

## CONDICIONES DEL SERVICIO

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.....	2
1. GLOSARIO.....	2
2. CONDICIONES GENERALES.....	6
3. SOBRE RESPONSABLES DESIGNADOS Y NOTIFICACIONES.....	6
4. FASES DEL PROYECTO.....	7
5. SOBRE EL SERVICIO DE REDACCIÓN Y TRANSCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN 11	
6. DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA DEL PROVEEDOR.....	11
7. DEL HOSPEDAJE DE LAS PÁGINAS WEB.....	12
8. SOBRE EL MANEJO DE REDES SOCIALES.....	14
9. ACTIVIDADES EXTRA CONTRACTUALES.....	16
10. DE LOS DAÑOS POR PARTE DE EL CLIENTE A LAS PIEZAS CONTRATADAS.	16
11. SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.....	17
12. SOBRE SERVICIOS DE TERCEROS.....	18
13. SOBRE EL PAGO DEL CONTRATO.....	19
14. DE LAS FACTURAS E IMPUESTOS.....	20
15. MORAS Y RECARGOS.....	21
16. DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	21
17. REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES.....	22
18. ANULACIÓN DEL CONTRATO.....	24

## CONDICIONES DEL SERVICIO

### TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Para una mejor comprensión sobre las voluntades de las partes contratantes se definen los siguientes términos y condiciones para la claridad del mismo:

#### 1. GLOSARIO

- **Aprobación de insumos:** aceptación en conformidad por escrito por parte de EL PROVEEDOR de que los insumos entregados por EL CLIENTE son aptos para la realización del trabajo y los servicios referidos en este contrato.
- **Aprobación de piezas:** aceptación en conformidad por parte de EL CLIENTE de las piezas comunicacionales desarrolladas por EL PROVEEDOR según los lineamientos establecidos en el Briefing.
- **Arte Final, Archivo o Editable:** formatos de entrega de las piezas realizadas por EL PROVEEDOR producto del servicio contratado.
- **Avance del proyecto:** se refiere al documento preparado por EL PROVEEDOR para realizar un reporte de estatus de los servicios contratados por EL CLIENTE.
- **Briefing (informe de requerimientos):** documento escrito imprescindible que se realiza antes de iniciar cualquier trabajo de diseño o publicidad, en el cual se determinan de forma clara y concisa los antecedentes, requerimientos, necesidades y objetivos de EL CLIENTE.
- **Briefing (informe de requerimientos) de mercadeo:** documento escrito imprescindible que se realiza antes de iniciar el desarrollo de una estrategia de mercadeo, en el cual se determinan de forma clara y concisa los antecedentes, requerimientos, necesidades y objetivos de EL CLIENTE.
- **Atención online vía chat:** modalidad de comunicación digital escrita, entre EL PROVEEDOR y EL CLIENTE, que se lleva a cabo en tiempo real a través de dispositivos conectados a internet.
- **Comunicación escrita:** se denomina de este modo a toda comunicación expresada por las partes de forma escrita, ya sea impresa en papel o en formato digital.
- **Condiciones de entrega:** conjunto de normas que aplican para la entrega de un trabajo, diseño o servicio realizado o prestado por EL PROVEEDOR.
- **Conformidad del servicio:** comunicación formal por escrito que expresa la aceptación, aprobación y acuerdo de EL CLIENTE con las piezas y los servicios prestados por EL PROVEEDOR bajo la figura de este contrato.
- **Contratado:** denominará como EL PROVEEDOR a Estrategias Visionarias.
- **Contratante:** se denomina EL CLIENTE a la empresa o persona natural que se involucre en una relación de prestación de servicios mediante una

## CONDICIONES DEL SERVICIO

- aprobación escrita, oral, adelanto monetario o firma de contrato con EL PROVEEDOR.
- **Contrato:** se entiende por contrato al acuerdo escrito mediante el cual EL CLIENTE y EL PROVEEDOR se comprometen a cumplir y respetar una serie de condiciones establecidas.
  - **Criterios subjetivos de EL CLIENTE:** se entiende como la valoración de las piezas contratadas a través de la percepción personal y el gusto, sin ningún basamento teórico o conocimiento en materia de publicidad y mercadeo.
  - **Día hábil:** designa a los días de la semana con actividad laboral (lunes, martes, miércoles, jueves y viernes), exceptuando los días de fin de semana y feriados o festivos.
  - **Día continuo:** designa a todos los días de la semana, laborables o no, incluyendo los días de fin de semana y feriados o festivos.
  - **Disponibilidad de página web:** notificación de EL PROVEEDOR, posterior a la producción, en la que se formaliza que la página web se encuentra publicada en una ubicación temporal para la visualización y revisión de EL CLIENTE.
  - **E-mail o correo electrónico:** servicio de red que permite a sus usuarios enviar y recibir mensajes digitales vía internet. También se denomina de esta manera a la dirección de buzón virtual de un usuario.
  - **Entrega y aceptación de facturas:** proceso mediante el cual EL PROVEEDOR realiza la entrega formal de la factura y EL CLIENTE expresa su aceptación formal por escrito.
  - **Errores u omisiones de EL PROVEEDOR:** se refiere a todo error, desperfecto u omisión en las piezas o trabajos acordados en este contrato que sean imputables al desempeño de EL PROVEEDOR.
  - **Estrategia de marketing:** desarrollo de la planificación de acciones y actividades específicas para alcanzar determinados objetivos de mercadeo para una empresa, organización o figura públicas.
  - **Factura digital:** documento con el mismo valor que una factura impresa en papel, que emite EL PROVEEDOR a EL CLIENTE y describe los productos y servicios, costos e impuestos correspondientes.
  - **Fase de ajustes:** período durante el cual EL CLIENTE solicita ajustes o cambios al diseño en la forma de sesiones de cambios y EL PROVEEDOR realiza dichos ajustes.
  - **Fase de insumos:** período en el que se recopilan las bases del proyecto, se completa el Briefing de mercadeo y se entregan todos los insumos necesarios para realizar el trabajo.
  - **Fase de producción:** período en el cual EL PROVEEDOR realiza el trabajo ofrecido.
  - **Fase de pre visualización:** período en el que EL PROVEEDOR hace entrega de muestras del trabajo para dar fe de su completa realización y solicitar el pago total por el servicio contratado.

