

# TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

### Idioma del contrato / Contract Language

Este documento tiene validez legal en inglés. Se incluye una traducción al español únicamente como referencia para el Cliente. En caso de discrepancias o interpretaciones distintas entre versiones, prevalecerá la versión en inglés.

*This document is legally binding and written in English. A Spanish translation is provided for reference only. In the event of discrepancies or conflicting interpretations, the English version shall prevail.*

### 1. INTRODUCCIÓN

Estos Términos y Condiciones establecen los derechos y obligaciones entre Five Spots (en adelante, "la Agencia") y sus clientes (en adelante, "el Cliente") con respecto a la prestación de servicios digitales, incluidos, entre otros, desarrollo web, creación de tiendas virtuales, gestión de redes sociales, publicidad en Facebook o Google, servicios de marketing digital, automatización con CRM y gestión SEO. Al contratar los servicios de Five Spots, el Cliente acepta plenamente estos Términos y Condiciones.

### 2. DEFINICIONES

- **La Agencia:** Five Spots, empresa registrada en Australia.
- **El Cliente:** Cualquier persona natural o jurídica que contrate los servicios de la Agencia.
- **Servicios:** Cualquiera de los servicios ofrecidos por la Agencia y descritos en la propuesta comercial o contrato firmado entre las partes.
- **Contrato:** Documento firmado por ambas partes que detalla las condiciones específicas del servicio.

### 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

3.1. La Agencia prestará los servicios especificados en la propuesta comercial aceptada por el Cliente.

3.2. Cualquier solicitud de modificación o ampliación del servicio inicial estará sujeta a revisión y posible ajuste en costos y plazos.

3.3. La Agencia se compromete a prestar los servicios con diligencia y calidad, siguiendo las mejores prácticas del sector.

3.4. El desarrollo de marca (creación de logotipo, definición de paleta de colores, selección de tipografía, lineamientos visuales) no está incluido en los servicios de diseño web salvo acuerdo

escrito explícito. Si el Cliente no proporciona estos elementos, la Agencia podrá ofrecer asistencia como un servicio adicional con costo.

#### **4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

- 4.1. Proporcionar la información y accesos necesarios para la correcta ejecución de los servicios.
- 4.2. Realizar los pagos dentro de los plazos establecidos.
- 4.3. Aprobar diseños, contenidos y estrategias dentro de los plazos acordados.
- 4.4. En el caso de publicidad digital, el Cliente es responsable de pagar directamente a las plataformas publicitarias (Facebook Ads, Google Ads, etc.).
- 4.5. El Cliente deberá entregar todos los materiales necesarios —incluyendo logotipo, paleta de colores, contenido e imágenes— dentro de los 30 días calendario desde el pago inicial.
- 4.6. Si el Cliente no entrega estos materiales dentro del plazo, la Agencia podrá pausar el proyecto sin reembolso, y la reactivación podría implicar un costo adicional por reestructuración o reprogramación.

#### **5. PAGOS Y POLÍTICA DE CANCELACIÓN**

- 5.1. Los precios y costos se detallarán en cada contrato o propuesta.
- 5.2. El pago inicial es obligatorio para comenzar el servicio y no es reembolsable bajo ninguna circunstancia, salvo que el Cliente solicite la cancelación dentro de los primeros 10 días calendario y no se haya realizado ningún trabajo de diseño o planificación.
- 5.3. Si el servicio se cancela, el Cliente deberá cubrir los costos incurridos hasta la fecha de cancelación.
- 5.4. La Agencia se reserva el derecho de suspender o cancelar los servicios si hay pagos pendientes por más de 3 días hábiles.
- 5.5. No se realizarán reembolsos si:
  - El proyecto ha avanzado a diseño, aprobación de plantilla o desarrollo.
  - El Cliente ha aprobado una plantilla o diseño y se ha comenzado a trabajar con base en esa aprobación.
  - La insatisfacción se debe a cambios internos en la dirección del negocio, el branding o decisiones posteriores a las aprobaciones iniciales.
- 5.6. En caso de entregas parciales dentro de un paquete de servicios agrupados, la Agencia podrá, a su entera discreción, considerar la devolución proporcional **únicamente** por servicios que no hayan sido iniciados, siempre y cuando la solicitud se realice dentro de los primeros 30 días calendario desde el pago inicial. Debido a la naturaleza de los paquetes promocionales, **no se realizará ningún reembolso** por servicios cuya fase de desarrollo, diseño o planificación estratégica ya haya comenzado. Esto incluye, entre otros:
  - Servicios cuyos insumos no fueron entregados tras reiteradas solicitudes escritas.

