

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO – FIVE SPOTS (COLOMBIA)

1. OBJETO DEL SERVICIO Five Spots (en adelante “LA AGENCIA”) se compromete a prestar servicios de diseño web, administración de redes sociales, campañas publicitarias, SEO, estrategias de automatización digital, desarrollo de tiendas virtuales y/o consultorías de marketing digital según lo estipulado en la propuesta comercial aceptada por el CONTRATANTE (en adelante “EL CLIENTE”).

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Estos Términos y Condiciones se entienden aceptados por EL CLIENTE desde el momento en que realiza el primer pago, transferencia o abono a favor de LA AGENCIA, independientemente de si existe un contrato firmado. El pago representa el consentimiento informado y aceptación plena de las disposiciones aquí contenidas.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO Los servicios serán desarrollados conforme a lo estipulado en la cotización enviada por LA AGENCIA y aceptada por EL CLIENTE vía correo electrónico o cualquier medio digital. Cualquier modificación posterior a la aprobación del servicio podrá implicar costos adicionales o ampliación en los plazos de entrega.

4. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA

- Ejecutar los servicios contratados con calidad, responsabilidad y profesionalismo.
- Mantener comunicación clara y constante durante el desarrollo del proyecto.
- Entregar los productos o resultados pactados en el cronograma establecido.
- Informar con antelación cualquier imprevisto que pueda retrasar la entrega.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Realizar los pagos correspondientes en los tiempos acordados.
- Entregar en un plazo no mayor a 30 días calendario todo el material necesario para iniciar el desarrollo del servicio: logo, paleta de colores, textos, imágenes, accesos y demás información y recursos requeridos para el buen desarrollo del servicio.
- Revisar y aprobar los avances entregados por LA AGENCIA en los tiempos establecidos.

6. PLAZOS DE ENTREGA Los tiempos de entrega serán definidos según cada tipo de servicio y están sujetos a la entrega oportuna de los materiales requeridos por parte de EL CLIENTE. Cualquier retraso en la entrega de esta información o recursos podrá extender los plazos de entrega sin que ello implique penalización alguna para LA AGENCIA.

7. PROMOCIONES Y PAQUETES AGRUPADOS Cuando EL CLIENTE adquiera servicios con descuento o bajo una promoción temporal, comprende que dicho beneficio aplica exclusivamente si se cumplen las condiciones y tiempos establecidos. En promociones agrupadas, no se aceptarán devoluciones individuales de servicios ya iniciados, ejecutados o aprobados. En caso de reembolso parcial por servicios no iniciados, este deberá solicitarse dentro de los primeros 30 días calendario posteriores al primer pago y será determinado únicamente por LA AGENCIA. Los servicios contratados con promociones o bajo condiciones excepcionales de entrega acelerada (por ejemplo, solicitudes para entrega en menos de un mes) no serán reembolsables bajo ninguna circunstancia.

8. CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES No habrá lugar a reembolsos en los siguientes casos:

- Cuando el CLIENTE haya aprobado una plantilla, diseño, contenido o estructura base del proyecto.
- Cuando se hayan realizado cambios internos o externos en la empresa del CLIENTE que impliquen una nueva dirección o redefinición del proyecto.
- Cuando hayan transcurrido más de 30 días calendario desde el pago inicial.
- Cuando el CLIENTE haya generado retrasos o incumplimientos en la entrega de información y materiales necesarios para el desarrollo del servicio.
- Cuando se haya aprobado y cargado contenido, estructuras o materiales dentro de la web, y posteriormente el CLIENTE desee modificar dicha información. Toda información nueva que no haya sido entregada dentro de los 30 días iniciales y que no haya sido indicada previamente como pendiente, implicará costos adicionales para su incorporación. En casos excepcionales, LA AGENCIA podrá considerar reembolsos proporcionales únicamente de los servicios no ejecutados, si aplica y a su entera discreción.

9. CONFIDENCIALIDAD Toda información intercambiada entre las partes se mantendrá bajo estricta confidencialidad, salvo que medie autorización expresa o requerimiento legal.

10. RESPONSABILIDAD Y LIMITACIONES LA AGENCIA no será responsable por resultados específicos no garantizados en campañas publicitarias o posicionamiento orgánico, ya que dependen de múltiples factores externos. Tampoco asumirá responsabilidades por interrupciones de terceros, errores por datos incompletos suministrados por EL CLIENTE o daños indirectos, emergentes o pérdida de oportunidades.

11. ALCANCE Y LIMITACIONES DEL SERVICIO

- La creación de marca (logo, branding, etc.) no está incluida salvo que se especifique en la cotización.

- La configuración de plataformas externas (CRM, dominios, correos, pasarelas de pago) requiere acceso y documentación del CLIENTE.
- Cualquier reactivación de proyectos pausados por más de 30 días podrá generar cargos adicionales.

12. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL Todos los materiales desarrollados serán propiedad de LA AGENCIA hasta que EL CLIENTE haya pagado la totalidad del servicio. Una vez completado el pago, se transferirán los derechos de uso y propiedad del proyecto, salvo que se indique lo contrario.

13. TERMINACIÓN DEL SERVICIO LA AGENCIA podrá terminar la relación si EL CLIENTE incurre en incumplimientos graves, faltas de respeto, o no cumple con los plazos de entrega de información clave. EL CLIENTE podrá solicitar la finalización del servicio, aplicando las condiciones de cancelación estipuladas.

14. SOPORTE Y POSTVENTA Salvo que se indique expresamente, los servicios incluyen una fase de garantía y/o ajustes menores de hasta 7 días calendario después de la entrega final. Cualquier requerimiento adicional será cotizado por separado.

15. LEY APLICABLE Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier conflicto que surja será resuelto conforme a la jurisdicción colombiana.

16. DISPOSICIONES FINALES Estos Términos y Condiciones están sujetos a actualizaciones. La última versión vigente estará disponible mediante enlace en las facturas o en la página web oficial. Su aceptación queda ratificada con el pago inicial del servicio.

Última actualización: 1 de mayo del 2025.