## CONDICIONES DEL SERVICIO

- **Fase de entrega:** período en el cual EL PROVEEDOR hace entrega formal de todos los trabajos realizados, códigos fuentes, archivos editables y artes finales.
- **Formas de pago:** métodos o vías disponibles y aceptados por EL PROVEEDOR para que EL CLIENTE pague los montos correspondientes a los costos de los servicios contratados.
- **Horario de prestación del servicio:** lapso horario diario establecido como jornada laboral de EL PROVEEDOR y por ende de atención a EL PROVEEDOR.
- **Insumos:** se entiende por insumos toda información, material audiovisual o textos que EL CLIENTE debe proveer a EL PROVEEDOR para realizar cualquier trabajo.
- **Mercadeo:** disciplina que comprende las actividades y procesos de creación, difusión, comercialización e intercambio de productos y servicios con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores para alcanzar beneficios.
- **Notificación vía correo electrónico:** es la comunicación usada por las partes mediante los correos electrónicos establecidos por EL CLIENTE y EL PROVEEDOR en este contrato.
- **Notificación tradicional:** comunicación escrita e impresa entre EL CLIENTE y EL PROVEEDOR que se entrega en los domicilios establecidos en este contrato.
- **Notificación válida de las partes:** son los medios de comunicación escrita válidos establecidos en este contrato, en el lugar indicado por EL CLIENTE y EL PROVEEDOR.
- **Objetivos de mercadeo:** fin o metas de ventas, rentabilidad, posicionamiento o de penetración de mercado que se pretenden alcanzar a través de la implementación de las acciones y actividades establecidas en una estrategia de mercadeo.
- **Página web o sitio web:** pieza publicitaria o documento digital que contiene textos, imágenes y/o videos, desarrollada en lenguaje HTML y almacenada en servidores en internet para ser accedidas con una dirección URL a través de un protocolo de transferencia de hipertexto.
- **Piezas contratadas:** comprende todos los trabajos y piezas publicitarias acordadas a través de este documento, y el pago de las mismas, para ser realizadas por EL PROVEEDOR para EL CLIENTE.
- **Presupuesto:** es la cotización del valor o precio del servicio contratado, incluye el alcance del mismo, su valor, tiempo de elaboración y entrega.
- **Presupuesto adicional:** es la cotización de un servicio no incluido en el objeto del contrato principal y que es pagado por EL CLIENTE en forma independiente y complementaria al precio del proyecto.
- **Preview:** palabra de origen anglosajón que significa vista previa del servicio realizado.
- **Proyecto:** objeto del contrato que comprende el servicio contratado por EL CLIENTE a EL PROVEEDOR.

## CONDICIONES DEL SERVICIO

- **Remoción de página web:** acción de eliminar la publicación de una página web de su ubicación temporal para conservarla como propiedad de EL PROVEEDOR por incumplimientos contractuales por parte de EL CLIENTE.
- **Sección auto administrable:** se refiere a las partes de la página web cuyo contenido puede ser gestionado y modificado por EL CLIENTE.
- **Servicio adicional de transcripción:** comprende el servicio de subida de información o contenidos en la página web y es un servicio adicional no incluido en el objeto del contrato principal. Los contenidos de la transcripción provienen de EL CLIENTE.
- **Servicio adicional de redacción:** comprende el servicio de creación y subida de información o contenidos en la página web y es un servicio adicional no incluido en el objeto del contrato principal. Los contenidos de redacción provienen de EL PROVEEDOR.
- **Servicio CMS:** servicio de administración del sistema gestor de contenido de una página web, conocido por las siglas de Content Management System.
- **Sesión fotográfica:** se refiere a la pauta o servicio llevada a cabo por un fotógrafo por período de tiempo determinado para capturar o tomar un número establecido de fotografías.
- **Sesiones de cambio:** petición formal y escrita de EL CLIENTE en la Fase de ajustes para solicitar cambios, dentro de lo establecido en el Briefing y/o los objetivos de mercadeo, en materia de diseño, diagramación o funcionamiento de una pieza realizada por EL PROVEEDOR, como parte de los servicios que expresamente contempla este contrato. Existen sesiones de cambio ordinarias (incluidas en la contratación inicial) y extra (con costo adicional).
- **Skype/Meet/zoho Meeting:** software que permite comunicaciones entre dos (2) o más personas de texto, voz y/o vídeo, a través de internet.
- **Tercero:** se denominará como tercero a cualquier otro proveedor involucrado en la relación comercial entre EL CLIENTE y EL PROVEEDOR.
- **Tiempo de entrega:** periodo de tiempo contado en días hábiles en los que se planifica y se establece la entrega del proyecto o las piezas realizadas dentro del servicio contratado.
- **Ubicación temporal de la página web:** almacenamiento y publicación de una página web y su contenido en un espacio de un servidor por un tiempo determinado con fines de ser visualizado por EL CLIENTE.
- **Vía electrónica:** se refiere a todo lo que abarcan los servicios, comunicaciones y transmisión de pagos, datos, imágenes, documentos digitales, videos y archivos a través de redes electrónicas automatizadas e internet.
- **Video:** tecnología de una secuencia de imágenes que representan escenas en movimiento en un tiempo determinado.

## **CONDICIONES DEL SERVICIO**

### **2. CONDICIONES GENERALES**

El servicio contratado es prestado de lunes a viernes, de nueve de la mañana (9:00 AM) a seis de la tarde (6:00 PM). Toda actividad realizada fuera de este horario tendrá un recargo de 50 Dólares USD o su equivalente en la moneda local de la firma del contrato, por cada día.

EL CLIENTE tiene derecho a solicitar un máximo de tres (3) reuniones en el proyecto, donde se consideraría la primera para recibir los insumos, la segunda para presentar el trabajo realizado y la tercera para la fase de personalización del proyecto, las cuales pueden realizarse de forma presencial, vía telefónica o por videoconferencia.

