



MARKETING Y AUDIOVISUALES SpA

POLÍTICAS Y CONDICIONES DE SERVICIOS

2026 · RUT: 77.893.914-2 · Ahumada 370, Of. 515 — Santiago, Chile

Las presentes políticas y condiciones regulan la prestación de los servicios contratados a KAM Marketing & Audiovisuales, en adelante “la Agencia”, y forman parte integrante de sus propuestas comerciales, cotizaciones, órdenes de trabajo, contratos y anexos.

La aprobación de una propuesta, el pago del anticipo, la emisión de una orden de compra o la confirmación escrita por correo electrónico o mensajería implicará la aceptación de estas condiciones por parte del cliente.

I. POLÍTICAS GENERALES

1. Alcance del servicio

Cada servicio comprenderá exclusivamente las prestaciones, entregables, cantidades, formatos, jornadas, plataformas, locaciones, plazos y condiciones descritas en la propuesta comercial aprobada.

Todo elemento que no se encuentre expresamente indicado en la propuesta se entenderá excluido del servicio y deberá ser evaluado y cotizado por separado.

Las conversaciones, reuniones, referencias generales o solicitudes verbales no modificarán el alcance contratado, salvo que exista una confirmación escrita de ambas partes.

2. Inicio del servicio

La Agencia iniciará la planificación, asignación de recursos y ejecución del servicio únicamente cuando se hayan cumplido conjuntamente las siguientes condiciones:

- Aprobación formal de la propuesta.

- Pago del anticipo correspondiente.
- Entrega de la información y recursos necesarios.
- Envío del formulario de preproducción, cuando corresponda.
- Confirmación de fechas, locaciones, participantes y demás antecedentes requeridos.

La recepción del pago no implica necesariamente el inicio inmediato del trabajo si el cliente aún no ha entregado los antecedentes, accesos o recursos necesarios.

3. Pagos y facturación

Salvo que la propuesta indique una modalidad diferente, los servicios deberán pagarse de acuerdo con los porcentajes, etapas y fechas establecidos en la cotización.

Los valores indicados no incluyen IVA, salvo que se señale expresamente lo contrario.

Los pagos realizados por concepto de reserva, anticipo, planificación, producción, contratación de personal, asignación de agenda, compra de recursos o contratación de proveedores no serán reembolsables una vez iniciadas dichas gestiones.

La Agencia podrá suspender reuniones, publicaciones, campañas, grabaciones, entregas, desarrollos, accesos o cualquier otra prestación cuando existan pagos vencidos.

La suspensión por falta de pago no constituirá incumplimiento de la Agencia y podrá afectar los plazos inicialmente informados.

4. Trabajos realizados anticipadamente

Todo trabajo solicitado, aprobado o ejecutado deberá ser pagado, aunque haya sido realizado anticipadamente respecto del período mensual al que originalmente correspondía.

Cuando el cliente solicite adelantar contenidos, campañas, diseños, grabaciones, publicaciones, piezas, desarrollos o cualquier otra prestación correspondiente a meses posteriores, dichos trabajos serán considerados ejecutados y deberán ser pagados conforme a su fecha efectiva de realización.

El hecho de que un servicio haya sido producido antes del mes originalmente planificado no permitirá imputarlo a mensualidades futuras pendientes de pago ni postergar su facturación.

Todo trabajo efectivamente realizado deberá ser pagado, aunque se encuentre fuera del mes pagado en curso.

5. Entrega de información y recursos por parte del cliente

El cliente será responsable de entregar oportunamente todos los antecedentes necesarios para la ejecución del servicio, incluyendo, entre otros:

- Logotipos y manuales de marca.
- Fotografías, videos, renders y archivos gráficos.
- Textos, datos técnicos, precios y descripciones.
- Información de productos y servicios.
- Accesos a plataformas y cuentas.
- Autorizaciones de uso de imagen.
- Bases de datos.
- Fechas, ubicaciones y datos de contacto.
- Aprobaciones internas.
- Información legal o comercial necesaria.

Los recursos deberán entregarse organizados, correctamente identificados, completos y en los formatos solicitados por la Agencia.

La Agencia no será responsable por errores derivados de información incorrecta, incompleta, desactualizada o entregada fuera de plazo por el cliente.

