

POLÍTICAS Y CONDICIONES DE SERVICIOS 2025

Kam Marketing y Audiovisuales SpA

RUT: 77.893.914-2

Domicilio: Ahumada 370, Oficina 515, Santiago – Chile

Las siguientes políticas y condiciones regulan 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 los servicios ofrecidos o aceptar una propuesta comercial, el Cliente declara conocer y aceptar íntegramente las disposiciones contenidas en este documento, las cuales tienen carácter **contractual y vinculante**.

La aceptación podrá manifestarse por escrito (incluido correo electrónico) o mediante el **pago parcial o total** del servicio.

1. Disposiciones Generales

1.1. Toda propuesta, presupuesto o cotización se emite por escrito y tiene validez de **10 días corridos**, salvo que se indique otro plazo.

1.2. Los valores incluyen únicamente lo expresamente señalado en la propuesta. Todo requerimiento adicional será considerado un servicio nuevo y cotizado aparte.

1.3. La Agencia presta directamente los servicios que forman parte de sus actividades comerciales, y se reserva el derecho de **tercerizar o subcontratar actividades complementarias** necesarias para la correcta ejecución de los proyectos (por ejemplo: desarrollo web especializado, impresión publicitaria, implementación de código, entre otros), manteniendo en todo momento la supervisión y responsabilidad frente al Cliente.

1.4. El Cliente deberá entregar toda la información, materiales y accesos solicitados en un **máximo de dos (2) envíos completos**, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la solicitud.

1.5. La falta o retraso en la entrega de la información suspende los plazos de entrega y libera a la Agencia de toda obligación de cumplimiento en fechas.

1.6. El inicio de los plazos se contabilizan **sólo desde la recepción del pago inicial** y de la totalidad de insumos requeridos.

1.7. La Agencia podrá rechazar o reprogramar proyectos cuando el Cliente no cumpla con los plazos o no facilite los recursos necesarios.

1.8. El Cliente no podrá ceder ni transferir los servicios contratados sin autorización escrita de la Agencia.

1.9. Todos los servicios se prestan conforme a la **legislación chilena vigente**.

2. Servicios Audiovisuales

2.1. Incluyen planificación, guión, grabación, edición, colorización, y entrega final en los formatos acordados.

2.2. El Cliente debe gestionar los permisos de locación, derechos de imagen y uso de marcas o material protegido. La Agencia no se responsabiliza por reclamos derivados de su omisión.

2.3. El servicio incluye **una (1) ronda de cambios menores**. Cambios adicionales o sustanciales tendrán costo extra.

2.4. Los archivos editables o brutos (Premiere, After Effects, DaVinci, etc.) son propiedad exclusiva de la Agencia, salvo pacto escrito.

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

2.6. Los agendamientos estarán sujetos a disponibilidad y no extenderán plazos.

2.7. La Agencia no se hace responsable por factores externos (clima, cortes eléctricos, fallas técnicas o de terceros).

3. Servicios Web

3.1. Incluyen diseño, desarrollo, implementación y entrega de sitios informativos, corporativos, institucionales o e-commerce, según lo acordado.

3.2. **Rediseño web:** No equivale a un sitio nuevo ni incluye desarrollos a medida fuera de lo descrito en la propuesta. Una vez aprobado el diseño, no podrá modificarse salvo aceptación escrita de la Agencia, con costo adicional.

3.3. **Desarrollo nuevo:** Se limita a lo detallado en la propuesta. Integraciones externas o específicas (ERP, CRM, pasarelas no estándar) se cotizan aparte.

3.4. **Accesos:** Los accesos al sitio web se entregarán únicamente al finalizar el proyecto y tras el pago total. Si el Cliente los solicita antes, la Agencia quedará exenta de toda responsabilidad por errores o daños posteriores.

3.5. **Marcha blanca:** Tras la migración se establece un periodo de siete (7) días corridos para monitoreo técnico. Durante ese periodo no se

entregarán accesos. Si el Cliente exige los accesos, se entenderá el proyecto como finalizado.

3.6. La Agencia no se responsabiliza por fallas en hosting, dominios, correos, pasarelas o servicios de terceros.

4. Gestión de Redes Sociales

4.1. El servicio de gestión de redes sociales incluye la **planificación estratégica, creación de grillas de contenido, diseño de piezas gráficas, redacción de textos, programación, publicación y monitoreo básico de métricas**, según lo establecido en la propuesta o contrato.

4.2. Duración del servicio:

- El servicio tendrá la **duración establecida en la propuesta o contrato firmado entre las partes**, contado desde la fecha de inicio acordada.
- Una vez concluido el periodo contratado, el servicio **no se renovará automáticamente**, salvo acuerdo **por escrito** entre ambas partes, mediante correo o documento formal emitido por la Agencia.
- Cualquier extensión, renovación o modificación deberá ser formalizada por escrito, indicando nuevos plazos y valores.