Fuera de estos límites, el PROVEEDOR se reserva el derecho de no aceptar la realización de reuniones telefónicas, presenciales o por videoconferencia sin que esto represente perjuicio alguno para el proyecto. El PROVEEDOR se compromete a mantenerse en contacto constante a través de todos los canales regulares (Email y Whatsapp, Mensajes de texto y voz).

Estas reuniones tendrán duraciones no mayores a tres (3) horas y deben ser convocadas con al menos tres (3) días hábiles de anticipación, mediante comunicación escrita.

Las sesiones fotográficas o de video deberán ser convocadas con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación, mediante comunicación escrita.

EL PROVEEDOR no se hace responsable por pérdida o daño de material físico enviado por el cliente causado por empresas de envíos o cualquier tercero en calidad de mensajero.

### **3. SOBRE RESPONSABLES DESIGNADOS Y NOTIFICACIONES**

EL CLIENTE deberá designar a una persona en calidad de representante, el cual deberá tener potestad de realizar decisiones sobre el trabajo y será con quien EL PROVEEDOR tendrá contacto para fines operativos.

El PROVEEDOR no está obligado a realizar ninguna actividad ni entrega a persona que no haya sido previamente identificado por el CLIENTE como representante autorizado.

Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que las partes deban hacer en desarrollo del presente contrato, deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente por servicio de

## CONDICIONES DEL SERVICIO

mensajería o por correo electrónico a la persona y a las personas designadas como representantes.

### 4. FASES DEL PROYECTO

Se definen cuatro fases para todo el proyecto:

#### I. Fase de los insumos

##### 01. Condiciones generales

→ Período en el que se recopilan las bases del proyecto, se completa el Briefing de mercadeo y se entregan todos los insumos necesarios para realizar el trabajo. El PROVEEDOR se compromete a poner a disposición del CLIENTE información suficiente y clara acerca de las mejores prácticas en la recopilación y producción de insumos.

A menos que se acuerde por escrito un plazo diferente, EL CLIENTE dispondrá de 30 días continuos a los fines de entregar todos los insumos necesarios para realizar el proyecto o servicio contratado. En caso de que se excediera este plazo, EL PROVEEDOR podrá dar este contrato como anulado.

En caso de encontrar algún tipo de irregularidad, inadecuación o insuficiencia en los insumos entregados, el PROVEEDOR se compromete a informar de esta situación al CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE no desee realizar correcciones a los insumos entregados, el PROVEEDOR procederá a utilizar dichos insumos tal y como fueron entregados y El CLIENTE no podrá exigir correcciones de dichos errores en las piezas finales como parte de este contrato.

El PROVEEDOR no será responsable por errores en la información enviada por EL CLIENTE, así como tampoco de costos adicionales o retrasos ocasionados por la corrección de insumos no aptos para la realización del trabajo contratado.

EL PROVEEDOR se compromete a asesorar adecuadamente a EL CLIENTE acerca de los aspectos involucrados en la producción de los insumos necesarios y adecuados, sin embargo la responsabilidad sobre la entrega de insumos es entera responsabilidad de EL CLIENTE.

## COMPROMETIDOS CON LA INCLUSIÓN LABORAL

## CONDICIONES DEL SERVICIO

Si el CLIENTE desea extender su período para recopilar los insumos, deberá solicitar un replanteamiento del alcance económico del proyecto; el aumento irá en proporción de 20 USD ó 17 Euros ó 50.000 COP por cada día de retraso.

### → El Briefing (informe de requerimientos)

El Briefing o informe de requerimientos es el documento central que da sentido a todos los insumos entregados por el CLIENTE y en el cual declarará de manera coherente y objetiva todos y cada uno de los aspectos relevantes para la realización del trabajo; éste será la base y referencia última que el PROVEEDOR usará para cumplir con lo contratado.

Toda instrucción que no esté adecuadamente declarada en el briefing no tendrá por qué ser tomada en cuenta por el PROVEEDOR.

El Briefing debe ser socializado con EL PROVEEDOR antes de la realización de cualquier tipo de actividad.

### → Sobre los insumos no digitales

A menos que sea expresamente presupuestado un servicio de transcripción, EL PROVEEDOR no aceptará ningún tipo de material manuscrito, impreso o textos digitalizados en imagen como insumo de trabajo. Solo se tomará este tipo de material como referencia visual y será tratado como material descartable.

### → De los insumos audiovisuales (fotografías, gráficos y videos)

A menos que sea contratado el servicio de producción fotográfica o compra en banco de imágenes, la producción, compra y/o recopilación de los insumos audiovisuales (imágenes, gráficos y videos) son de entera responsabilidad de EL CLIENTE.

EL PROVEEDOR no tiene la obligación de producir, comprar o descargar gráficos, fotografías o videos con contenido específico.

## II. Fase de primera entrega

En esta fase, EL PROVEEDOR muestra de manera preliminar el trabajo contratado para que el cliente constate que se está entregando lo presupuestado y así pueda realizar el pago correspondiente.

## COMPROMETIDOS CON LA INCLUSIÓN LABORAL



## CONDICIONES DEL SERVICIO

En el caso de páginas web, la entrega preliminar se realizará publicando la misma en un servidor propiedad de EL PROVEEDOR, con una información que indica que la entrega es preliminar.

En el caso de piezas offline, EL PROVEEDOR se reserva el derecho de colocar marca de agua o enviar piezas en baja resolución.

El CLIENTE se obliga a realizar el segundo pago al recibir esta entrega.

El CLIENTE se obliga a emitir durante los próximos 30 días continuos, un comunicado escrito en el cual notifica alguna de estas dos condiciones:

01. Está completamente conforme con el trabajo realizado, caso en el cual queda comprometido a realizar el pago correspondiente.
02. Desea ejecutar cambios durante una fase de personalización, caso en el cual debe enviar un comunicado escrito que contenga todos los cambios que desee sean realizados por EL PROVEEDOR.

