta

1. Elija una de las sugerencias, por ejemplo «¿Cuánto cuesta un sitio web para mi negocio?» o «¿Cuánto se tarda en crear un sitio web?», o escriba su pregunta.
2. Pulse Enter para enviar. Para cambiar de línea sin enviar, use Shift y Enter.
3. La respuesta aparece a medida que se escribe.

Cada mensaje puede tener hasta 1200 caracteres. La conversación se mantiene mientras navega por la web en la misma pestaña y desaparece del navegador cuando cierra esa pestaña.

Qué puede hacer el asistente

- Explicar las webs basadas en plantilla, los planes de alojamiento y mantenimiento, las webs y sistemas a medida y los productos ContactoIA, BeautyFlow IA y Clínicas Pro.
- Indicar los precios publicados.
- Ayudar a usar el simulador y dar estimaciones orientativas para proyectos a medida.
- Explicar cómo funciona un pedido y dónde están las condiciones aplicables.
- Registrar una solicitud de contacto con una persona del equipo.

Qué no hace el asistente

- No realiza pedidos, pagos, cancelaciones, reembolsos ni cambios de suscripciones.
- No acepta solicitudes de desistimiento. Para ello, use Derecho de desistimiento.
- No tiene acceso a sus cuentas de ContactoIA, BeautyFlow IA o Clínicas Pro ni al estado de su pedido.
- No presta asesoramiento jurídico, fiscal, financiero ni sanitario.
- Responde solo sobre Lyntev y sus servicios.

- No asume compromisos en nombre de Lyntev.

> **Importante:** El asistente puede equivocarse. Las estimaciones son orientativas y no son propuestas. En los productos de precio fijo, como la web basada en plantilla, se aplica el precio publicado y repetido en el resumen del pedido.

3. Hablar con una persona

1. En la parte inferior del panel, pulse **«Hablar con una persona»**.
2. Indique su nombre y un correo electrónico o número de móvil.
3. Pulse **«Solicitar contacto»**.
4. Recibe una referencia que empieza por «ASS-». El equipo recibe la conversación y da seguimiento a la solicitud con el contexto que ya ha compartido.

Otras opciones en la parte inferior del panel

- **WhatsApp:** abre WhatsApp con un mensaje ya escrito que incluye su última pregunta. El mensaje solo se envía cuando lo confirma en WhatsApp.
- **Correo electrónico:** abre un mensaje dirigido a contacto@lyntev.com.
- **Cómo funciona:** abre la página Asistente de IA, con las normas completas.
- **Borrar conversación:** borra la conversación en el navegador y en nuestro servidor.

4. Borrar la conversación

Pulse **«Borrar conversación»**. Los mensajes desaparecen del panel y de su navegador, la copia guardada en nuestro servidor se elimina de inmediato y el asistente empieza una conversación nueva.

Si pidió hablar con una persona, este botón no borra la copia enviada con esa solicitud. Para que la eliminemos antes de que termine el plazo de conservación, escriba a contacto@lyntev.com.

Límites de uso

- Cada conversación admite hasta 30 mensajes suyos. Después, continúe por WhatsApp o correo electrónico.
- Si envía muchos mensajes seguidos, puede tener que esperar un minuto.
- En días de mucha demanda, el asistente puede alcanzar el límite diario de conversaciones. En ese caso, le indica WhatsApp y el correo electrónico.

Sus datos

- Las respuestas las generan los modelos Claude de Anthropic. Para generar cada respuesta, el servidor de la web envía a Anthropic las instrucciones del asistente y los mensajes de la conversación. Su dirección IP no se envía a Anthropic.
- La conversación se guarda en la base de datos de la web, en Cloudflare, con jurisdicción de la Unión Europea, durante 30 días después del último mensaje o hasta que la borre con «Borrar conversación».
- Si pide hablar con una persona, la conversación queda asociada a la solicitud de contacto y sigue el plazo de esas solicitudes: 12 meses después del último contacto, si no da lugar a un contrato.
- Lyntev no utiliza las conversaciones para entrenar modelos de IA.