6. Recursos finales

El cliente deberá informar expresamente cuándo los archivos, textos, fotografías, renders, colores, nombres, productos, precios y demás materiales entregados corresponden a sus versiones finales.

Una vez que la Agencia haya comenzado a trabajar con dichos recursos, cualquier reemplazo, actualización o modificación podrá considerarse trabajo adicional.

La Agencia no estará obligada a verificar si la información comercial, técnica o legal entregada por el cliente es correcta.

7. Plazos del proyecto

Los plazos informados comenzarán a contabilizarse una vez que la Agencia cuente con:

- El pago correspondiente.
- Todos los recursos finales.
- Las instrucciones completas.
- Los accesos necesarios.
- La disponibilidad confirmada de las personas involucradas.

Los plazos quedarán suspendidos cuando el proyecto se encuentre pendiente de información, revisión, aprobación o pago por parte del cliente.

Los atrasos del cliente desplazarán proporcionalmente el cronograma y podrán afectar la disponibilidad previamente reservada por la Agencia.

8. Revisión y aprobación

El cliente deberá designar a una persona responsable de consolidar y enviar las observaciones.

La Agencia no estará obligada a gestionar instrucciones contradictorias provenientes de diferentes integrantes del equipo del cliente.

Todas las observaciones deberán enviarse:

- Por escrito.
- De forma clara y específica.
- Consolidadas en un único documento o correo.
- Dentro del plazo solicitado.
- Indicando exactamente el elemento que debe revisarse.

Las observaciones enviadas de manera fragmentada, por distintos medios o después del cierre de una ronda podrán ser trasladadas a una nueva ronda de ajustes y generar un costo adicional.

9. Plazo para enviar observaciones

Salvo que se indique un plazo diferente, el cliente contará con un máximo de cinco días hábiles para revisar cada entrega.

Si el cliente no envía observaciones dentro de dicho plazo, la entrega se entenderá aprobada y la Agencia podrá continuar con la siguiente etapa.

Las observaciones posteriores a una aprobación expresa o tácita podrán ser consideradas cambios adicionales.

10. Rondas de ajustes

Cada propuesta deberá indicar la cantidad de rondas de ajustes incluidas.

Una ronda de ajustes corresponde a una instancia única y consolidada de observaciones sobre una entrega.

No constituye una ronda cada mensaje enviado por el cliente, sino el conjunto total de observaciones recibidas en la instancia acordada.

Cuando el cliente envíe nuevas observaciones después de que la Agencia haya comenzado a ejecutar una ronda, estas podrán considerarse parte de una ronda adicional.

11. Correcciones, ajustes y cambios adicionales

Se entenderá por corrección la rectificación de un error atribuible a la Agencia respecto de una instrucción previamente aprobada.

Se entenderá por ajuste una modificación menor que no altere el concepto, estructura, formato, alcance o trabajo previamente aprobado.

Se entenderá por cambio adicional toda solicitud que implique, entre otros:

- Reemplazar información o recursos previamente aprobados.
- Cambiar el concepto creativo.
- Modificar piezas ya aprobadas.
- Incorporar nuevos productos, colores, formatos o versiones.
- Alterar estructuras, guiones, diseños o funcionalidades.
- Rehacer trabajos debido a cambios internos del cliente.
- Crear entregables no incluidos.
- Solicitar nuevas reuniones o rondas de revisión.
- Adaptar piezas a plataformas o formatos no cotizados.

Los cambios adicionales deberán ser evaluados por la Agencia y podrán generar un nuevo valor y una ampliación de los plazos.

La Agencia no iniciará cambios adicionales hasta que exista aprobación escrita de su alcance, valor y plazo.

12. Reuniones

Las reuniones incluidas serán únicamente aquellas señaladas en la propuesta.

Las reuniones adicionales, extensiones de horario, reuniones presenciales no contempladas o reuniones solicitadas para revisar materias previamente aprobadas podrán ser cotizadas por separado.

Las reuniones no reemplazan la obligación del cliente de enviar sus observaciones previamente y por escrito.

13. Reprogramaciones y cancelaciones

Las fechas de grabación, reuniones, lanzamientos o entregas se reservarán según la disponibilidad de la Agencia.

Las reprogramaciones solicitadas por el cliente estarán sujetas a nueva disponibilidad.