4.3. Obligaciones del Cliente:

El Cliente deberá entregar toda la información, logotipos, fotografías, videos, accesos y material necesario en los plazos definidos. El retraso suspende los plazos de trabajo y libera a la Agencia de responsabilidad sobre las fechas de publicación.

4.4. Limitaciones y alcance:

La Agencia no garantiza resultados específicos (seguidores, interacción o ventas), dado que dependen de factores externos.

El servicio incluye una (1) ronda de ajustes por contenido dentro del calendario mensual. Cambios adicionales podrán cotizarse por separado.

4.5. Cierre de entregas mensuales:

Transcurrido el plazo del servicio sin renovación o nuevo contrato, éste se considerará **concluido y finalizado**, sin acumulación de publicaciones o contenido pendiente.

5. Branding

5.1. Incluye desarrollo de logotipo, identidad visual, manual de marca y piezas gráficas.

5.2. Se incluyen **dos (2) rondas de cambios**. Cambios adicionales se cotizan aparte.

5.3. Los archivos se entregan en formatos estándar (.png, .jpg, .pdf y .ai si fue contratado).

5.4. Los derechos de uso se transfieren al Cliente tras el pago total. La Agencia podrá usar el trabajo en su portafolio salvo acuerdo de confidencialidad.

6. Campañas de Publicidad Digital (Ads)

6.1. Incluyen la planificación, configuración, segmentación, diseño de piezas gráficas o audiovisuales, optimización y monitoreo de campañas en plataformas como Google Ads, Meta Ads, TikTok Ads, entre otras.

6.2. Ejecución y acceso a las cuentas:

- Las campañas se ejecutarán en las **cuentas publicitarias del Cliente**, las cuales deben estar activas y con métodos de pago válidos.
- Durante la configuración y monitoreo, la **Agencia mantendrá el rol de editor o administrador principal**, para garantizar el correcto desarrollo técnico y evitar errores o malas prácticas por manipulación indebida.
- El Cliente podrá solicitar **información completa a las métricas y resultados**, pudiendo visualizar en todo momento la información de sus campañas.
- La Agencia garantiza la **entrega completa y transparente de todos los datos, métricas y resultados**, sin omitir información alguna.

6.3. **Transparencia:** La Agencia mantendrá comunicación constante sobre el rendimiento, presupuesto y resultados de las campañas.

6.4. **Presupuestos y pagos:** La inversión publicitaria es exclusiva del Cliente y se paga directamente a la plataforma. La Agencia cobra solo por la gestión profesional y monitoreo.

6.5. **Duración:** El periodo contratado se contará desde la fecha de pago y no se extenderá por atrasos del Cliente.

6.6. La Agencia no garantiza ventas ni resultados específicos, ya que dependen de factores externos.

7. Fotografía

- 7.1. Incluye fotografía de producto, gastronómica, corporativa o de espacios.
- 7.2. El Cliente debe entregar productos en buen estado y gestionar permisos de locación.
- 7.3. Los archivos RAW no se entregan salvo pacto expreso.
- 7.4. Las fotografías son propiedad del Cliente, y la Agencia podrá usarlas en su portafolio salvo objeción escrita.

8. Consultoría en Marketing Digital

- 8.1. Incluye asesorías, diagnósticos, capacitaciones y acompañamiento.
- 8.2. Los resultados dependen de la implementación por parte del Cliente.
- 8.3. Los informes son de uso exclusivo del Cliente y no pueden reproducirse sin autorización.

9. Pagos y Facturación

- 9.1. Todo servicio inicia tras el pago inicial.
- 9.2. Modalidades: 50% al inicio y 50% a la mitad, o 100% al inicio.
- 9.3. La falta de pago dentro del plazo autoriza a la Agencia a no tomar el servicio o ajustar valores.
- 9.4. El incumplimiento del segundo pago faculta a la Agencia a dar por terminado el servicio.
- 9.5. Todos los pagos son **no reembolsables bajo ninguna circunstancia.**
- 9.6. La Agencia emitirá factura electrónica conforme a la normativa del SII.

10. Limitación de Responsabilidad

La responsabilidad máxima de la Agencia se limita al monto efectivamente pagado por el Cliente. No responderá por lucro cesante, daños indirectos ni perjuicios comerciales.

11. Legislación y Jurisdicción

Este documento se rige por la legislación chilena. Las partes fijan domicilio en Santiago y se someten a sus tribunales ordinarios.

12. Aceptación de Propuestas y Carácter Contractual

12.1. Toda propuesta emitida tiene carácter contractual.

12.2. La aceptación por correo o pago implica la aceptación de estas políticas.

12.3. No se requiere firma adicional.

13. Cancelación de Servicios

La Agencia podrá cancelar servicios sin devolución si el Cliente:

- No entrega información en plazo.
- Mantiene conductas irrespetuosas.
- No responde validaciones.
- Incumple pagos.
- Exige trabajos adicionales sin pagar su costo.

14. Modalidades de Pago (Detalle)

14.1. 50% al inicio y 50% a la mitad.

14.2. 100% al inicio.

