

## CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

### Gestión de Redes Sociales – Kumo Soft

#### 1. NATURALEZA DEL SERVICIO Y LIMITACIÓN DE RESULTADOS

El servicio prestado por **Kumo Soft** corresponde a una **obligación de medio (actividad) y no de resultado**. La agencia se compromete a ejecutar las tareas conforme a las buenas prácticas profesionales, pero no garantiza:

- Métricas comerciales específicas (ventas, leads, conversiones).
- Crecimiento cuantitativo (seguidores, likes, alcance).
- Retorno de inversión (ROI) o éxito comercial del producto/servicio del Cliente.

El éxito de la estrategia depende de factores externos como la calidad del producto, precio, atención al cliente y decisiones algorítmicas de terceros.

#### 2. ALCANCE Y TAXATIVIDAD

El servicio se limita estrictamente a lo definido en la propuesta comercial aceptada. Cualquier actividad no mencionada expresamente (ej. diseño web, fotografía presencial, respuesta de mensajes) se considera servicio adicional sujeto a nueva cotización. La interpretación del alcance será siempre **restrictiva**.

#### 3. PLANEACIÓN Y ACEPTACIÓN DE ESTRATEGIA

La aprobación de la planeación inicial implica la aceptación total del enfoque creativo y estratégico. Cambios posteriores por "cambio de opinión" del Cliente no constituyen error de la agencia y se facturarán como excedentes.

#### 4. SUMINISTRO DE MATERIAL E INDEMNIDAD

El Cliente es el único responsable de entregar el 100% de la información y materiales necesarios.

- **Cláusula de Indemnidad:** El Cliente garantiza que todo material entregado (fotos, logos, música) es de su propiedad o tiene licencia de uso. El Cliente mantendrá a Kumo Soft libre de toda responsabilidad ante demandas de terceros por infracción de derechos de autor.
- Material deficiente o retrasos del Cliente no suspenden el cobro de la mensualidad ni extienden la vigencia del servicio.

## 5. POLÍTICA DE CORRECCIONES Y AJUSTES

Cada pieza incluye hasta **dos (2) rondas de ajustes menores**.

- No se consideran correcciones: cambios de concepto, cambios de estrategia o solicitudes subjetivas tras haber aprobado la línea gráfica inicial.
- Estas solicitudes serán tratadas como piezas nuevas.

## 6. APROBACIÓN TÁCITA (CLÁUSULA DE AGILIDAD)

El Cliente dispone de un plazo máximo de **48 horas hábiles** tras la entrega de cualquier material para manifestar observaciones. Si no hay respuesta en ese plazo, el contenido se considerará **aprobado tácitamente** y Kumo Soft queda facultada para su publicación o para dar por terminada la tarea.

## 7. CADUCIDAD POR INACTIVIDAD (ABANDONO)

El servicio tiene una vigencia cronológica Semanal y no depende del ritmo del Cliente. Si el servicio se detiene por más de **2 semanas (15 días calendario)** debido a falta de respuesta o material por parte del Cliente, las piezas no ejecutadas se considerarán como **servicio prestado**, no serán acumulables, transferibles ni generarán saldos a favor.

## 8. GESTIÓN DE PUBLICIDAD Y ADS MANAGER

En caso de campañas pagas (Ads):

- El presupuesto de pauta es asumido y pagado directamente por el Cliente a la plataforma (Meta, Google, etc.).
- **Responsabilidad Financiera:** Kumo Soft no es responsable por cargos adicionales, errores en la facturación de la plataforma, bloqueos de cuentas publicitarias o fluctuaciones en los costos por clic (CPC/CPM).
- El Cliente es responsable de mantener fondos en sus métodos de pago. La pausa de campañas por falta de pago del Cliente no exime el pago de honorarios a Kumo Soft.

## 9. PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual de los entregables se transferirá al Cliente **únicamente tras el pago total y oportuno** de la factura correspondiente. Kumo Soft se reserva el derecho de exhibir los trabajos en su portafolio profesional.

## 10. SUSPENSIÓN AUTOMÁTICA POR MORA

El incumplimiento en el pago en la fecha acordada faculta a Kumo Soft para:

1. Suspender la publicación de contenido.
2. Pausar campañas publicitarias (sin responsabilidad por pérdida de optimización).
3. Retener archivos finales y accesos.

La suspensión por mora no se considerará incumplimiento de contrato por parte de la agencia.

## 11. FACTORES EXTERNOS Y FUERZA MAYOR

Kumo Soft no se hace responsable por perjuicios derivados de:

- Cambios repentinos en los algoritmos de las redes sociales.
- Caídas globales de servidores (WhatsApp, Instagram, Facebook, etc.).
- Sanciones o cierres de cuentas ejecutados unilateralmente por las plataformas.

## 12. HORARIOS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

La comunicación se realizará exclusivamente por los canales oficiales en horario laboral: **Lunes a viernes (8:30 a.m. – 6:00 p.m.) y Sábados (9:00 a.m. – 1:00 p.m.)**. Mensajes fuera de este horario serán atendidos el siguiente día hábil.

## 13. SEGURIDAD POS-SERVICIO

Al finalizar la relación contractual, es responsabilidad exclusiva del Cliente cambiar todas las contraseñas y accesos. Kumo Soft se deslinda de toda responsabilidad por incidentes de seguridad ocurridos tras la entrega de la gestión.

## 14. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Las partes acuerdan resolver cualquier diferencia mediante negociación directa por un plazo de 15 días. En cualquier caso, la responsabilidad económica total de Kumo Soft frente al Cliente está limitada, como máximo, al valor de **un mes de servicio** contratado.

## 15. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

La contratación del servicio, el pago del anticipo o el envío de material de trabajo por parte del Cliente constituye la **aceptación total e incondicional** de estas Condiciones Generales de Servicio.