### III. Fase de producción

Período en el cual EL PROVEEDOR realiza el trabajo ofrecido y entrega el material contratado a modo de previsualización para que EL CLIENTE pueda tener constancia de la entrega de lo acordado.

EL PROVEEDOR se compromete a informar por comunicación escrita a EL CLIENTE acerca del momento en que se comienza la Fase de producción, advirtiéndole que a partir de ese momento no se recibirán nuevos insumos ni requerimientos.

EL PROVEEDOR se compromete a realizar la producción del trabajo durante los días que ha presupuestado.

En caso de no recibir los insumos audiovisuales necesarios durante la fase de insumos, EL PROVEEDOR estará en derecho de utilizar imágenes provisionales y EL CLIENTE no podrá exigir la inclusión o reemplazo de material audiovisual, como parte de este contrato.

### IV. Fase de personalización

## **CONDICIONES DEL SERVICIO**

Período durante el cual EL CLIENTE solicita ajustes o cambios al diseño en la forma de sesiones de cambios y EL PROVEEDOR realiza dichos ajustes.

Una sesión de cambios es una petición formal y escrita en la que EL CLIENTE solicita todos los cambios que desee en materia de diseño, diagramación o funcionamiento de una pieza, en tanto:

- 01.No representen la ejecución de nuevos servicios que no hayan estado expresamente mencionados en el presupuesto o en este contrato.
- 02.No sean producto de la entrega de insumos o información fuera de la fase de insumos.
- 03.Estén por escrito.
- 04.Sean entregadas en una sola comunicación o documento, no paulatinamente.
- 05.Sean comprendidos por EL PROVEEDOR.

A menos que sea presupuestado de otra forma, todo presupuesto incluye una (1) sesión de personalización de cualquier pieza. EL CLIENTE se compromete a enviar información suficiente para que EL CLIENTE comprenda las características y limitaciones de una sesión de cambios.

### **V. Fase de entrega final**

Período en el cual EL PROVEEDOR hace entrega formal de todos los trabajos realizados, códigos fuentes, archivos editables y artes finales, incluyendo los cambios solicitados durante la fase de personalización.

EL CLIENTE se obliga a realizar el pago restante del monto del proyecto para poder ser acreedor de la entrega final de las piezas contratadas.

El envío de todas las piezas será realizado por vía electrónica. EL PROVEEDOR no se compromete a enviar ningún material por medios físicos.

## **CONDICIONES DEL SERVICIO**

### **5. SOBRE EL SERVICIO DE REDACCIÓN Y TRANSCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En caso de que EL CLIENTE si haya contratado el servicio de redacción y / o transcripción de información, aplican las siguientes condiciones:

1. El PROVEEDOR utilizará solamente la información entregada por EL CLIENTE.
2. El PROVEEDOR notificará de cualquier irregularidad, insuficiencia o inadecuación en la información, que escape las posibilidades del mismo y que deba ser corregido por el CLIENTE durante los 10 primeros días de haber recibido la misma.
3. El CLIENTE no podrá exigir ni realizar correcciones a la información durante la fase de producción.

En caso de que EL CLIENTE no haya contratado el servicio de redacción y / o transcripción, aplican las siguiente condiciones:

- 01.El PROVEEDOR no está obligado a realizar actividades de transcripción de textos.
- 02.Toda pieza será entregada con textos simulados.
- 03.En el caso de tratarse de una página web, EL CLIENTE tendrá la potestad de modificar la información mediante un sistema de manejo de contenidos.

### **6. DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA DEL PROVEEDOR**

Los tiempos de entrega serán contados a partir de la fecha en que EL CLIENTE haga entrega de todos los insumos necesarios para la realización del proyecto y bajo las condiciones de entrega de insumos expresadas en este contrato.

Los tiempos de entrega se detienen o suspenden en todo momento que se esté esperando por insumos, decisiones, correcciones, sugerencias o cualquier otro tipo de comunicaciones por parte de EL CLIENTE.

Todos los tiempos de fase de producción, ajustes y entrega referidos al servicio prestado por EL PROVEEDOR están contados en "Días Hábiles" (no se cuentan sábados, domingos ni días festivos).

## **CONDICIONES DEL SERVICIO**

EL PROVEEDOR se compromete a reportar, al menos una vez por semana, los avances del proyecto mediante un documento llamado "Reporte de Avances de proyecto", previamente compartido con EL CLIENTE.

### **7. DEL HOSPEDAJE DE LAS PÁGINAS WEB**

#### **I. Condiciones generales**

En caso de que el hospedaje web sea parte de los servicios contratados, las siguientes condiciones aplican:

1. El hospedaje web será contratado a través de terceros designados por EL PROVEEDOR.
2. El dominio será comprado a nombre de El PROVEEDOR a través de terceros.
3. El monto de este servicio es potestad de EL PROVEEDOR y es independiente del precio de la lista del proveedor.
4. El cobro por este servicio se realizará de manera anual, por adelantado.
5. El servicio ofrecido por EL PROVEEDOR, que incluye el hospedaje y dominio web, tiene el nombre de Servicio HRMA (Hospedaje, Resguardo, Mantenimiento y Asesoría).
6. El PROVEEDOR se compromete a enviar una notificación de cobro vía email a EL CLIENTE, al menos 15 días continuos antes del vencimiento del mismo.
7. El PROVEEDOR se obliga a notificar sobre el vencimiento del dominio web y su riesgo de caer en redemption (período durante el cual el dominio pasa a ser imposible de renovar o volver a registrar y se prepara para estar de nuevo a la venta pública o subasta).
8. El PROVEEDOR no se hace responsable por ningún inconveniente causado por la mora en el pago de este servicio.
9. El pago de este servicio no tiene prórroga.

## CONDICIONES DEL SERVICIO

10. El retraso en el pago de este servicio generará automáticamente un cargo de reconexión, equivalente al 15 % del monto del mismo. Este cargo será desestimado en caso de que el CLIENTE no desee seguir renovando el servicio.

