

## **CONDICIONES GENERALES MARKETING DIGITAL Y MANTENIMIENTOS WEB MENSUALES**

ROGAMOS LEA ATENTAMENTE LAS SIGUIENTES CONDICIONES GENERALES

### **Sumario**

CONDICIONES GENERALES MARKETING DIGITAL Y MANTENIMIENTOS WEB MENSUALES.....	1
1. ÁMBITO DE APLICACIÓN:.....	1
2. FORMALIZACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:.....	2
3. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS / PRESUPUESTO ANEXO:.....	2
4. DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS.....	2
4.1. MARKETING DIGITAL.....	2
4.1.2. PLANES GESTIÓN DE MARKETING INTEGRAL.....	2
4.1.3. PLANES GESTIÓN DE REDES SOCIALES.....	3
4.1.4. MANTENIMIENTO CAMPAÑAS SEM / GOOGLE ADS.....	3
4.1.5. CAMPAÑAS MAIL MARKETING.....	3
4.2. MANTENIMIENTOS WEB MENSUALES:.....	4
4.2.2. MANTENIMIENTO WEB PERIODICIDAD MENSUAL.....	4
5. PLAZOS / DURACIÓN DEL CONTRATO:.....	4
6. CANCELACIONES:.....	4
7. CONDICIONES DE PAGO:.....	5
8. PRECIOS:.....	5
9. DOCUMENTACIÓN APORTADA POR CALAMARS COMPANY:.....	5
10. DOCUMENTACIÓN APORTADA POR EL CLIENTE:.....	5
11. RESPONSABILIDAD SOBRE CONTENIDOS:.....	6
12. COMPROBACIÓN DE RESULTADOS:.....	6
13. RECLAMACIONES Y GARANTÍAS:.....	6
13.1. SEO:.....	6
13.2. Generación de contenido:.....	6
13.3. SEM:.....	6
13.4. Mail Marketing:.....	6
14. CONFIDENCIALIDAD:.....	7
15. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE:.....	7

#### **1. ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

- 1.1. Las siguientes condiciones de marketing digital y mantenimientos web mensuales, (en adelante condiciones generales), son aplicables entre Calamars Reunidos S.L. con domicilio social en la c/ Madres de la Plaza de Mayo nº6, 28523 – Rivas Vaciamadrid – Madrid y NIF: B-86.457-223, (en adelante Calamars Company) y la parte contratante, (en adelante el cliente).
- 1.2. Las presentes condiciones generales, salvo que las partes acuerden lo contrario, son aplicables a todos los servicios de publicidad en línea, (mantenimiento de redes sociales, gestión de campañas SEM, gestión y envío de campañas de mail marketing, generación de contenidos) y a todos los mantenimientos web mensuales (mantenimiento básico, de seguridad, SEO y mantenimiento web integral), contratado a Calamars Company.
- 1.3. Cualquier condición específica entre Calamars Company y el cliente, se recogerá por escrito en el presupuesto anexo al contrato de prestación de servicios o pedido. Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las particulares prevalecerá lo establecido en las condiciones particulares.
- 1.4. En los supuestos en que la contratación sea electrónica o telemática, las partes acuerdan que Calamars Company no tendrá obligación de facilitar al cliente, ni la información previa, ni la posterior recepción de la aceptación de las condiciones generales por el cliente, obligaciones a las que se refieren, respectivamente los artículos

27 y 28 de la Ley 34/2002, de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de la información y del comercio electrónico.

## **2. FORMALIZACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:**

- 2.1. En el supuesto en que la contratación se realice a través del sitio web de Calamars Company o bien de manera telemática, el cliente está obligado a la lectura y aceptación de las condiciones generales previamente a la realización de su compra.
- 2.2. En el supuesto en que la contratación se realice mediante correo electrónico, el cliente deberá aceptar el contrato y anexos por este medio.
- 2.3. La prestación del servicio entrará en vigor una vez realizado el ingreso del depósito vinculado al pedido, el ingreso en cuenta supondrá la aceptación implícita del contrato y las condiciones de este.

## **3. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS / PRESUPUESTO ANEXO:**

- 3.1. Todo contrato / pedido irá acompañado de un presupuesto de ejecución del proyecto vinculante entre ambas partes, que el cliente tiene obligación de leer.
- 3.2. En el caso de que exista contradicción entre las condiciones generales y las particulares, prevalecerá lo establecido en las condiciones particulares.

## **4. DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS**

### **4.1. MARKETING DIGITAL**

- 4.1.1. El marketing digital engloba distintas acciones publicitarias realizadas en internet: gestión de Redes Sociales, gestión de campañas publicitarias en internet (SEM), optimización de posiciones orgánicas en los buscadores (SEO), confección y envío de información a través de correo electrónico (Mail Marketing).