Cuando una grabación, evento o jornada sea cancelada o reprogramada con menos de cinco días hábiles de anticipación, la Agencia podrá cobrar los costos comprometidos de personal, equipos, transporte, locación, producción y proveedores.

Si la cancelación ocurre con menos de 48 horas de anticipación, el anticipo no será reembolsable y podrá requerirse un nuevo pago para reservar otra fecha.

14. Pausas del proyecto

Cuando un proyecto permanezca detenido por más de 15 días corridos debido a causas atribuibles al cliente, la Agencia podrá reprogramarlo según su disponibilidad.

Cuando la paralización supere los 30 días corridos, la Agencia podrá:

- Dar por finalizada la etapa ejecutada.
- Facturar el trabajo realizado.
- Recalcular los plazos y valores pendientes.
- Solicitar un pago de reactivación.
- Cerrar administrativamente el proyecto.

15. Propiedad intelectual

La Agencia conservará la autoría y los derechos sobre propuestas creativas, conceptos, metodologías, diseños, guiones, archivos de trabajo, plantillas, código, procesos y materiales desarrollados, salvo que se acuerde expresamente una cesión por escrito.

Una vez pagado íntegramente el servicio, el cliente recibirá una licencia de uso sobre los archivos finales entregados, limitada a las finalidades, territorios, medios y períodos contemplados en la propuesta.

El cliente no podrá vender, sublicenciar, modificar, reutilizar o entregar a terceros los archivos editables o metodologías de la Agencia sin autorización escrita.

16. Archivos editables y material bruto

La entrega de piezas finales no incluye archivos editables, proyectos de edición, archivos fuente, material bruto, descartes, respaldos, sesiones de edición, plantillas, códigos fuente ni archivos internos de producción, salvo que se indique expresamente en la propuesta.

La entrega de archivos editables o material bruto podrá tener un valor adicional.

La Agencia podrá eliminar respaldos y archivos de trabajo después de transcurridos 60 días desde la entrega final, salvo que se haya contratado un servicio de almacenamiento.

17. Materiales de terceros

Los costos de licencias de música, bancos de imágenes, tipografías, plugins, dominios, aplicaciones, servidores, plataformas, actores, modelos, locaciones y otros proveedores externos no se entenderán incluidos, salvo indicación expresa.

Cuando una licencia posea restricciones de duración, territorio, plataforma o inversión publicitaria, el cliente deberá respetarlas.

La Agencia no será responsable por el uso posterior de una pieza fuera de los términos permitidos por la licencia contratada.

18. Derechos sobre materiales entregados por el cliente

El cliente declara que cuenta con los derechos, licencias y autorizaciones necesarias para utilizar todos los textos, fotografías, videos, marcas, logotipos, bases de datos, testimonios, música y demás materiales que entregue.

El cliente será responsable frente a reclamaciones de terceros relacionadas con materiales proporcionados por él.

19. Autorizaciones de imagen

El cliente será responsable de informar previamente qué personas aparecerán en fotografías o videos y de obtener las autorizaciones de imagen correspondientes, salvo que la propuesta asigne expresamente esta gestión a la Agencia.

Cuando la Agencia contrate modelos o actores, el alcance de su autorización se limitará a los usos acordados.

Cualquier ampliación del período, territorio, plataforma o finalidad de uso podrá requerir una nueva autorización y un pago adicional.

20. Portafolio de la Agencia

Salvo acuerdo de confidencialidad o prohibición escrita, la Agencia podrá mostrar los trabajos finales realizados en su página web, redes sociales, presentaciones comerciales, festivales, propuestas y portafolio profesional.

La Agencia no publicará información confidencial ni datos internos que no hayan sido difundidos públicamente por el cliente.

21. Confidencialidad

Ambas partes deberán mantener reserva sobre la información comercial, estratégica, financiera, técnica o interna a la que tengan acceso durante la prestación del servicio.

No se considerará confidencial la información que sea pública, que ya estuviera legítimamente en poder de la otra parte o que deba ser revelada por disposición legal.

22. Protección de datos

Cuando el servicio involucre formularios, bases de datos, campañas, CRM, correos electrónicos o información de usuarios, el cliente será responsable de definir la finalidad del tratamiento y de contar con las autorizaciones y políticas de privacidad necesarias.