> **Importante:** No escriba datos de salud, contraseñas, datos bancarios, documentos de identidad ni datos de otras personas.

Preguntas frecuentes

¿Estoy hablando con una persona?

No. El asistente es una inteligencia artificial y se lo indica en el primer mensaje. Si quiere hablar con una persona, use «Hablar con una persona».

¿Es definitivo el precio que me dio el asistente?

No. En los proyectos a medida, el precio solo queda definido en la propuesta por escrito. En los productos de precio fijo se aplica el precio publicado. Si el asistente indica un importe distinto, prevalece el precio publicado.

El asistente no responde. ¿Qué hago?

Inténtelo de nuevo dentro de unos minutos. Si el problema continúa, contacte con nosotros por WhatsApp o por correo electrónico.

Cómo contactar con Lyntev

Sepa cómo contactar con Lyntev, enviar una solicitud y hablar con una persona del equipo.

Elija el canal de contacto que le resulte más cómodo. Para una solicitud en curso, indique la referencia para que podamos encontrar el historial.

Nuestros canales

Canal	Dirección	Indicado para
Formulario de contacto	lyntev.com/contacto	Solicitudes de información, con referencia y confirmación por correo electrónico
Teléfono	+351 928 412 891	Hablar con el equipo o concertar una reunión
Videollamada	Concertar una videollamada	Revisar una propuesta o mostrar su proyecto a distancia
Correo electrónico	contacto@lyntev.com	Pedidos, aprobaciones, facturación, privacidad y solicitudes formales
WhatsApp	+351 928 412 891	Consultas rápidas y ajustes
Asistente	Botón «Hable con nosotros», en cualquier página	Respuestas inmediatas sobre servicios, precios y plazos

1. Mediante el formulario de contacto

1. Abra Contacto.
2. Indique su nombre y correo electrónico. El móvil y la empresa son opcionales.
3. Elija el asunto: web basada en plantilla, web a medida, sistema a medida, inteligencia artificial, productos ContactoIA, BeautyFlow IA o Clínicas Pro, mantenimiento, alojamiento o cambios, u otro asunto.
4. Escriba el mensaje, de al menos 10 caracteres.
5. Pulse **«Enviar mensaje»**.

Verá una referencia que empieza por «MSG-» y recibirá un correo de confirmación. Si quiere añadir algo, responda a ese correo.

2. Por correo electrónico

Escriba a contacto@lyntev.com. Los correos automáticos del sitio se envían desde noreply@mail.lyntev.com, pero las respuestas a esos correos llegan a contacto@lyntev.com.

3. Por WhatsApp

Utilice el número +351 928 412 891. Algunos enlaces de WhatsApp del sitio abren un mensaje ya escrito. No se envía nada hasta que lo confirme en WhatsApp.

También puede enviar una nota de voz normal o un mensaje de audio compatible. Cuando es necesario, el audio se procesa internamente por partes para comprender la solicitud completa, sin recortes silenciosos. El asistente envía un mensaje sobre lo que ha pedido, sin incluir la transcripción. Si no comprende el audio, puede pedir otra nota de voz, sin obligarle a escribir. No envíe audios de una sola reproducción, datos sensibles innecesarios ni credenciales.

> **Importante:** La primera respuesta en WhatsApp puede ser automática, generada por inteligencia artificial. Una persona del equipo puede intervenir y responder directamente.

4. Mediante el asistente

Abra el asistente en el botón **«Hable con nosotros»**, en la esquina inferior derecha de la página. Si necesita hablar con una persona, utilice «Hablar con una persona» dentro del asistente. Más información en Cómo utilizar el asistente de IA.

Reuniones presenciales

Si prefiere reunirse en sus instalaciones, consulte las localidades a las que nos desplazamos y solicite una cita. Para reunirse en la dirección profesional de Marrazes, concierte la visita antes de desplazarse. El equipo confirma con usted la fecha y la disponibilidad de la sala de coworking.