### **4.1.2. PLANES GESTIÓN DE MARKETING INTEGRAL**

- 4.1.2.1. El cliente puede escoger entre los distintos planes de marketing disponibles, estos varían principalmente en cuanto al conjunto de servicios contratados, entre ellos: Gestión de Redes Sociales + Optimización posiciones orgánicas en los buscadores y generación de contenido en la web (SEO) + Gestión de Campañas publicitarias en internet (SEM) + Distribución de información a través de correo electrónico (Mail Marketing).
- 4.1.2.2. **Alta del servicio:** se cobrarán según precios publicados en la web en función de las necesidades del plan.
- 4.1.2.3. **Mantenimiento:** del día 15 al día 25 del mes en vigor se ofrecerá al cliente la planificación del trabajo del mes siguiente para su aceptación. Del día 20 al día 27 del mes en vigor se procederá a realizar las gráficas, se generará el contenido y se programarán los envíos a través de correo electrónico (en su caso). Si a día 25 del mes el cliente no ha realizado ninguna modificación sobre la planificación enviada, se entenderá aceptada y se procederá a elaborar el trabajo contratado. Si a día 27 el cliente no ha realizado ninguna modificación sobre el trabajo realizado se entenderá aceptado y se procederá a su programación. En caso de cambios CalamarsCompany se reserva el derecho al cobro de estos según el tiempo empleado y tarifas vigentes.
- 4.1.2.4. **SEM:** En caso de que el cliente escoja el pago de las campañas publicitarias a través de CalamarsCompany, el rol máximo que se asignará a los usuarios de empresa será de "análisis", éstos usuarios podrán analizar, y compartir la información de la red, pero no podrán crear contenido ni anuncios publicitarios.
- 4.1.2.5. **Informes:** se emitirá un informe trimestral del trabajo realizado.
- 4.1.2.6. **Baja del servicio,** las bajas se aceptarán con un mínimo de 15 días de antelación al comienzo del siguiente mantenimiento. Para las cuentas creadas en google ads y en redes sociales se traspasará al cliente la propiedad de la cuenta, en caso de cuentas ya existentes, el cliente esta obligado a eliminar los usuarios administradores de la Calamars Company.

#### 4.1.3. PLANES GESTIÓN DE REDES SOCIALES

- 4.1.3.1. El cliente puede escoger entre los distintos planes de redes sociales disponibles, estos varían principalmente en cuanto al número de publicaciones y lugares para su publicación.
- 4.1.3.2. **Alta del servicio:** se cobrarán según precios publicados en la web en función de las cuentas a gestionar.
- 4.1.3.3. **Auditoría:** evaluación de las acciones realizadas por la empresa, diagnóstico y configuración de plan de trabajo.
- 4.1.3.4. **Mantenimiento:** del día 15 al día 25 del mes en vigor se ofrecerá al cliente la planificación de las publicaciones del mes siguiente para su aceptación. Del día 20 al día 27 del mes en vigor se procederá a realizar las gráficas y vídeo (en su caso) de las publicaciones para su aceptación y programación. Si a día 25 del mes el cliente no ha realizado ninguna modificación sobre la planificación enviada, se entenderá aceptada y se procederá a elaborar las gráficas correspondientes. Si a día 27 el cliente no ha realizado ninguna modificación sobre la gráfica enviada, se entenderá aceptada y se procederá a su programación. Durante el periodo de mantenimiento se procederán a compartir las publicaciones e interactuar con cuentas profesionales para mejorar el retorno de las cuentas. Las contestaciones a los usuarios serán contestaciones automatizadas. En caso de cambios CalamarsCompany se reserva el derecho al cobro de estos según el tiempo empleado y tarifas vigentes.
- 4.1.3.5. **SEM:** En caso de que el cliente escoja el pago de las campañas publicitarias a través de CalamarsCompany, el rol máximo que se asignará a los usuarios de empresa será de "análisis", éstos usuarios podrán analizar, y compartir la información de la cuenta, pero no podrán crear contenido ni anuncios publicitarios.
- 4.1.3.6. **Informes:** se emitirá un informe trimestral del trabajo realizado.
- 4.1.3.7. **Baja del servicio,** en caso de cuentas de nueva creación se traspasará al cliente la propiedad de la cuenta, en caso de cuentas ya existentes, el cliente esta obligado a eliminar los usuarios administradores de la agencia. Las bajas se aceptarán con un mínimo de 15 días de antelación al comienzo del siguiente mantenimiento.