**II.** El servicio de HRMAS incluye lo siguiente:

1. Hospedaje y dominio de la página web.
2. Cuentas de correo electrónico ilimitadas (supeditadas al límite del espacio en CONDICIONES DEL SERVICIO disco).
3. Servicio técnico para resolución de fallas directamente relacionadas con el hospedaje.
4. Asesoría relativa al uso de los servicios de la cuenta de hospedaje (por ejemplo, el e-mail corporativo).
5. Asesoría acerca de la gestión del sistema de manejo de contenidos.

**III.** El servicio de HRMAS NO Incluye lo siguiente:

1. Configuración de correos electrónicos.
2. Soporte sobre el uso o el funcionamiento del correo electrónico.
3. Soporte para la instalación de aplicaciones de terceros.
4. Adiestramiento para el correcto uso de su cuenta de hospedaje.

**IV.** Adiestramiento para el correcto uso de su cuenta de hospedaje.

Las siguientes acciones de EL CLIENTE serán consideradas violaciones y causales de la suspensión inmediata del servicio de hospedaje:

1. No pagar la anualidad.
2. No responder las comunicaciones de EL PROVEEDOR por un lapso mayor a 30 días.
3. Publicar contenido pornográfico o sexualmente explícito (exento de naturaleza y fines artísticos), agravante, violencia fútil, amenazante, de acoso, discriminatorio o contrario a las leyes, que represente alguna ofensa o abuso a cualquier individuo o grupo (pueda este defenderse o no) por motivos de género, orientación o preferencia sexual, etnia, raza, apariencia, enfermedad, creencia religiosa o que promuevan conductas ilícitas, así como violar directa o indirectamente los derechos intelectuales de propiedad o de autor.

## **CONDICIONES DEL SERVICIO**

4. Publicar contenido que pueda dañar otros ordenadores, computadoras o dispositivos electrónicos (con códigos maliciosos, scripts, iframes, virus, troyanos, etc.).

En caso de violación a este contrato, EL PROVEEDOR tiene la potestad de dar por terminada en forma unilateral dicha relación sin previa autorización de EL CLIENTE y sin ningún compromiso de reembolso.

## **8. SOBRE EL MANEJO DE REDES SOCIALES**

### **I. Cronograma de trabajo**

Se realizará una reunión presencial entre EL CLIENTE y EL PROVEEDOR para discutir la programación mensual y la estrategia de marketing de contenidos. EL CLIENTE podrá solicitar solo 2 reuniones por videollamada adicionales al mes.

EL PROVEEDOR realizará una planificación de publicaciones mensual basada en el Briefing y el material (contenido original o fotos) provisto por el cliente. Esta programación incluirá todas las publicaciones específicas que serán realizadas, incluyendo promociones o eventos especiales, y será entregado junto a las piezas gráficas, flyers y videos para su aprobación.

Si EL CLIENTE desea que se tomen en cuenta, para la creación de publicaciones y la planificación, algunas fechas importantes o relevantes para su rubro de negocios, debe hacerlo del conocimiento de EL PROVEEDOR antes de la realización del cronograma.

Una vez aprobado el cronograma, las piezas gráficas y los videos, EL CLIENTE tendrá oportunidad de realizar 2 inclusiones de publicaciones no programadas con 3 días de antelación.

### **II. Insumos para el manejo de redes sociales**

EL CLIENTE debe hacer entrega de todos los insumos correspondientes al plan contratado antes de dar inicio a la planificación y programación de las publicaciones.

Se entiende como insumos:

- A. Piezas de contenido original, previamente diseñadas, en el caso de Plan Gestión Pasiva de Redes Sociales.

## **COMPROMETIDOS CON LA INCLUSIÓN LABORAL**

## CONDICIONES DEL SERVICIO

- B. Fotos o imágenes para la creación de las piezas gráficas para los planes Gestión Activa y Gestión Intensiva.
- C. Temas preferidos para la redacción de los artículos (con los links correspondientes a sus productos, si aplica).
- D. El material correspondiente para realizar piezas gráficas o audiovisuales.

### III. Modificaciones no programadas

Toda modificación a las piezas gráficas, flyers, video y al cronograma de programación previamente acordado o solicitud para agregar nuevo material a publicar, adicionales a las 2 inclusiones arriba mencionadas, serán presupuestadas aparte.

Toda actividad que requiera efectuar un pago a la red social correspondiente, correrá por cuenta de EL CLIENTE, el cual tendrá que disponer de una tarjeta de crédito o cuenta de PayPal para tal fin.

### IV. Participación de EL PROVEEDOR en la atención al cliente

EL CLIENTE deberá designar a una persona de su equipo para atender oportunamente los casos de solicitudes de información e inquietudes de los seguidores que se encuentren fuera de lo contemplado en el guión proporcionado. Esta persona debe tener acceso a las redes sociales que estén contempladas en este contrato.

Si EL CLIENTE decide que las tareas de responder y dar información a los seguidores, clientes y relacionados a través de las redes sociales van a ser llevadas exclusivamente por él mismo o prefiere que sea una labor compartida entre ambas partes, en lugar de ser gestionada por EL PROVEEDOR, debe acordarse con anticipación.

### V. Artículos de blog redactados por EL PROVEEDOR

Los artículos incluidos en este servicio tendrán un aproximado entre 1.000 a 1.500 palabras con optimización SEO y fotografías de bancos de imágenes gratuitos, a menos que EL CLIENTE suministre las imágenes. Los artículos serán realizados y publicados en el blog o página web del cliente, siempre y cuando EL PROVEEDOR cuente con el acceso necesario, y cada uno será difundido como una publicación dentro del cronograma mensual.

En caso de que EL CLIENTE no disponga de un blog, los artículos le serán entregados vía Google Drive.

## CONDICIONES DEL SERVICIO

EL PROVEEDOR no se obliga a realizar la publicación de los artículos y piezas gráficas producidas bajo este contrato en otras páginas, redes o medios diferentes a los declarados por EL CLIENTE en la fase de insumos.