Para que podamos responder antes

- Indique la referencia, si tiene una: «LYN-» para pedidos, «ORC-» para presupuestos, «MSG-» para mensajes y «ASS-» para solicitudes realizadas en el asistente.
- Escriba desde el correo utilizado en el pedido o la solicitud.
- Reúna todo en un solo mensaje.

> **Importante:** No envíe contraseñas, datos bancarios, datos de tarjeta, documentos de identidad ni datos de salud por ningún canal.

Solicitudes con página propia

- **Desistimiento:** utilice Desistimiento. Recibe de inmediato un acuse de recibo.
- **Presupuestos:** utilice Pedir presupuesto, que muestra inmediatamente una estimación orientativa.
- **Reclamaciones:** puede utilizar el Livro de Reclamações Eletrónico. Consulte también Reclamaciones y resolución de litigios.
- **Datos personales:** escriba a contacto@lyntev.com, indicando el derecho que quiere ejercer.

Identificación de Lyntev

Lyntev es el nombre comercial de Wellinton Alves de Oliveira, empresario individual, NIF portugués 309769728. Dirección profesional: Estrada de São Tiago, n.º 376, 2415-543 Marrazes – Leiria, Portugal.

Preguntas frecuentes

¿Cuánto tardan en responder?

El tiempo de respuesta depende de la solicitud. Para obtener respuestas inmediatas sobre servicios y precios, puede abrir el asistente.

08

Privacidad y seguridad

Sus datos, el almacenamiento en el navegador, los pagos y el enlace del pedido.

Privacidad, cookies y seguridad en el sitio web de Lyntev

Privacidad, cookies y seguridad en el sitio web de Lyntev

Qué datos conservamos y dónde, qué almacenamiento utiliza el sitio en su navegador, cómo funcionan los pagos y cómo proteger su pedido.

Recogemos únicamente los datos que necesitamos para responder, ejecutar pedidos y cumplir la ley. Este artículo resume lo esencial. Las reglas completas están en la Política de Privacidad y en la página Cookies.

Qué guarda el sitio web en su navegador

Los servicios utilizan almacenamiento técnico. También puede autorizar estadísticas de uso de las páginas públicas mediante Google Analytics. Puede rechazarlas y seguir utilizando el sitio web.

Nombre	Para qué sirve	Durante cuánto tiempo
`lyntev-consent`	Guarda que ya ha visto el aviso de almacenamiento, para no mostrarlo en todas las páginas	6 meses
`lyntev-chat`	Mantiene la conversación con el asistente mientras navega en la misma pestaña	Hasta cerrar la pestaña o elegir «Borrar conversación»
`lyntev-encomenda-rascunho`	Guarda los datos de texto del formulario de pedido si recarga la página	Hasta cerrar la pestaña o completar el pedido
Cookies con el prefijo `lyntevstats`	Cuentan visitas y acciones en las páginas públicas cuando acepta las estadísticas	Hasta 183 días o hasta que retire la autorización

En la primera visita, elija **«Aceptar estadísticas»** o **«Rechazar estadísticas»**. Puede volver a abrir la elección en el pie de página, en **«Preferencias de almacenamiento»**.

Cloudflare, que aloja el sitio web, puede pedir al navegador que guarde una política técnica de informes de errores de red y, si detecta tráfico sospechoso, una cookie de seguridad. PayPal puede guardar cookies propias cuando elige pagar. Los detalles están en la página Cookies.

> **Consejo:** Para eliminarlo todo, borre las cookies y los datos del sitio lyntev.com en la configuración del navegador. El sitio web sigue funcionando y el aviso vuelve a aparecer.

Dónde se guardan sus datos

- **Base de datos y archivos del pedido:** en Cloudflare, bajo jurisdicción de la Unión Europea, que los mantiene almacenados en la UE. Los archivos están en un almacenamiento privado.
- **Ejecución del sitio web y envío de emails:** utilizan la red global de Cloudflare, por lo que las solicitudes pueden procesarse fuera del Espacio Económico Europeo, con las garantías descritas en la Política de Privacidad.