#### 4.1.4. MANTENIMIENTO CAMPAÑAS SEM / GOOGLE ADS

- 4.1.4.1. El cliente puede escoger entre los distintos planes de mantenimiento disponibles, estos varían en cuanto al número campañas y crédito publicitario a gestionar.
- 4.1.4.2. **Alta del servicio:** se cobrarán según precios publicados en la web en función del plan escogido.
- 4.1.4.3. **Mantenimiento:** el trabajo de mantenimiento es continuo, se ajustan las campañas en función de resultados.
- 4.1.4.4. **Sem:** En caso de que el cliente escoja el pago de las campañas publicitarias a través de CalamarsCompany, el rol máximo que se asignará a los usuarios de empresa será de "análisis", éstos usuarios podrán analizar, y compartir la información de la red, pero no podrán crear contenido ni anuncios publicitarios.
- 4.1.4.5. **Informes:** se emitirá un informe trimestral del trabajo realizado.
- 4.1.4.6. **Baja del servicio,** en caso de cuentas de nueva creación se traspasará al cliente la propiedad de la cuenta, en caso de cuentas ya existentes, el cliente esta obligado a eliminar los usuarios administradores de la agencia. Las bajas se aceptarán con un mínimo de 15 días de antelación al comienzo del siguiente mantenimiento.

#### 4.1.5. CAMPAÑAS MAIL MARKETING

- 4.1.5.1. Maquetación y envío de campañas publicitarias a través de correo electrónico. El cliente podrá escoger entre realizar el envío a través de un tercero o bien implementando en su sitio web un gestor de envíos.
- 4.1.5.2. **Alta del servicio:** se cobrará en función de si necesita instalación de módulo de envíos internos, o bien si necesita la creación de una cuenta en un proveedor externo. En caso de cuentas ya creadas en gestores externos, simplemente se cobrará la maquetación.
- 4.1.5.3. **Informes:** se emitirá un informe tras cada envío.

#### 4.2. **MANTENIMIENTOS WEB MENSUALES:**

4.2.1. Los mantenimientos web disponibles varían en función de si el sitio web contiene o no venta en línea y de los trabajos contratados, puede escoger desde un mantenimiento básico, un mantenimiento de seguridad y los mantenimientos más completos con trabajo complementario de posicionamiento orgánico en internet (SEO).

#### 4.2.2. **MANTENIMIENTO WEB PERIODICIDAD MENSUAL**

4.2.2.1. **Alta del servicio:** esta se bonificará en caso de contratación de mantenimiento anual con pago por adelantado. La bonificación no incluye la configuración ninguna extensión ni la compra de licencias.

4.2.2.2. **Mantenimiento:** el mantenimiento se divide en varias fases, la revisión básica que consiste en la actualización del software y las extensiones instaladas, (no se incluye la compra de licencias), la revisión de seguridad, que se realiza a través de un firewall, el trabajo consiste en el bloqueo de Ips, países, contención de ataques ddos, y el trabajo para la mejora del posicionamiento orgánico de la página, el SEO, este trabajo incluye la revisión mensual de las alertas de las herramientas de google y acciones complementarias para la mejora de las posiciones orgánicas de los diversos términos de búsqueda en el sitio web, el cliente podrá optar por apoyo a sus acciones directas o bien por la realización del trabajo por nuestro equipo, entre las acciones que se ejecutan están la optimización del entorno, de áreas concretas, y la creación de nuevos términos de búsqueda a través de la generación de contenido en el sitio web del cliente.

4.2.2.3. **Soporte:** con su mantenimiento mensual dispone de tickets de soporte para resolver cualquier duda que le surja con su proyecto web. Puede solicitar asistencia telefónica (91 172 09 80), por correo electrónico ([info@calamarscompany.es](mailto:info@calamarscompany.es)). El horario de asistencia es de 08,30h a 14,30h de L a V, en caso de urgencia fuera del horario puede contactar con nosotros en [soporte@calamarscompany.es](mailto:soporte@calamarscompany.es).

4.2.2.4. **Informes:** se emitirá un informe mensual del trabajo realizado.

4.2.2.5. **Baja del servicio,** las bajas se aceptarán con un mínimo de 15 días de antelación al comienzo del siguiente mantenimiento. En caso de cancelación del contrato de periodicidad anual antes del plazo previsto, se abonará la parte correspondiente a los meses no consumidos, del abono correspondiente se descontará el alta bonificada, en caso de no haberla abonado, los descuentos aplicados por pronto pago y se regularizarán las cuotas en caso de que haya variado el coste del ejercicio contratado al ejercicio en el que se cause la baja.