La Agencia utilizará los datos únicamente para ejecutar el servicio contratado y de acuerdo con las instrucciones del cliente.

El cliente no deberá compartir contraseñas personales cuando las plataformas permitan asignar roles o accesos específicos.

23. Accesos y seguridad

El cliente deberá proporcionar accesos mediante los mecanismos oficiales de cada plataforma, preferentemente utilizando roles comerciales, administradores, usuarios compartidos o sistemas equivalentes.

La Agencia no será responsable por:

- Bloqueos o restricciones impuestos por plataformas.
- Pérdidas de acceso anteriores al inicio del servicio.
- Hackeos no atribuibles directamente a la Agencia.
- Cambios en algoritmos o políticas.
- Suspensión de cuentas por incumplimientos previos.
- Fallas de servicios externos.
- Problemas causados por accesos entregados a terceros.

24. Proveedores y plataformas externas

La Agencia no controla el funcionamiento de Meta, Google, Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, WordPress, hosting, dominios, plugins, servicios de correo, plataformas de pago ni otros proveedores externos.

Los cambios, caídas, restricciones, actualizaciones, rechazos o suspensiones originados por dichas plataformas no constituirán incumplimiento de la Agencia.

Las gestiones necesarias para solucionar problemas externos podrán cotizarse por separado cuando excedan el alcance contratado.

25. Resultados comerciales

La Agencia se obliga a ejecutar los servicios con criterios profesionales, pero no garantiza resultados específicos de ventas, seguidores, alcance, posicionamiento, leads, conversiones, matrículas, reservas o rentabilidad.

Los resultados dependen de factores externos, incluyendo:

- Presupuesto.
- Producto o servicio ofrecido.
- Precio.
- Competencia.
- Reputación de la marca.
- Atención comercial.
- Disponibilidad.
- Estacionalidad.
- Funcionamiento de las plataformas.
- Calidad de la información entregada por el cliente.

Las proyecciones, estimaciones y referencias históricas no constituyen una garantía de resultados futuros.

26. Término anticipado

El cliente podrá solicitar el término anticipado por escrito.

En dicho caso deberá pagar:

- El trabajo efectivamente realizado.
- Las etapas iniciadas.
- Los costos comprometidos.
- Los proveedores contratados.
- Los servicios producidos anticipadamente.
- Las penalidades expresamente establecidas en la propuesta o contrato.

Los pagos realizados no serán reembolsables cuando correspondan a trabajo ejecutado, planificación, reserva de agenda o costos ya asumidos.

27. Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por retrasos derivados de hechos imprevisibles o inevitables, incluyendo emergencias sanitarias, accidentes, cortes generales, condiciones climáticas, restricciones de autoridad, fallas masivas de plataformas, conflictos sociales o imposibilidad de acceso a locaciones.

Las partes deberán reprogramar las actividades afectadas de buena fe.

28. Comunicaciones válidas

Las aprobaciones, observaciones y solicitudes enviadas por correo electrónico, WhatsApp u otros canales utilizados habitualmente por las partes podrán considerarse comunicaciones válidas.

Sin perjuicio de lo anterior, los cambios de alcance, valores, cancelaciones y términos anticipados deberán confirmarse por escrito.

29. Integridad de las condiciones

Las propuestas comerciales, anexos, órdenes de compra y presentes políticas conformarán conjuntamente el acuerdo entre las partes.

En caso de contradicción, prevalecerán las condiciones particulares indicadas en la propuesta comercial más reciente y expresamente aprobada.

II. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA DESARROLLO WEB

1. Alcance del diseño web

El diseño será desarrollado sobre la base de las referencias, estructura, secciones, contenidos y funcionalidades entregadas o aprobadas por el cliente antes del inicio del proyecto.

Las referencias entregadas servirán como orientación y no implican una reproducción exacta de otros sitios web.

Si el cliente desea incorporar secciones, funcionalidades, integraciones o ideas concretas de diseño, deberá informarlas antes del inicio del desarrollo para que puedan ser evaluadas e incluidas en la planificación y cotización.

2. Fase de entrega de recursos

Antes de comenzar la carga, configuración e implementación del sitio web, el cliente deberá entregar todos los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, incluyendo, según corresponda:

- Textos definitivos.
- Fotografías e imágenes.
- Renders.
- Productos.
- Nombres y descripciones.
- Colores y variaciones.