14.3. El incumplimiento de pagos permite suspender o finalizar servicios sin devolución.

15. Tiempos de Entrega y Cambios

15.1. Los tiempos se definen según la propuesta.

15.2. En diseño y audiovisual se incluye una (1) ronda de cambios.

15.3. Las observaciones deben entregarse juntas y dentro del plazo.

15.4. Cambios que alteren más del 20% del recurso se considerarán un nuevo desarrollo con costo extra.

15.5. Cambios solicitados después de **dos (2) días corridos** desde la entrega se considerarán aprobados.

16. Almacenamiento y Conservación de Materiales

16.1. En servicios que no sean redes sociales, los materiales se almacenan por **10 días corridos** desde la entrega final.

16.2. En gestión de redes sociales, se almacenan **31 días corridos** desde su publicación.

16.3. Luego de esos plazos serán eliminados definitivamente.

17. Derechos de Autor y Propiedad Intelectual

17.1. La propiedad intelectual se transfiere al Cliente solo tras el pago total.

17.2. Hasta entonces, todo material pertenece a la Agencia.

17.3. La Agencia conserva derechos morales y de portafolio.

17.4. El Cliente garantiza que los materiales entregados no infringen derechos de terceros.

18. Confidencialidad y Protección de Datos

La Agencia mantendrá la confidencialidad de toda la información del Cliente y usará sus accesos solo para la ejecución del servicio.

19. Fuerza Mayor

La Agencia no será responsable por atrasos o incumplimientos derivados de causas externas o de fuerza mayor.

20. Responsabilidad sobre Accesos Entregados por el Cliente

Una vez entregados los accesos, la Agencia no será responsable por errores, caídas o daños posteriores.

21. Vigencia y Actualización de Políticas

Estas políticas estarán vigentes durante toda la relación comercial y podrán ser actualizadas por la Agencia, aplicando las nuevas versiones a futuros contratos.

22. Formatos de Entrega

Las entregas se realizan en formatos estándar (PDF, JPG, PNG, MP4, etc.). Los archivos editables no se incluyen salvo acuerdo escrito y pago adicional.

23. Modificación de Propuestas, Sustitución de Servicios y Entregas Finales

23.1. Toda propuesta comercial aceptada se considera firme y vinculante. No podrá ser modificada, sustituida ni intercambiada salvo aceptación escrita de la Agencia.

23.2. Cambios o reemplazos de servicios aprobados se considerarán nuevas contrataciones con costo adicional.

23.3. En servicios audiovisuales, branding, diseño o web, el Cliente tendrá un plazo máximo de **tres (3) días corridos** desde la entrega para solicitar ajustes.

23.4. Pasado dicho plazo, los recursos se considerarán aprobados y finales.

23.5. Cambios posteriores serán considerados nuevos trabajos con costos adicionales.

24. Derecho de Selección y Terminación por Conductas Inadecuadas

24.1. La Agencia se reserva el derecho de seleccionar libremente con quién trabajar y de rechazar proyectos o alianzas que considere inapropiadas.

24.2. Si durante el servicio se presentan comportamientos irrespetuosos, abusivos o poco profesionales, la Agencia podrá **dar por terminado el servicio de manera inmediata**.

24.3. En ese caso, no habrá devoluciones de dinero, aun si el trabajo no estuviese finalizado, y los pagos efectuados se considerarán compensación por los recursos invertidos.

25. No Acumulación de Servicios Mensuales o Packs

25.1. Los servicios mensuales, planes o packs no son acumulables bajo ninguna circunstancia.

25.2. Deben ejecutarse dentro de los **plazos establecidos en la propuesta o contrato**.

25.3. Si el Cliente no utiliza el servicio dentro del periodo acordado, se considerará ejecutado en su totalidad.

25.4. Las solicitudes de reagendamiento deberán ser aprobadas por escrito por la Agencia y estarán sujetas a disponibilidad.

25.5. Esta política aplica a todos los servicios mensuales o recurrentes: redes sociales, campañas publicitarias, packs audiovisuales, planes de contenido, webs o consultoría entre otros prestados por la agencia.

26. Autorización de uso de imagen

Al momento de inscribirse y participar en cualquiera de los cursos impartidos por KAM Marketing y Audiovisuales SpA, ya sean en modalidad presencial o virtual, el participante otorga su consentimiento expreso, libre e informado para la captación, registro y uso de su imagen personal, voz y/o apariencia en fotografías, grabaciones audiovisuales u otros formatos generados durante el desarrollo de las actividades.

Dicha autorización comprende el uso, reproducción, edición y difusión del material obtenido, exclusivamente con fines comunicacionales, promocionales e institucionales de KAM Marketing y Audiovisuales SpA, a través de sus canales oficiales, tales como sitio web, redes sociales, presentaciones corporativas y otros medios propios.

KAM Marketing y Audiovisuales SpA se compromete a no utilizar este material con fines distintos a los señalados, ni a cederlo a terceros. La presente autorización se otorga de manera gratuita, sin límite territorial y por tiempo indefinido, sin que ello genere derecho a compensación económica alguna para el participante.