#### 5. **PLAZOS / DURACIÓN DEL CONTRATO:**

5.1. Los contratos de mantenimiento serán de periodicidad mensual, a excepción de que el cliente se acoja a algún descuento en el alta o bonificación en las cuotas, en estos casos la duración del contrato vendrá expresada en las condiciones generales del servicio.

#### 6. **CANCELACIONES:**

6.1. El cliente podrá solicitar la baja cuando lo desee, deberá avisar al menos con 15 días de antelación.

6.2. Para los contratos con prepago anual y alta bonificada, la cancelación del contrato esta permitida, no obstante, el cliente deberá abonar el importe correspondiente al alta bonificada y a los descuentos aplicados por pronto pago. En el supuesto en el que se haya facturado las cuotas mensuales a un precio inferior al publicado en nuestra web a fecha de la baja, se procederá a regularizar el importe de las cuotas correspondientes previamente a su cancelación.

6.3. CalamarsCompany se reserva el derecho de cancelación de la prestación del servicio en caso de impago o malas prácticas por parte del cliente.

- 6.4. El cliente acepta que cualquier gasto ocasionado para la recuperación de cantidades no cobradas, correrán a su cargo. En este punto se incluye cualquier gasto administrativo como envíos de burofax, tiempo de dedicación del personal para la gestión del cobro, presentación de demandas, gastos de abogado y procurador, en su caso, etc.

## **7. CONDICIONES DE PAGO:**

- 7.1. Evaluación / auditoría: 30% por adelantado, 70% a la entrega.  
7.2. Mantenimiento: entre el día 1 y el día 7 del mes en vigor.  
7.3. Servicios externos / SEM: se abonan directamente al proveedor. Se ofrece la posibilidad de incluir este gasto en su cuota mensual para cantidades inferiores a 100€ / mes, para estos casos se aplicará una comisión del 10% sobre la cantidad a abonar al proveedor correspondiente en concepto de gastos de gestión.  
7.4. Las facturas serán remitidas al cliente en formato electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada en el momento del alta del cliente.

## **8. PRECIOS:**

- 8.1. Los precios ofrecidos serán los que se establezcan en cada momento en las condiciones particulares y tendrán validez mientras las condiciones acordadas en el presupuesto permanezcan invariables.  
8.2. Si durante el periodo en el que está el contrato vigente, se considerase conveniente, por cualquiera de las partes introducir en el mismo modificaciones y/o ampliaciones, será preciso, a tal fin, el previo acuerdo al respecto entre el cliente y la parte contratada, que deberá constar por escrito, revisándose y completándose.  
8.3. En los casos en que tales modificaciones y/o ampliaciones implicaran una alteración de los medios a aplicar o de otros elementos que pudieran repercutir finalmente en el coste del servicio a prestar o en el plazo aproximado de finalización, deberá revisarse igualmente el precio final del servicio.  
8.4. Los precios para contratos prorrogables podrán ser revisados anualmente y de forma discrecional por Calamars Company, en función de las variaciones del IPC o de las ampliaciones de servicios prestados anualmente.

## **9. DOCUMENTACIÓN APORTADA POR CALAMARS COMPANY:**

- 9.1.1. Por naturaleza para los servicios prestados se emplearán recursos Creative Commons.  
9.2. Calamars Company garantiza que todas las imágenes que pueda aportar cuentan con la correspondiente licencia.  
9.3. Durante el desarrollo del diseño Calamars Company podrá aportar imágenes de temática general. Calamars Company no asegura el poder facilitar imágenes de servicios o productos especializados, tales como aparatos profesionales, servicios especializados, productos específicos, etc...

## **10. DOCUMENTACIÓN APORTADA POR EL CLIENTE:**

- 10.1. Los textos y la gráfica a incluir en las campañas habitualmente serán confeccionados por Calamars Company.  
10.2. En caso de que el cliente aporte o textos o imágenes, tiene la obligación de aportar copias de los archivos, en ningún caso se aceptarán originales para la elaboración de ningún trabajo.  
10.3. El cliente tiene la obligación de aportar de textos e imágenes de su propiedad, o en su caso con la correspondiente licencia para su uso.  
10.4. Calamars Company no se responsabiliza de las condiciones contractuales que tenga el cliente con terceros en lo referente a textos, logotipos, tipografías, imágenes o cualquier otro elemento gráfico entregado para la realización del trabajo.  
10.5. Calamars Company no se responsabiliza de las opiniones expresadas en los productos y/o servicios elaborados para el cliente.

- 10.6. Calamars Company no se responsabiliza de la información incluida en los productos y/o servicios elaborados para el cliente, ni de la información a la que se pueda acceder a través de estos.