EL PROVEEDOR se compromete a resguardar los datos, claves y demás información suministrada por EL CLIENTE sobre sus cuentas pero no se hace responsable por accesos no autorizados de terceros en las cuentas proporcionadas o por las labores de restauración ni la preservación de la información. La información publicada en cualquier perfil de EL CLIENTE será su responsabilidad.

## 9. ACTIVIDADES EXTRA CONTRACTUALES

A menos que sea expresamente presupuestado, se consideran actividades no amparadas por este contrato a las siguientes:

- I. Realizar cambios al diseño según los criterios subjetivos de EL CLIENTE, que no guarden relación con los objetivos planteados objetivamente en el briefing.
- II. Hacer cambios al diseño, información o funcionamiento de piezas contratadas, que estén fuera de las condiciones de este contrato.
- III. La realización de versiones de la misma pieza en otro idioma no presupuestado.
- IV. La realización / modificación de versiones paralelas, clones y/o copias de la misma pieza.
- V. La adición de sistemas, módulos, aplicaciones y/o cualquier tipo de desarrollo informático adicional.
- VI. La entrega de versiones de diseños o textos no aprobados por EL CLIENTE.
- VII. Entrega del trabajo antes de la fecha previamente ofrecida.
- VIII. Recepción o procesamiento de insumos, cambios o indicaciones sobre el proyecto entregadas por notas de voz u órdenes verbales directas.

El PROVEEDOR no está obligado a realizar ninguna actividad extra contractual como parte de este contrato.

## 10. DE LOS DAÑOS POR PARTE DE EL CLIENTE A LAS PIEZAS CONTRATADAS

El correcto uso de cualquier herramienta de mercadeo digital (páginas web, blogs, perfiles en redes sociales, sistemas de envíos de correo, catálogos de productos, sistemas de órdenes de compra, sistemas de usuarios registrados, etc.) desarrollada por EL PROVEEDOR queda a potestad y responsabilidad de EL CLIENTE.



## CONDICIONES DEL SERVICIO

A menos que se especifique lo contrario, todas las complicaciones, errores, problemas, desperfectos, trabas y retrasos ocasionados por la ausencia de conocimiento en las áreas antes mencionadas quedan completamente fuera del compromiso de EL PROVEEDOR, así como los costos y tiempos asociados a la resolución de los mismos.

Toda actividad por parte de EL PROVEEDOR, derivada del desconocimiento de los temas técnicos relacionados con el hospedaje web, dominio, emails, bases de datos o seguridad e integridad de la página web por parte de EL CLIENTE, será objeto de un presupuesto adicional.

### 11. SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

- I. Sobre la cesión de derechos de autor sobre las piezas realizadas EL PROVEEDOR se compromete a ceder a EL CLIENTE los derechos de propiedad intelectual, uso y explotación de todos los componentes de las piezas gráficas objeto de este contrato, con las siguientes excepciones:
  1. Tipografías comerciales utilizadas en el diseño.
  2. Diseños o nombres no aprobados por EL CLIENTE.
  3. Nombres no aprobados por EL CLIENTE.
  4. Piezas (diseños, sistemas, nombres, slogans o textos) que no estén expresamente mencionadas en este contrato, que no hayan sido aprobadas o que hayan sido realizadas a modo de cortesía.

La cesión de derechos de autor de EL PROVEEDOR a EL CLIENTE se realizará solo luego de que EL CLIENTE haya pagado la totalidad de su deuda con EL PROVEEDOR y este último presente una certificación del pago realizado.

La cesión de derechos de autor se realiza por escrito mediante un documento de cesión de derechos; esta cesión debe ser expresamente solicitada por EL CLIENTE. Los costos legales y burocráticos de la cesión de derechos deberá correr por parte de EL CLIENTE.

## **CONDICIONES DEL SERVICIO**

A menos que sea acordado lo contrario, EL PROVEEDOR se reservará los derechos de autor sobre todo trabajo realizado a manera de donación, intercambio de servicios, colaboración o sociedad estratégica.

### **II. Cumplimiento de leyes de derechos de autor**

EL CLIENTE es el único responsable de realizar las gestiones necesarias para verificar la unicidad del material gráfico que pretenda usar de forma pública y comercial.

En caso de que EL CLIENTE logre demostrar que el trabajo realizado por EL PROVEEDOR infringe la ley de derechos de autor, EL PROVEEDOR se compromete a replantear de manera gratuita el trabajo y entregar una nueva propuesta para que EL CLIENTE elija un nuevo diseño.

EL PROVEEDOR no es responsable por el origen o legalidad del material entregado por EL CLIENTE como insumos para la realización de un trabajo.

EL PROVEEDOR no se hace responsable por la publicación por parte o instrucción de EL CLIENTE de contenido penado por la ley.

## **12. SOBRE SERVICIOS DE TERCEROS**

### **I. Aspectos generales**

La violación de los términos y condiciones de servicio de cualquier tercero involucrado en la relación comercial entre EL PROVEEDOR y EL CLIENTE es responsabilidad de EL CLIENTE.

Para presupuestos que incluyan servicios de terceros la forma de pago estará sujeta a las condiciones del tercero. EL PROVEEDOR no se hace responsable por cambios en las condiciones de servicio de terceros contratados ni por los pagos de dichos servicios.

### **II. Si el CLIENTE desea trabajar con su propio proveedor de hospedaje, las siguientes condiciones aplican:**

1. EL PROVEEDOR gestionará todos los requerimientos relacionados al hospedaje con EL CLIENTE. EL PROVEEDOR no hará contacto directo con terceros PROVEEDORES por EL CLIENTE.

## **CONDICIONES DEL SERVICIO**

2. Toda actividad de restauración, configuración o reporte, generada por accesos no autorizados, fallas o incompatibilidad relacionados con el hospedaje tendrá un costo adicional, que será presupuestado al momento de la incidencia.
3. EL PROVEEDOR no asume responsabilidad por la integridad ni seguridad de la información publicada en la cuenta de hospedaje de EL CLIENTE.
4. Todo retraso ocasionado por cualquier tema relacionado con el hospedaje será descontado de los días hábiles ofrecidos para la prestación del servicio PROVEEDOR.

