

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuál es el compromiso de permanencia y política de cancelación de las suscripciones GUEST y BUSINESS?

Las suscripciones GUEST y BUSINESS tienen una permanencia mínima de 3 meses. Si pasado ese periodo el suscriptor quiere dejar el servicio, deberá notificarlo vía e-mail a info@emotions-ar.com y se le dará de baja.

¿Cuál es la Política de devoluciones de las suscripciones GUEST y BUSINESS?

El único caso en que se puede solicitar la devolución del coste de la suscripción es si por errores técnicos, el suscriptor no ha podido disfrutar del servicio y nuestro equipo técnico no ha sido capaz de resolver sus problemas en el plazo de 15 días desde que el suscriptor ha realizado su queja.

En ese caso se devolverá un máximo de 1 mes de suscripción y se procederá a cancelarla con el permiso del suscriptor.

¿Qué sucede con las imágenes en AR creadas de un usuario que se ha dado de baja del servicio?

Cuando un usuario se da de baja de la suscripción, las imágenes creadas se mantienen activas durante 7 días. Pasado el tiempo de gracia, las imágenes dejarán de estar activas, pero permanecerán almacenadas en el Cloud durante 3 meses más. Pasados los 3 meses, si el usuario no ha retomado la suscripción, se eliminarán definitivamente del servidor Cloud.

¿Qué servicios incluye una suscripción GUEST al Studio de emotionsAR?

La suscripción GUEST incluye el uso ilimitado del software en el Cloud (con las limitaciones de los planes de precio detalladas en la página de planes). Las experiencias AR publicadas en Studio serán visualizadas a través de la App emotionsAR (IOS/Android), gratuita para el usuario final. También se incluyen un número limitado de Hits AR en función del plan de precio escogido.

¿Qué es un HIT AR?

Cada vez que un usuario final abre una sesión de la App emotionsAR y enfoca una imagen que está subida a Studio y asociada a uno de nuestros productos, al identificar nuestro servidor contabiliza un hit. El número de hits dependerá también del tiempo en que se visualiza una imagen con contenido AR y no es standard para todos los casos, dependiendo de la calidad del dispositivo y de la conexión a la red que se tenga en ese momento.

¿Cómo controla el suscriptor el nivel de hits en cada momento?

El suscriptor, a través de su ID en Studio tiene acceso al *dashboard* de analíticas dónde podrá comprobar el número de hits de manera automática y en tiempo real.

¿Qué servicios incluye una suscripción FACTORY al Studio de emotionsAR?

La suscripción FACTORY da derecho al uso ilimitado del software en el Cloud. El usuario puede usar todos los productos y medir todas las campañas en tiempo real. Además, incluye una app con funciones profesionales de Realidad Aumentada (iOS / Android).

¿Qué funciones incorpora la app de mi suscripción FACTORY?

La suscripción incluye una app con registro de usuarios, noticias, agenda de eventos, productos destacados y la cámara de Realidad Aumentada. Desde Studio online puedes controlar todas las publicaciones y la cámara del dispositivo del usuario, ofreciendo experiencias AR a tiempo real.

¿Cuál es el compromiso de suscripción que necesitamos para FACTORY?

Nuestro equipo y el tuyo va a hacer una inversión en este proyecto, por lo que te pedimos un compromiso con el servicio de 12 meses. Los pagos son mensuales. Existen descuentos por pagos anuales.

¿Cómo se paga la suscripción?

Los pagos se realizan preferentemente por tarjeta de crédito o PAYPAL. Otras formas de pago deben ser solicitadas al departamento financiero a info@emotions-ar.com

¿Qué es y cómo se factura el exceso de hits?

Todas las suscripciones incluyen una cantidad de tráfico de realidad aumentada suficiente y proporcional a la previsión de consumo. El tráfico se mide en hits que son reconocimientos de imágenes por la cámara. En caso de exceso de consumo, los hits de exceso se facturan con un resumen final de mes al precio de 50€ CPM (coste por cada mil hits).

En caso opcional, se pueden adquirir BONOS de hits a un precio pactado solicitándolo a nuestro equipo de *Customer Success* a info@emotions-ar.com

¿Puedo poner un límite (cap) de hits en una campaña?

Sí, puedes determinar el umbral de hits. nuestro equipo de *Customer Success* estará atento a tus necesidades y te avisarán de tus límites de cuenta.