- Precios.
- Fichas técnicas.
- Enlaces.
- Documentos descargables.
- Información legal y de contacto.
- Cualquier otro archivo o antecedente solicitado por la Agencia.

Los recursos deberán ser entregados completos, organizados, correctamente identificados y en los formatos solicitados por la Agencia, preferentemente mediante la planilla Excel, carpeta o sistema de carga definido para el proyecto.

El cliente contará con un plazo máximo de **siete días hábiles** para cargar y entregar la totalidad de los recursos solicitados, posterior al inicio del proyecto.

La fase de entrega de recursos finalizará cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

1. El cliente confirma que ha cargado y entregado la totalidad de los recursos solicitados.
2. Se cumpla el plazo máximo de siete días hábiles, aunque el cliente no haya realizado una confirmación expresa.

Una vez finalizada esta fase, todos los archivos, recursos e información entregados se considerarán **finales, definitivos y aprobados para su implementación**.

Si el cliente no entrega la totalidad de los recursos dentro del plazo establecido, la Agencia podrá continuar el desarrollo utilizando únicamente los materiales disponibles, dejar pendientes los elementos faltantes o suspender y reprogramar el proyecto, según corresponda.

La falta de entrega oportuna de los recursos suspenderá los plazos inicialmente informados.

La reanudación del proyecto quedará sujeta a la disponibilidad operativa de la Agencia y podrá modificar la fecha estimada de entrega.

3. Modificación de recursos después de finalizada la fase de entrega

Una vez finalizada la fase de entrega de recursos, no se incluirá dentro del valor original del servicio el reemplazo, modificación, actualización, reorganización o incorporación de nuevos archivos o antecedentes.

Se considerará cambio adicional cualquier solicitud posterior relacionada con:

- Reemplazo de fotografías, imágenes o renders.
- Modificación de nombres o descripciones de productos.
- Cambio de colores, terminaciones o variaciones.
- Incorporación, eliminación o sustitución de productos.
- Actualización de precios o fichas técnicas.

- Reorganización de categorías.
- Sustitución de documentos descargables.
- Modificación de textos previamente entregados.
- Incorporación de recursos que no fueron entregados dentro del plazo establecido.
- Reemplazo de archivos por nuevas versiones que el cliente considere posteriormente más adecuadas.

Esta condición se aplicará incluso cuando los cambios se originen por decisiones internas del cliente, modificaciones de producción, correcciones de proveedores, incorporación de nuevos productos, actualización de la oferta comercial o reemplazo de recursos previamente considerados definitivos.

El valor del trabajo adicional será determinado según:

- La cantidad de productos, páginas o elementos afectados.
- El volumen de archivos que deban reemplazarse o volver a cargarse.
- El nivel de avance del proyecto al momento de solicitar el cambio.
- La necesidad de modificar diseños, categorías, campos o funcionalidades.
- La complejidad técnica de la nueva implementación.
- Las horas de trabajo requeridas.
- El impacto que el cambio produzca en otras secciones del sitio.

La Agencia informará previamente el nuevo alcance, valor adicional y extensión del plazo correspondiente.

Los cambios adicionales solo serán ejecutados una vez que el cliente haya aprobado por escrito la cotización y cumplido las condiciones de pago informadas por la Agencia.

La solicitud de cambios posteriores a esta fase podrá extender los plazos del proyecto y modificar las fechas de revisión, implementación y entrega originalmente planificadas.

4. Cambios y ajustes según la fase del proyecto

Todos los cambios, observaciones y ajustes deberán ser enviados, acordados y revisados dentro de la etapa correspondiente del proyecto.

Cada fase deberá ser revisada y aprobada antes de avanzar a la siguiente.

Una vez aprobada una etapa, no será posible regresar a ella ni modificar elementos previamente validados sin una evaluación adicional de alcance, costos y plazos.

Las fases del proyecto podrán contemplar:

1. Entrega de recursos.
2. Definición de estructura y arquitectura.
3. Diseño visual.

4. Carga de contenidos y productos.
5. Programación e implementación.
6. Adaptación responsiva.
7. Pruebas y entrega final.