## **13. SOBRE EL PAGO DEL CONTRATO**

### **I. Se aceptarán como forma de pago los siguientes métodos:**

01. Dinero en efectivo.
02. Depósitos o transferencias bancarias a las cuentas bancarias descritas en Para Colombia Aquí.
03. Pagos vía Paypal (paypal.com).
04. No se aceptan como formas de pago los cheques, vales o giros.

### **II. Método de Pago**

EL CLIENTE se obliga a pagar:

1. El 40% del valor del servicio cotizado en la oportunidad de la firma del presente contrato.
2. Otro 40% del valor del servicio al momento de recibir la presentación formal de los servicios contratados.
3. El 20% restante del valor del servicio contratado, máximo 30 días continuos luego de haber recibido la entrega de los cambios solicitados durante la fase de personalización.

### **III. Condiciones de Pago**

EL CLIENTE no podrá retener el pago adeudado como método de coerción para que EL PROVEEDOR cumpla con exigencias no soportadas por las condiciones de este contrato.

## **CONDICIONES DEL SERVICIO**

EL CLIENTE se obliga a reportar todo pago realizado a nombre de EL PROVEEDOR.

Todo pago realizado vía depósito en la cuenta bancaria de EL PROVEEDOR generará las obligaciones legales impositivas en el país donde se celebra el contrato y EL CLIENTE no podrá exigir retenciones generadas en otros marcos jurídicos.

EL PROVEEDOR está obligado a emitir una comunicación escrita para hacer constar la recepción de todos los pagos que haga EL CLIENTE.

EL CLIENTE no podrá solicitar un cronograma de pagos diferente al acordado en este contrato luego de la ejecución del mismo.

No se financian pagos a proveedores terceros.

### **14. DE LAS FACTURAS E IMPUESTOS**

1. IVA (Impuesto al valor agregado) Los precios mostrados en el presupuesto incluye según el caso el IVA.
2. Proceso de Facturación

Al momento de exigir factura de venta, EL CLIENTE deberá enviar los datos al correo facturacion\_co@estrategias.pro.

Una vez solicitada y realizada una factura, EL CLIENTE no podrá solicitar su rehechura por motivos ajenos a EL PROVEEDOR.

En caso que EL CLIENTE exija factura de venta, la misma será emitida en un original y dos copias, siendo que una de las copias será entregada a EL CLIENTE.

La factura será enviada por vía digital la cual deberá ser aceptada por EL CLIENTE mediante comunicación escrita. En caso de que EL CLIENTE no desee utilizar esta modalidad puede mandar a retirar la misma en un domicilio designado por EL CLIENTE.

EL CLIENTE se obliga a declarar y suscribir en la misma factura, constancia del recibo del servicio realizado por EL PROVEEDOR, que causa la factura de venta, indicando el nombre, identificación o la firma de quien recibe y la fecha de recibo.

## **CONDICIONES DEL SERVICIO**

La factura se considera irrevocablemente aceptada por EL CLIENTE en caso de no haber observaciones sobre errores en la información presente en la misma; en dado caso, EL CLIENTE dispondrá de 10 días hábiles para hacer las observaciones respectivas en caso de disconformidad, de acuerdo a lo previsto en el artículo 772 del Código de Comercio de Colombia.

EL PROVEEDOR tiene el derecho de abstenerse a prestar el servicio contratado o de retirar las piezas en modalidad de previsualización en caso que EL CLIENTE se niegue a aceptar la factura emitida por EL PROVEEDOR.

### **15. MORAS Y RECARGOS**

#### **I. Retrasos atribuibles a EL CLIENTE**

En caso de que el CLIENTE permanezca más de 30 días continuos sin proveer información, instrucciones o pagos necesarios para el correcto desenvolvimiento de este contrato, éste se dará por terminado y no podrá exigir devolución de dinero o entrega de piezas que no estén pagadas al 100%.

En caso de que EL CLIENTE requiera la restitución del contrato y su mora sea menor a 180 días continuos, queda obligado al pago de un 15% del monto original del proyecto, por adelantado.

#### **II. Retrasos atribuibles a EL PROVEEDOR**

En caso de que el PROVEEDOR sobrepase la fecha de entrega por 15 días o más, EL CLIENTE podrá exigir alguna de estas opciones:

1. La anulación de este contrato y la devolución del dinero equivalente a las piezas o servicios no entregados.
2. Un descuento equivalente al 50% de las piezas no entregadas.

### **16. DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias o diferencias que surjan entre EL CLIENTE y EL PROVEEDOR con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, o terminación del contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a cinco

## CONDICIONES DEL SERVICIO

(5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia.

Cuando la controversia no pueda arreglarse de manera directa debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante cualquier centro de conciliación de la ciudad donde tenga lugar el contrato, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes.

Si en el término de ocho (8) días hábiles a partir del inicio del trámite de la conciliación, el cual se entenderá a partir de la fecha de la primera citación a las partes que haga el centro de conciliación, las partes no llegan a un acuerdo para resolver sus diferencias, podrán acudir a la vía jurisdiccional o judicial competente.

Las partes declaran someterse a la jurisdicción de la ciudad donde tenga efecto el contrato ante cuyas autoridades resolverán sus controversias.

### 17. REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

En caso de acordar algún reembolso de parte de EL PROVEEDOR, el beneficiario será únicamente EL CLIENTE. El reembolso será efectuado en forma de transferencia bancaria. Se hará en un máximo de 4 pagos, en un tiempo no mayor a 90 días continuos. El monto de los pagos queda en potestad de EL PROVEEDOR.

01. Razones del CLIENTE para solicitar reembolsos total:

- I. Que EL PROVEEDOR no haya iniciado las actividades en un lapso igual o mayor a 10 días hábiles.
- II. Que EL PROVEEDOR no responda comunicaciones escritas, en un lapso igual o mayor a 10 días hábiles.
- III. Que EL PROVEEDOR presente piezas que están en demostrable desacuerdo con los objetivos de mercadeo planteados por escrito en el Briefing. Para ello EL CLIENTE deberá enviar comunicación escrita a EL PROVEEDOR sobre las razones en que fundamenta su desacuerdo con las piezas entregadas.