- **Asistente de IA:** los mensajes se envían a Anthropic para generar las respuestas. Anthropic almacena los datos de la API en Estados Unidos.
- **Buzón contacto@lyntev.com:** alojado en Zoho, en Estados Unidos.
- **WhatsApp de soporte:** funciona a través de la plataforma ContactoIA, otro sistema de Lyntev.

No vendemos datos personales.

Durante cuánto tiempo conservamos los datos

Datos	Plazo
Conversaciones con el asistente, sin solicitud de contacto	30 días después del último mensaje, con eliminación automática, o antes, si elige «Borrar conversación»
Solicitudes de contacto y de presupuesto	12 meses después del último contacto, si no se celebra un contrato
Pedidos registrados que nunca se pagan	Se eliminan automáticamente, junto con los archivos, 14 días después del registro
Archivos enviados en el pedido	Se eliminan automáticamente 90 días después de la publicación del sitio web o de la cancelación del pedido
Pedidos, comunicaciones, versiones y aceptaciones	Durante el contrato y hasta 5 años después de su terminación
Documentos fiscales	10 años

Pagos seguros

Los pagos se realizan en PayPal. **Lyntev no recibe ni guarda los datos de su tarjeta.** Recibimos de PayPal únicamente información de la transacción, como el identificador, el importe, la fecha y el estado.

Confirmamos cada pago directamente con PayPal antes de darlo por pagado. Si PayPal no confirma un pago que se ha cobrado, no pague de nuevo y escríbanos con la referencia.

El enlace personal de su pedido

La página del pedido no tiene contraseña: se abre con el enlace personal enviado por email.

- **Guarde los emails del pedido.** Cada email de seguimiento incluye un enlace válido.
- **No publique ni comparta el enlace** con quien no deba ver el pedido. Quien lo tenga puede ver el estado y enviar archivos.
- **El enlace caduca.** Deja de funcionar 90 días después de la publicación del sitio web o de la cancelación del pedido.
- **Si pierde el enlace**, escriba a contacto@lyntev.com desde el email utilizado en el pedido.

Buenas prácticas

- No envíe contraseñas, datos bancarios, datos de tarjeta, documentos de identidad ni datos de salud por email, WhatsApp, formulario o asistente.
- Los emails automáticos de Lyntev llegan de «Lyntev», desde noreply@mail.lyntev.com. Si recibe un mensaje en nombre de Lyntev que le parezca sospechoso, confírmelo con nosotros por otro canal antes de responder.
- El sitio web utiliza siempre conexiones cifradas (HTTPS). Compruebe que está en lyntev.com antes de rellenar un formulario.

Sus derechos

Puede solicitar el acceso a sus datos, la rectificación, la supresión, la limitación del tratamiento y la portabilidad, y oponerse a tratamientos basados en el interés legítimo. Escriba a contacto@lyntev.com, indicando el derecho que quiere ejercer y el email utilizado. Respondemos en el plazo de un mes, que puede ampliarse en los casos previstos por la ley.

También puede presentar una reclamación ante la Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Preguntas frecuentes

¿El sitio web utiliza Google Analytics u otras estadísticas?

Solo después de aceptar. Lyntev cuenta páginas públicas, clics en WhatsApp y solicitudes recibidas en los formularios, excluyendo el texto de los campos. Puede retirar la autorización en el pie de página. La medición de visitas de Cloudflare sigue desactivada.

¿Se utilizan mis datos para entrenar inteligencia artificial?

Lyntev no utiliza las conversaciones para entrenar modelos de IA. Según las condiciones comerciales de Anthropic, esta no entrena modelos con los datos enviados a través de la API.

¿Quién ve las fotografías que envío en el pedido?

Los archivos están en un almacenamiento privado y el acceso se limita al responsable y a las cuentas de servicio necesarias. Se utilizan únicamente para crear y mantener su sitio web.

09

Productos Lyntev

ContactoIA, BeautyFlow IA y Clínicas Pro, y dónde encontrar la ayuda de cada uno.