- Servicios aprobados previamente por el Cliente (plantillas, diseños, textos).  
Los reembolsos no aplican si el Cliente decide cambiar el enfoque, dirección o estructura de su negocio una vez se ha iniciado el trabajo en cualquier servicio con precio promocional o agrupado.
- 5.7. Si el Cliente accede a un precio promocional o con descuento, entiende que el alcance, cronograma y estructura del proyecto deben seguir los procesos estándar. Cualquier desviación o retraso por parte del Cliente anula el descuento aplicado, y se podrán generar costos adicionales.
- 5.8. Al realizar el pago inicial y recibir la factura correspondiente, el Cliente reconoce y acepta la totalidad de estos Términos y Condiciones, independientemente de que exista o no una firma adicional.

## **6. PLAZOS DE ENTREGA**

- 6.1. Los tiempos de entrega serán estipulados en el contrato y podrán variar por demoras del Cliente en la aprobación o entrega de materiales.
- 6.2. Cualquier demora justificada por parte de la Agencia será comunicada con anticipación.
- 6.3. La Agencia no se hace responsable por retrasos causados por eventos de fuerza mayor, como desastres naturales, ciberataques o fallos de terceros.
- 6.4. Si el Cliente no responde a comunicaciones o solicitudes durante más de 21 días calendario consecutivos, el proyecto se considerará en pausa. Después de 45 días de inactividad, se archivará el proyecto y podrá aplicarse una tarifa de reactivación.

## **7. PROPIEDAD INTELECTUAL**

- 7.1. Todo el contenido, diseño, estrategia y material desarrollado por la Agencia será propiedad de la Agencia hasta que se realice el pago completo.
- 7.2. La Agencia podrá incluir referencias al proyecto en su portafolio salvo que el Cliente solicite lo contrario por escrito.
- 7.3. Una vez realizado el pago completo, los derechos de propiedad serán transferidos al Cliente, exceptuando herramientas, plantillas o software preexistente utilizado por la Agencia, salvo acuerdo distinto por escrito.

## **8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

- 8.1. La Agencia no se responsabiliza por pérdidas indirectas o daños consecuenciales derivados del uso de los servicios.
- 8.2. La Agencia no garantiza resultados específicos en campañas de publicidad o posicionamiento SEO, ya que estos dependen de factores externos.
- 8.3. La Agencia no se hace responsable de errores causados por información incorrecta o incompleta proporcionada por el Cliente, y no se ofrecerán reembolsos por ello.
- 8.4. En la medida permitida por la ley, la responsabilidad total de la Agencia por cualquier reclamo, pérdida, daño o gasto estará limitada a AUD \$2.

8.5. La Agencia no será responsable por daños indirectos, especiales o incidentales, incluyendo pérdida de ingresos, datos, reputación o oportunidades de negocio.

## **9. CONFIDENCIALIDAD**

9.1. Ambas partes acuerdan mantener la confidencialidad de toda información compartida durante la prestación del servicio.

9.2. Ninguna información será divulgada sin consentimiento escrito, salvo por obligación legal.

## **10. INDEMNIZACIÓN**

10.1. El Cliente se compromete a indemnizar y mantener indemne a la Agencia frente a cualquier reclamo, pérdida, daño, responsabilidad o gasto que surja de:

(a) Uso indebido de los servicios.

(b) Incumplimiento de leyes o derechos de terceros.

(c) Información inexacta o engañosa proporcionada por el Cliente.

## **11. GARANTÍAS**

11.1. La Agencia garantiza que prestará los servicios con la debida atención y profesionalismo.

11.2. El Cliente garantiza que posee los derechos necesarios sobre cualquier material entregado a la Agencia.

11.3. Salvo lo expresamente indicado, se excluyen todas las demás garantías, condiciones o representaciones, en la medida permitida por ley.

## **12. FUERZA MAYOR**

12.1. Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos debido a causas fuera de su control razonable, incluyendo catástrofes naturales, ciberataques, fallos técnicos o acciones gubernamentales.

## **13. TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

13.1. La Agencia podrá rescindir el contrato si el Cliente incumple los términos de pago u otras obligaciones pactadas.

13.2. El Cliente podrá terminar el contrato, pero se aplicarán las condiciones de cancelación y reembolso mencionadas en la cláusula 5.

## **14. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

14.1. En caso de conflicto, ambas partes acuerdan intentar una solución amistosa mediante negociación directa.

14.2. Si no se logra acuerdo en 30 días, el conflicto se remitirá a mediación antes de recurrir a procesos legales.

14.3. Los costos de mediación serán compartidos por ambas partes.

## **15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

15.1. Estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes del estado de Victoria, Australia.

15.2. Cualquier disputa será resuelta exclusivamente en los tribunales de Victoria, Australia.

## **16. CONTACTO**

Para cualquier duda sobre estos Términos y Condiciones, por favor contáctanos:

Email: [info@fivespots.com.au](mailto:info@fivespots.com.au)

Teléfono: 0476001403

Dirección: 45A Epsom Street South Altona Meadows, VIC 3028

## **ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS**

Al realizar el pago inicial y recibir la factura, el Cliente reconoce haber leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones del Servicio. Estos Términos podrán ser actualizados periódicamente, y el uso continuo de los servicios implica la aceptación de dichas actualizaciones.

*Última actualización: 23 de junio de 2025*