02. Razones de EL CLIENTE para solicitar reembolso parcial:

- I. Que EL PROVEEDOR decida no continuar el proyecto por razones personales.
- II. Que EL CLIENTE decida que EL PROVEEDOR no es el proveedor ideal para llevar a cabo su proyecto. Esta decisión tendrá que ser anunciada por escrito como máximo durante la fase de producción.

### CONDICIONES DEL SERVICIO

- III. Que EL PROVEEDOR no haya reportado adecuadamente el avance del trabajo en concordancia con las condiciones de entregas descritas previamente en el presupuesto.
- IV. Que EL PROVEEDOR no presente una muestra o evidencia del trabajo en el lapso establecido.

#### 03. Descuentos en la devolución parcial:

En casos de devolución parcial del dinero, se descontarán de la devolución montos equivalentes al valor de:

1. Todas las piezas expresamente aprobadas (verbalmente o por escrito)
2. Todo trabajo de asesoría prestado, ya sea formal o informal, con tratada o espontánea.
3. Todo bien o servicio de TERCEROS, adquirido a nombre de EL CLIENTE en el transcurso de la relación.

En caso de descuentos o paquetes promocionales, si EL CLIENTE se retracta de contratar algún servicio incluido, el crédito a favor NO será por el costo nominal del mismo sino que será afectado por el mismo porcentaje de la rebaja aplicada. Ejemplo: si se oferta un servicio por 1.000, luego se hace una rebaja del 15% y EL CLIENTE se arrepiente de contratar ese servicio, el crédito sólo contará por  $1.000 - 15\% (150)$ : 850.

#### 04. Razones de EL PROVEEDOR para no realizar devolución de dinero a EL CLIENTE:

1. Que EL CLIENTE incurra en cualquiera de las condiciones para aplicar la anulación del contrato.
2. Que EL PROVEEDOR logre demostrar que el trabajo realizado cumple a cabalidad con los objetivos de mercadeo planteados al inicio del proyecto.
3. Que EL CLIENTE se rehúse a plantear, desarrollar o presentar una estrategia de marketing coherente que pueda servir de guía objetiva para los trabajos de diseño.
4. Que se demuestre que EL PROVEEDOR ha seguido a cabalidad las instrucciones presentes en las sesiones de cambios contratadas.

## CONDICIONES DEL SERVICIO

5. Que se demuestre o determine que EL CLIENTE envió insumos diferentes (encalidad o cantidad) a los acordados, que no permita a EL PROVEEDOR la realización del servicio.
6. Que se demuestre que ambas partes realizaron, de mutuo acuerdo, sesiones de cambios ordinarias o adicionales a las presupuestadas.

## 18. ANULACIÓN DEL CONTRATO

Se llama anulación de contrato o terminación unilateral del contrato a la facultad que tiene cualquiera de las partes de declarar la resolución del mismo, sin necesidad de declaración por sentencia judicial, causada por el incumplimiento de las obligaciones de las partes establecidas en este contrato en forma expresa. La declaratoria de terminación unilateral del contrato será comunicada en forma escrita por una parte a la otra.

### I. La anulación del contrato implica:

Que EL PROVEEDOR no tiene ninguna obligación de realizar las actividades o servicios pautados en este contrato o de entregar ningún archivo que sea resultado del trabajo realizado en el marco de este contrato.

Que EL PROVEEDOR sigue siendo dueño de todas las piezas que haya realizado para EL CLIENTE como objeto de este contrato y que no hayan sido pagadas en su totalidad por EL CLIENTE.

Que EL PROVEEDOR puede retirar del servidor todas las piezas digitales que haya realizado para EL CLIENTE, de haber incumplimiento del contrato.

Si EL CLIENTE desea retomar el proyecto debe solicitar un nuevo presupuesto a EL PROVEEDOR.

La terminación unilateral del contrato no exime a EL CLIENTE de realizar el pago adeudado a EL PROVEEDOR hasta la fecha, así como la entrega de las piezas contratadas.

A tales fines y de conformidad con lo establecido en el artículo 773 del Código de Comercio Colombiano, EL PROVEEDOR exigirá a EL CLIENTE el pago restante del monto adeudado por el servicio contratado, mediante la constancia firmada por EL CLIENTE de haber recibido el servicio contratado en todas sus fases de producción, ajustes y entrega del mismo.

## COMPROMETIDOS CON LA INCLUSIÓN LABORAL



## CONDICIONES DEL SERVICIO

II. Son causas de anulación del contrato las siguientes:

- A. Que EL CLIENTE falle en entregar los insumos acordados para comenzar el trabajo en un lapso de 30 días continuos.
- B. Que EL CLIENTE no realice el pago del monto adeudado del precio del contrato, en un plazo no mayor a 15 días continuos siguientes a la fecha de finalización de la fase de entrega notificada por EL PROVEEDOR a EL CLIENTE.
- C. Que EL CLIENTE deje de responder comunicaciones escritas o llamadas telefónicas en un lapso igual o mayor a 30 días continuos.
- D. Que EL CLIENTE declare el abandono del proyecto por motivos ajenos a EL PROVEEDOR.
- E. Que EL CLIENTE no envíe las instrucciones para realizar cualquiera de las sesiones de cambios en un lapso mayor a 15 días continuos.
- F. Que EL CLIENTE incurra en actos recurrentes (más de dos será considerado como recurrente) de falta de respeto hacia EL PROVEEDOR (se considera falta de respeto a insultos, discriminación racial, de clase o de origen, hostilidad en la comunicación verbal o agresión física).

EL PROVEEDOR se compromete a notificar de este tipo de situaciones a EL CLIENTE con un mínimo de tres (3) días hábiles de antelación, para dar la oportunidad a éste de regularizar su situación.