Productos Lyntev: qué hacen y dónde encontrar ayuda

Productos Lyntev: qué hacen y dónde encontrar ayuda

ContactoIA, BeautyFlow IA y Clínicas Pro: para quién es cada producto, precios, prueba gratuita y enlace al centro de ayuda de cada uno.

Además de sitios web y sistemas a medida, Lyntev tiene tres productos propios que funcionan en el navegador, en ordenador, tableta y móvil, sin instalar nada. Cada uno tiene su propio centro de ayuda, con guías y manuales en PDF.

Dónde encontrar la ayuda de cada producto

Producto	Para quién	Centro de ayuda
ContactoIA	Empresas que atienden a clientes por WhatsApp	contactoia.lyntev.com/ajuda
BeautyFlow IA	Salones de belleza, barberías, estética, uñas, pestañas y spa	beautyflow.lyntev.com/ajuda
Clínicas Pro	Clínicas y consultas	clinicaspro.lyntev.com/ajuda

> **Consejo:** Para dudas sobre su cuenta, la configuración o el funcionamiento de un producto, empiece por el centro de ayuda de ese producto. Este centro de ayuda trata de los sitios web, los proyectos y los pedidos realizados en lyntev.com.

ContactoIA

Atención con IA en WhatsApp y CRM Kanban. La IA responde a sus clientes con la información de su empresa y las oportunidades quedan organizadas en un embudo.

Antes de responder en WhatsApp, el asistente recibe los servicios, los precios, los horarios y las reglas de la empresa y se prueba en el laboratorio. Responde en el idioma del cliente, se presenta como asistente virtual y puede pausarse por contacto, pasando la conversación al equipo.

Plan	Precio	Límites
Starter	19,90 € al mes	1 usuario, 2000 respuestas de IA al mes, hasta 1000 contactos
Pro	34,90 € al mes	5 usuarios, 6000 respuestas de IA al mes, hasta 5000 contactos
Business	84,90 € al mes	20 usuarios, 20 000 respuestas de IA al mes, hasta 25 000 contactos

Prueba gratuita de 3 días, con 100 respuestas de IA, sin tarjeta. ContactoIA se conecta como dispositivo vinculado de WhatsApp, no a través de la API oficial de Meta, y su uso queda sujeto a las reglas de WhatsApp.

Solicitudes por nota de voz

El cliente puede enviar una nota de voz normal o un mensaje de audio compatible. Cuando es necesario, el audio se procesa internamente por partes para entender la solicitud completa, sin recortes silenciosos. ContactoIA interpreta internamente la solicitud y responde por escrito sobre el asunto; no envía la transcripción al contacto ni una respuesta en audio. La función está incluida en todos los planes y en la prueba, con acceso válido y dentro de la cuota habitual de respuestas, sin recargo automático por la transcripción.

Si el audio no es comprensible, el asistente puede pedir otra nota de voz, sin exigir que el cliente escriba. Para los mensajes de visualización única, envíe una nota normal. Se siguen respetando la conexión, la activación probada de la IA, las pausas y el paso al equipo. No se interpretan imágenes, vídeos ni documentos: solo puede considerarse el texto que los acompaña.

La transcripción se realiza en el servidor propio de Lyntev. El audio original se elimina después del procesamiento, incluidos los fallos: no se archiva en el servidor ni en las copias de seguridad. Solo la transcripción interna y los metadatos necesarios quedan vinculados al mensaje; el texto puede formar parte del contexto de la IA y está incluido en la exportación y la eliminación del contacto. Las copias en el propio WhatsApp y en los dispositivos tienen su propio tratamiento. Consulte los procedimientos y las condiciones en la Ayuda de ContactoIA sobre notas de voz.

Dirección: contactoia.lyntev.com

BeautyFlow IA

Gestión para salones de belleza: agenda por profesional, reserva online, clientes, paquetes y finanzas.