Las observaciones del cliente deberán corresponder únicamente a la fase que se encuentre activa.

Las solicitudes relacionadas con fases anteriores, recursos ya aprobados o elementos implementados serán consideradas cambios adicionales y estarán sujetas a una nueva cotización.

5. Primera ronda de ajustes: diseño web

Una vez presentado el diseño web, el cliente deberá revisarlo previamente y enviar todas sus observaciones consolidadas en una sola instancia.

La Agencia aplicará los ajustes recibidos antes de realizar la primera reunión de revisión general.

Durante esta reunión se revisará en conjunto el diseño con las observaciones previamente aplicadas.

El diseño será desarrollado sobre la base de las referencias, estructura y secciones entregadas por el cliente.

Por esta razón, las observaciones posteriores no podrán contemplar modificaciones estructurales que alteren sustancialmente la propuesta original.

Las nuevas secciones, funcionalidades particulares, integraciones o ideas concretas que no hayan sido informadas antes del inicio serán consideradas ampliaciones de alcance.

Finalizada la primera reunión y aplicados los ajustes acordados, el diseño se entenderá aprobado y el proyecto avanzará a la fase de desarrollo.

6. Aprobación del diseño

Una vez aprobado el diseño, no se incluirán cambios relacionados con:

- Arquitectura del sitio.
- Mapa de navegación.
- Jerarquía de páginas.
- Distribución general de secciones.
- Estructura de fichas o categorías.
- Elementos principales de construcción.
- Concepto visual general.

- Funcionalidades no contempladas.

Cualquier modificación posterior deberá cotizarse separadamente.

7. Segunda ronda de ajustes: implementación

La segunda revisión se realizará después de la implementación y programación del sitio en su versión de escritorio.

Antes de la reunión, el cliente deberá revisar el sitio implementado y enviar todas sus observaciones puntuales en un único documento.

El documento deberá identificar claramente:

- Página o sección.
- Elemento observado.
- Cambio solicitado.
- Texto o recurso de reemplazo, cuando corresponda.
- Imagen de referencia o captura, si resulta necesario.

Una vez enviado el documento, no se recibirán nuevas observaciones dentro de la misma ronda.

La Agencia realizará los ajustes finales correspondientes y posteriormente se llevará a cabo la segunda reunión de revisión conjunta.

Finalizada esta reunión, la implementación de escritorio se entenderá aprobada y el proyecto avanzará a la adaptación responsiva.

8. Adaptación responsiva

La adaptación responsiva tiene por finalidad adecuar el diseño aprobado a dispositivos móviles y tabletas.

Esta etapa no constituye una nueva instancia para modificar el diseño, estructura, contenidos, productos o funcionalidades previamente aprobados.

Las diferencias necesarias para asegurar una correcta visualización en distintos tamaños de pantalla serán determinadas técnicamente por la Agencia.

9. Reunión final y entrega

La reunión final tendrá por objeto realizar la entrega oficial del sitio web junto con el webmaster y explicar su funcionamiento general.

En esta instancia podrán revisarse:

- Accesos.
- Funcionamiento general.
- Administración básica.
- Formularios.
- Enlaces.
- Publicación.
- Recomendaciones de mantenimiento.

La reunión final no constituye una nueva ronda de diseño o desarrollo.

Las solicitudes de modificación planteadas en esta etapa serán evaluadas como soporte o trabajo adicional.

10. Contenido y revisión final

El cliente deberá revisar antes de la publicación:

- Ortografía.
- Datos de contacto.
- Precios.
- Fichas técnicas.
- Políticas legales.
- Productos.
- Colores.
- Enlaces.
- Formularios.
- Información comercial.

La Agencia no será responsable por información incorrecta que haya sido entregada o aprobada por el cliente.

11. Dominio, hosting y servicios externos

La propuesta deberá indicar expresamente si el dominio, hosting, correo corporativo, certificados de seguridad, plugins, licencias y servicios externos se encuentran incluidos.

Cuando dichos servicios sean contratados directamente por el cliente, este será responsable de sus pagos, renovaciones y condiciones.

Los retrasos en la compra, renovación, configuración o entrega de accesos al dominio y hosting podrán modificar la fecha de entrega.

12. Compatibilidad técnica

La Agencia realizará el desarrollo considerando navegadores y dispositivos de uso general vigentes a la fecha de implementación.