#### **11. RESPONSABILIDAD SOBRE CONTENIDOS:**

- 11.1. Calamars Company no se responsabiliza de las condiciones contractuales que tenga el cliente con terceros en lo referente a textos, logotipos o cualquier otro elemento gráfico incluido en los servicios prestados por Calamars Company.
- 11.2. Calamars Company no se responsabiliza de las opiniones expresadas en los sitios web, publicidad, redes sociales, ni servicios en los que trabajará, ni de la temática de la web, que será la herramienta para la divulgación de noticias.

#### **12. COMPROBACIÓN DE RESULTADOS:**

- 12.1. Las campañas estarán en constante vigilancia a través de diversas herramientas a las que el cliente tendrá acceso y a través de las cuales podrá ir comprobando los resultados obtenidos.

#### **13. RECLAMACIONES Y GARANTÍAS:**

##### **13.1. SEO:**

- 13.1.1. Calamars Company no garantiza posiciones específicas en los buscadores puesto que se muestran en espacios propiedad de terceros (Google), quienes ajustan constantemente su código para mostrar los resultados de búsqueda.
- 13.1.2. El cliente podrá ir comprobando los resultados obtenidos a través de las herramientas SEO gratuitas de libre acceso como las herramientas de Google y diversas extensiones de navegadores, tendrá también la información en los informes enviados.
- 13.1.3. Calamars Company realizará los ajustes de configuración necesarios en el sitio web trimestralmente en función a la evolución de la página y en base a lo acordado en el contrato y presupuesto adjunto durante el periodo en el que esté en vigor la relación contractual con el cliente sin coste alguno para él, incluyéndose este concepto como parte del mantenimiento SEO del sitio.
- 13.1.4. No se aceptarán reclamaciones sobre los plazos para el posicionamiento del sitio, ya que como se indica en el apartado correspondiente, son plazos orientativos.

##### **13.2. Generación de contenido:**

- 13.2.1. Previamente a la publicación de nuevo contenido, se enviará al cliente para su aceptación. No se aceptarán reclamaciones sobre el contenido confeccionado, el cliente está obligado a revisar la información enviada previamente a su publicación.
- 13.2.2. Los trabajos de marketing online, son trabajos dinámicos, que requieren revisiones y ajustes frecuentes tanto en los textos estáticos del sitio web del cliente, como en las campañas publicitarias contratadas. Calamars Company informará puntualmente sobre las ediciones de contenido que se realicen, siempre en el contexto de las campañas contratadas. Con el fin de agilizar el trabajo, se entenderán aceptadas las ediciones de contenido, a excepción que el cliente indique expresamente lo contrario de manera fehaciente según los plazos descritos en los puntos anteriores.
- 13.2.3. En el caso del mantenimiento de redes sociales, y dado la naturaleza de las mismas, en el momento de la contratación el cliente da su conformidad a la publicación y actualización de contenido.

##### **13.3. SEM:**

- 13.3.1. El cliente abonará el crédito publicitario al proveedor correspondiente (Google Ads, Facebook, Instagram, Twitter, etc...). En caso de reclamación de facturas o cualquier tema relacionado con temas administrativos, el cliente deberá solicitarlo directamente al proveedor correspondiente.

##### **13.4. Mail Marketing:**

- 13.4.1. El cliente será quien aporte la base de datos de usuarios.

- 13.4.2. El cliente debe de estar al día en sus obligaciones sobre protección de datos con sus suscriptores. No se aceptarán reclamaciones relativas a este tema.
- 13.5. Calamars Company en ningún caso se hará responsable del éxito o fracaso de las campañas, del sitio web a posicionar, del volumen de ventas del mismo, en caso de comercios electrónicos, número de visitas, visitas únicas o recurrentes, etc..

#### **14. CONFIDENCIALIDAD:**

- 14.1. Tanto Calamars Company como el cliente se comprometen a que todos los datos, documentación o información de cualquier índole que una parte ponga o pueda poner a disposición o en conocimiento de la otra tienen carácter confidencial y solo pueden ser utilizados para el cumplimiento del servicio de "Plan de marketing digital", obligándose ambas partes a no divulgarlos ni total ni parcialmente, en forma alguna, y a indemnizarse mutuamente por los daños y perjuicios que, en caso contrario, puedan irrogarse.

#### **15. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE:**

- 15.1. Para la resolución de todo litigio o discrepancia que se derive de la ejecución, aplicación o interpretación de las presentes condiciones generales, se someten a los Juzgados y Tribunales de RIVAS VACIAMADRID, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.