Cada salón tiene su enlace público de reservas. Los clientes reservan a cualquier hora, reciben la confirmación y hasta 3 recordatorios por email y por SMS desde el móvil del salón, y pueden confirmar, cambiar o cancelar mediante el enlace personal.

Plan	Precio	Límites
Starter	19 € al mes	Hasta 2 profesionales activos
Pro	39 € al mes	Hasta 8 profesionales activos
Enterprise	79 € al mes	Profesionales activos ilimitados

Prueba gratuita de 3 días, sin tarjeta. Los SMS salen del móvil del propio salón y los mensajes de WhatsApp se envían manualmente.

Dirección: beautyflow.lyntev.com

Clínicas Pro

Gestión de clínicas y consultas: agenda por profesional y sala, pacientes, registros clínicos, consultas online por vídeo y cuentas.

Las consultas online por vídeo están en todos los planes. Desde 15 minutos antes, el paciente entra mediante el enlace de la consulta, en el móvil o el ordenador, sin instalar nada, y espera en la sala de espera hasta que el profesional le admita. El vídeo está cifrado entre los participantes y no se graba; es posible desenfocar el fondo e invitar a un familiar o un intérprete.

Plan	Precio	Límites
Básico	29 € al mes, por clínica	1 profesional sanitario, recepción incluida
Pro	39 € al mes, por clínica	Hasta 5 profesionales sanitarios, equipo ilimitado
Ultra	69 € al mes, por clínica	Hasta 10 profesionales sanitarios, 500 créditos de IA al mes

Prueba gratuita de 3 días, sin tarjeta. Los recordatorios de WhatsApp son mensajes listos para enviar y los SMS automáticos salen del móvil de la clínica.

Dirección: clinicaspro.lyntev.com

Condiciones comunes a los tres productos

- **3 días gratis, sin tarjeta.** Al terminar la prueba no hay cobro automático.
- **Pago mensual mediante PayPal**, en euros, con renovación automática y cancelación cuando quiera.
- **Sus datos son suyos.** Cada producto permite exportar los datos.
- **Cada producto tiene sus propios términos, precios y garantías.** Las condiciones de reembolso no son iguales entre productos y están en los términos de cada uno.
- **No son programas de facturación certificados.** Las facturas a sus clientes siguen emitiéndose en su programa certificado.
- **No hay sincronización automática entre los productos.**

> **Importante:** Los productos no se venden mediante los términos de venta de lyntev.com. El desistimiento, los reembolsos y la facturación de cada producto siguen las condiciones publicadas en la dirección de ese producto.

Preguntas frecuentes

¿El asistente del sitio web de Lyntev puede ver mi cuenta en un producto?

No. El asistente de lyntev.com no tiene acceso a las cuentas de ContactoIA, BeautyFlow IA ni de Clínicas Pro. Utilice la ayuda del producto.

¿Puedo añadir un producto a mi sitio web?

Sí. Por ejemplo, las reservas online pueden hacerse con BeautyFlow IA o Clínicas Pro, y la atención por WhatsApp con ContactoIA. Puede ver el coste conjunto en el simulador de precios.

Ningún producto sirve para mi caso. ¿Y ahora?

Creamos sistemas a medida. Empiece en Solicitar presupuesto, eligiendo «Sistema a medida».

Sitios web, sistemas e inteligencia artificial para empresas.

Email
contacto@lyntev.com

Teléfono y WhatsApp
+351 928 412 891

Sitio web
lyntev.com/es

Nos reunimos en las instalaciones del cliente, con cita previa, en las localidades de Leiria, Marinha Grande, Batalha, Pombal, Fátima y Praia da Vieira. Según el proyecto, también podemos acordar desplazamientos a otras zonas de Portugal.

Lyntev es el nombre comercial de Wellinton Alves de Oliveira, número de identificación fiscal portugués (NIF) 309769728.
Dirección profesional en un espacio de coworking: Estrada de São Tiago, n.º 376, 2415-543 Marrazes – Leiria, Portugal.
Importes totales a pagar, exentos de IVA en virtud del artículo 53 del Código del IVA portugués (CIVA).