No se garantiza compatibilidad con:

- Navegadores desactualizados.
- Equipos sin soporte.
- Plugins de terceros instalados posteriormente.
- Modificaciones realizadas por otras personas.
- Sistemas no informados antes del desarrollo.

13. Intervención de terceros

La garantía técnica quedará sin efecto sobre las áreas del sitio que hayan sido modificadas por el cliente o por terceros después de la entrega.

Los trabajos necesarios para revisar o corregir dichas intervenciones serán cotizados por separado.

14. Garantía técnica

La Agencia podrá contemplar un período de garantía técnica, contado desde la entrega, para corregir errores de funcionamiento directamente atribuibles al desarrollo ejecutado.

La garantía no incluye:

- Nuevas funcionalidades.
- Cambios de contenido.
- Actualizaciones de productos.
- Errores producidos por terceros.
- Problemas de hosting.
- Fallas de plugins externos.
- Ataques informáticos.
- Cambios de plataforma.
- Falta de mantenimiento.
- Modificaciones posteriores.

15. Mantenimiento

El desarrollo web no incluye mantenimiento permanente, actualización de contenidos, soporte mensual, copias de seguridad, monitoreo de seguridad ni actualización de plugins, salvo que se contrate expresamente.

III. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA GESTIÓN DE REDES SOCIALES

1. Planificación mensual

El servicio se ejecutará de acuerdo con la cantidad de publicaciones, historias, reels, campañas y plataformas señaladas en la propuesta.

Los contenidos no utilizados dentro del período correspondiente no se acumularán automáticamente para meses posteriores, salvo acuerdo escrito.

2. Entrega de información

El cliente deberá entregar promociones, precios, fechas, productos, actividades y antecedentes comerciales dentro del plazo solicitado.

Los retrasos en la entrega de información podrán reducir la cantidad de contenidos que sea posible publicar dentro del mes.

3. Aprobación de contenidos

El cliente deberá revisar la planificación y enviar sus observaciones consolidadas dentro del plazo indicado.

La falta de aprobación podrá afectar el calendario de publicaciones y no extenderá automáticamente la vigencia del servicio.

4. Cambios posteriores

Una vez aprobada una pieza, los cambios de texto, diseño, fecha, precio, producto, formato o enfoque podrán considerarse ajustes adicionales.

La eliminación o modificación de una publicación después de publicada no implicará la reposición automática de la pieza.

5. Gestión de comunidad

La respuesta de comentarios y mensajes se limitará al horario, volumen, plataformas y tipo de consultas indicados en la propuesta.

La Agencia no asumirá funciones de venta, soporte técnico, atención de reclamos o servicio al cliente, salvo contratación expresa.

6. Crisis y comentarios sensibles

Las respuestas relacionadas con reclamos, accidentes, asuntos legales, conflictos laborales o contingencias reputacionales deberán ser previamente aprobadas por el cliente.

La Agencia podrá abstenerse de responder cuando no disponga de información oficial.

IV. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA PUBLICIDAD DIGITAL

1. Presupuesto publicitario

El presupuesto destinado a Meta, Google, TikTok, LinkedIn u otras plataformas es independiente de los honorarios de la Agencia.

El cliente deberá disponer oportunamente de un medio de pago válido y presupuesto suficiente.

2. Aprobación y rechazo de anuncios

La aprobación o rechazo de anuncios depende exclusivamente de cada plataforma.

La Agencia no garantiza que una campaña sea aprobada ni que permanezca activa durante todo el período planificado.

3. Resultados

No se garantizan costos por resultado, cantidades mínimas de leads, ventas, matrículas, reservas, alcance o conversiones.

4. Leads y atención comercial

El cliente será responsable de contactar, gestionar y hacer seguimiento a los leads obtenidos.

La Agencia no será responsable por oportunidades perdidas debido a respuestas tardías, falta de stock, errores de precio, falta de seguimiento o problemas en el proceso comercial.

5. Cambios de campaña

Los cambios importantes de objetivo, público, oferta, ubicación, presupuesto o estrategia podrán requerir una nueva configuración y cotización.

V. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y FOTOGRAFÍA

1. Jornada contratada

La jornada comprenderá únicamente las horas, locaciones, cantidad de cámaras, personal y entregables indicados en la propuesta.

