

# POLÍTICAS Y CONDICIONES DE SERVICIOS 2026

---

Kam Marketing y Audiovisuales SpA

RUT: 77.893.914-2

Domicilio: Ahumada 370, Oficina 515, Santiago – Chile

Estas políticas y condiciones rigen todos los servicios prestados por Kam Marketing y Audiovisuales SpA, en adelante “la Agencia”, a sus clientes, en adelante “el Cliente”. Al contratar cualquiera de nuestros servicios o aceptar una propuesta comercial, el Cliente declara conocer y aceptar íntegramente las siguientes disposiciones, las cuales tienen carácter contractual y vinculante.

## 1. Disposiciones Generales

Toda propuesta, presupuesto o cotización se emite por escrito (correo electrónico o documento formal) y tiene validez de 10 días corridos salvo que se indique otro plazo.

Los valores incluyen únicamente lo expresamente indicado en la propuesta. Todo lo no señalado será considerado adicional y cotizado aparte.

La Agencia presta directamente los servicios que forman parte de sus actividades comerciales y se reserva el derecho de tercerizar o subcontratar actividades complementarias (ej.: programación avanzada, impresión publicitaria, implementaciones específicas de código), manteniendo en todo momento la supervisión y responsabilidad frente al Cliente.

El Cliente deberá entregar toda la información, accesos y materiales solicitados en un máximo de dos (2) envíos completos, ya sea por correo electrónico, carpeta compartida o documentos, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.

El retraso o incumplimiento en la entrega de insumos suspende plazos y libera a la Agencia de toda obligación de cumplimiento en fechas.

El inicio de plazos de entrega se contabiliza únicamente desde la recepción del pago inicial y de la totalidad de insumos solicitados.

La Agencia podrá rechazar trabajos adicionales no pactados o cobrarlos según corresponda.

En ningún caso el Cliente podrá ceder ni transferir a terceros el servicio contratado sin autorización escrita de la Agencia.

## 2. Servicios Audiovisuales

Incluyen planificación, guión, grabación, edición, postproducción, musicalización y entrega final. Pudiendo cambiar según el plan contratado.

El Cliente es responsable de gestionar permisos de locaciones y derechos de imagen de personas, marcas o espacios.

Se incluye una (1) ronda de cambios menores. Cambios mayores o nuevas versiones se cotizarán aparte.

Archivos editables y proyectos en bruto son de propiedad de la Agencia, salvo acuerdo expreso y costo adicional.

Las fotografías y videos son propiedad del Cliente, pero la Agencia podrá usarlos en su portafolio salvo oposición expresa por escrito.

En relación con los reagendamientos, si estos obedecen a causas atribuibles al cliente, la agencia no estará obligada a extender los plazos de ejecución originalmente pactados, quedando a su sola discreción aceptar o no una reprogramación, de acuerdo con su disponibilidad operativa. Todo costo adicional derivado de dicho reagendamento será de exclusiva responsabilidad del cliente. Asimismo, cuando la reprogramación se solicite fuera de los plazos previamente acordados por ambas partes, la agencia se reserva el derecho de revisar y modificar los valores del servicio conforme al tiempo transcurrido y a las consideraciones vigentes al momento de retomar la ejecución del proyecto.

La Agencia no se hace responsable por condiciones externas que afecten la grabación (clima, cortes de energía, restricciones de permisos, entre otros.).

## 3. Diseño Web

Incluyen diseño para sitios informativos, corporativos, institucionales o e-commerce.

Rediseño Web: No equivale a un sitio nuevo. Se realiza según diseño aprobado basado en insumos y referencias entregadas. Una vez aprobado el diseño, no se aceptan modificaciones salvo autorización de la Agencia, con costo adicional.

Desarrollo Nuevo: Se limita a lo señalado en la propuesta. Las integraciones externas o específicas (ERP, CRM, etc.) tendrán costo adicional.

Accesos: Los accesos se entregan únicamente al finalizar el proyecto y tras el pago total. Si el Cliente solicita accesos anticipados, será bajo su exclusiva responsabilidad y la Agencia queda exenta de todo reclamo por fallas posteriores. Tras la entrega de accesos, la Agencia no es responsable de caídas, daños, cambios o errores en código, plantillas, plugins o base de datos, salvo que exista contrato de soporte.

Marcha Blanca: Tras la migración, se establece un periodo de 5 días corridos de marcha blanca para monitoreo. Durante este tiempo, los accesos no se entregan al Cliente salvo renuncia expresa a la garantía de funcionamiento. Si el Cliente exige accesos, el proyecto se considera finalizado y la Agencia queda liberada de responsabilidad.

Responsabilidad Limitada: La Agencia no es responsable de problemas derivados de hosting, dominios, correos corporativos, pasarelas de pago o configuraciones externas.