Las horas adicionales tendrán un valor adicional.

2. Preproducción

El cliente deberá entregar oportunamente información sobre locación, horarios, participantes, guiones, vestuario, productos y restricciones de acceso.

Los cambios efectuados después del cierre de la preproducción podrán afectar el valor y la factibilidad de la grabación.

3. Locaciones y permisos

El cliente será responsable de obtener los permisos de acceso, grabación y uso de las locaciones, salvo que la Agencia haya asumido expresamente dicha gestión.

4. Condiciones de grabación

La Agencia no será responsable por ruidos, interrupciones, restricciones, iluminación del lugar, condiciones meteorológicas o problemas operativos de la locación que no hayan sido informados previamente.

5. Selección y edición

La selección de las mejores tomas será realizada por la Agencia conforme a criterios técnicos y creativos.

No se entregarán todas las fotografías, tomas descartadas o material bruto, salvo contratación expresa.

6. Ajustes audiovisuales

Las rondas incluidas comprenderán ajustes menores de edición.

No se considerarán ajustes menores:

- Cambiar el guion aprobado.
- Reemplazar la música después de aprobada.

- Modificar la estructura completa.
- Incorporar material no entregado previamente.
- Crear nuevas versiones.
- Cambiar la duración o formato.
- Rehacer grabaciones.
- Eliminar participantes por decisiones posteriores.

7. Grabaciones adicionales

Las charlas, entrevistas, testimonios, discursos o actividades no contempladas originalmente serán consideradas entregables adicionales, aunque se realicen dentro del mismo evento.

La grabación completa de una actividad es distinta de su incorporación resumida dentro de un video general.

VI. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA EVENTOS

1. Programa definitivo

El cliente deberá entregar el programa definitivo, horarios, nombres de participantes y momentos relevantes antes del evento.

2. Cambios durante el evento

Las solicitudes realizadas durante el evento estarán sujetas a disponibilidad técnica y podrán afectar la cobertura originalmente planificada.

3. Duración

La cobertura finalizará al cumplirse el horario contratado.

Las extensiones se cobrarán por hora o fracción adicional según el valor informado por la Agencia.

4. Responsabilidad sobre momentos no informados

La Agencia no garantiza el registro de actividades, discursos o situaciones que no hayan sido incorporadas al programa o informadas al equipo.

VII. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA DISEÑO GRÁFICO Y BRANDING

1. Propuestas creativas

La cantidad de propuestas iniciales será la indicada en la cotización.

La presentación de una propuesta no obliga a entregar todas las alternativas desarrolladas internamente.

2. Selección de propuesta

Una vez seleccionada una dirección creativa, las rondas de ajustes se aplicarán sobre dicha alternativa.

Solicitar retomar o combinar conceptos descartados podrá generar un valor adicional.

3. Cambios de concepto

El cambio de nombre, público, posicionamiento, estilo o estrategia después de iniciada la etapa creativa se considerará un nuevo alcance.

4. Registro de marca

La creación de una identidad visual no incluye búsqueda legal, registro de marca, evaluación de disponibilidad jurídica ni trámites ante organismos públicos, salvo contratación expresa.

VIII. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA EMAIL MARKETING Y BASES DE DATOS

1. Bases de contactos

El cliente declara que las bases de datos entregadas fueron obtenidas legítimamente y que cuenta con autorización para realizar comunicaciones.

2. Calidad de los datos

La Agencia no será responsable por direcciones incorrectas, rebotes, bloqueos, denuncias de spam o contactos desactualizados.

3. Plataformas

Los costos de Mailchimp, Brevo, HubSpot u otras plataformas no estarán incluidos salvo indicación expresa.

4. Métricas

Las tasas de apertura, clics y conversiones dependen de factores externos y no se garantizan resultados mínimos.

IX. ACEPTACIÓN

La aprobación de la propuesta, el pago del anticipo, la emisión de una orden de compra o la solicitud de inicio de los trabajos implicará que el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado estas políticas y condiciones.

Estas condiciones deberán complementarse con los datos de identificación de las partes, el alcance particular, valores, calendario, forma de pago y jurisdicción aplicable incluidos en cada propuesta, cotización o contrato.