



## **CONDICIONES GENERALES MARKETING ON-LINE**

ROGAMOS LEA ATENTAMENTE LAS SIGUIENTES CONDICIONES GENERALES

### **1. ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

- 1.1 Las siguientes condiciones de marketing on-line (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 toda optimización y mantenimiento seo 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. 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 tras la realización de cualquier ingreso a cuenta sobre los servicios presupuestados, se haya o no aceptado mediante otro medio alternativo.

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

- 3.1 Todo contrato irá acompañado de un presupuesto de ejecución del proyecto vinculante entre ambas partes.
- 3.2 En el presupuesto anexo se recogerán todos los datos concretos para la ejecución del proyecto encargado.
- 3.3 Previamente a la firma del contrato, el cliente está obligado a revisar todo detalle los servicios contratados.
- 3.4 En el caso de que exista contradicción entre las condiciones generales y las particulares, prevalecerá lo establecido en las condiciones particulares.

### **4. SEO, SEARCH ENGINE OPTIMIZATION:**

- 4.1 El SEO o posicionamiento orgánico, es una observación y adaptación constante del sitio a las políticas de los buscadores, que están en constante cambio.
- 4.2 En caso de que se estipulen plazos referentes a tiempos sobre el alcance de determinados objetivos, estos se consideran orientativos, puesto que el trabajo a realizar es una observación y adaptación constante del sitio a las políticas de terceros, que están en constante cambio.
- 4.2.1 Los plazos se estimarán en función de la popularidad del sitio web y la competencia que tengan las palabras o frases sobre las que trabajaremos, y el número de términos sobre los que trabajar.

### **5. SEM, SEARCH ENGINE MARKETING:**

- 5.1 CalamarsCompany, recomendará en función del público objetivo y el tipo de campañas a desarrollar el trabajar con unos u otros proveedores y tras la selección de los mismos, gestionará las campañas SEM con los proveedores escogidos por el cliente, bien buscadores o redes sociales.
- 5.2 La durabilidad de las campañas generalmente dependerá de la inversión del cliente con cada proveedor.



- 5.3 El cliente abonará el crédito publicitario directamente al proveedor correspondiente.
- 5.4 El cliente acepta que puede haber una pequeña variación (máximo un 10%) a la alza o a la baja del crédito a gestionar, en caso de que esto suceda se compensará al mes siguiente.

## **6. REDES SOCIALES**

- 6.1 Los planes por defecto incluyen la generación de un número de publicaciones y la distribución de las mismas en las redes sociales escogidas. Por ejemplo, si contamos con 8 publicaciones / 2 redes, se elaborarán 8 publicaciones que se distribuirán en dos redes sociales distintas, en total tendremos 8 publicaciones por red social.
- 6.2 La creación de nuevas cuentas implica el alta de las mismas como cuentas profesionales. Se crearán tantos usuarios de empresa como el cliente necesite y se le asignarán los permisos que este demande.
- 6.3 En caso de baja del servicio de mantenimiento, el cliente tendrá la propiedad de la cuenta, pudiendo mantenerla o bien darla de baja si así lo desea.
- 6.4 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", estos usuarios podrán analizar, y compartir la información de la red, pero no podrán crear contenido ni anuncios publicitarios.

## **7. GENERACIÓN DE CONTENIDO**

- 7.1 La generación de contenido en redes sociales y en la web del cliente se realizará de varias formas:
  - 7.1.1 Según las indicaciones del cliente, a quien se le solicitará su opinión 10 días de cada mes.
  - 7.1.2 En función del contenido publicado en el sitio web del cliente, para casos en los que el cliente no disponga de tiempo para dedicar a este servicio.
  - 7.1.3 En función de los resultados obtenidos. Se irá proponiendo temas al cliente en función de los intereses del público observados.

## **8. MAIL MARKETING**

- 8.1 Las campañas se basarán en la adaptación del contenido creado en los artículos mensuales destinados al SEO, en caso de que el cliente necesite que creamos contenido nuevo, se cobrará según el precio / hora vigente.
- 8.2 Dentro de su plan se puede crear un boletín con una temática completamente distinta a la temática del artículo destinado al SEO, en este caso el cliente será quien nos deba de enviar la información a añadir, al menos con 7 días de antelación a su divulgación.
- 8.3 El cliente aportará los usuarios.

## **9. PRECIOS:**

- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 9.3 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.
- 9.4 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.

## **10. CONDICIONES DE PAGO:**

- 10.1 El pago de la mensualidad se realizará por anticipado entre el día 1 y el día 7 del mes en vigor.

- 10.2 Por norma general la forma de pago es contra-factura, no admitimos pagos aplazados, en caso de que el cliente quiera aplazar el pago de las cantidades acordadas, se facturará un 5% por mes de aplazamiento, excepto si se estipula de otra forma en las condiciones particulares firmadas entre las partes.
- 10.3 Las facturas serán remitidas al cliente en formato electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada en el momento del alta del cliente.
- 10.4 Para las campañas SEM el cliente realizará el pago directamente al proveedor en directamente.
- 10.5 Pago Google Ads: el cliente podrá escoger entre pago a través de domiciliación bancaria o pago a través de tarjeta de débito / crédito
- 10.6 Pago Redes Sociales: a día de hoy solo se acepta el pago a través de tarjeta de débito / crédito. En caso de que el cliente no disponga de tarjeta de débito / crédito de empresa se podrá solicitar el pago a través de nuestro para cantidades inferiores a 75,00€ / mes.

#### **11. DURACIÓN DEL CONTRATO:**

- 11.1 Si no estipula lo contrario en el presupuesto, los planes ofrecidos no tienen permanencia.
- 11.2 En caso de planes personalizados, el plazo de contratación vendrá estipulado en el presupuesto correspondiente.

#### **12. CANCELACIONES:**

- 12.1 El cliente podrá solicitar la baja cuando lo desee, deberá avisar al menos con 15 días de antelación.
- 12.2 No se admiten bajas por periodos de vacaciones.
- 12.3 Calamars Company se reserva el derecho de cancelación de la prestación del servicio en caso de impago.
- 12.4 Cualquier gasto ocasionado por la cancelación del trabajo correrán por cuenta del cliente, incluyendo en este apartado gastos administrativos como envíos de burofax, tiempo de dedicación del personal para la presentación de demandas, gastos de abogado y procurador, en su caso, etc...

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

- 13.1 Los textos y la gráfica a incluir en las campañas habitualmente serán confeccionados por CalamarsCompany.
- 13.2 En caso de que el cliente aporte o textos o imágenes, tiene la obligación de aportar copias de los archivos entregados, en ningún caso se aceptarán originales para la elaboración de ningún trabajo.
- 13.3 El cliente tiene la obligación de hacer uso de textos e imágenes de su propiedad, o en su caso con la correspondiente licencia para su uso.
- 13.4 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.
- 13.5 Calamars Company no se responsabiliza de las opiniones expresadas en los sitios web desarrollados.
- 13.6 Calamars Company no se responsabiliza de la información incluida en el sitio web, ni de la información a la que se pueda acceder desde la misma a través de enlaces salientes.

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

- 14.1 Calamars Company garantiza que todas las imágenes que pueda aportar cuentan con la correspondiente licencia.
- 14.2 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...

#### **15. RESPONSABILIDAD SOBRE CONTENIDOS:**

- 15.1 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 el sitio web.

- 15.2 Calamars Company no se responsabiliza de las opiniones expresadas en los sitios web en los que trabajará, ni de la temática de la web, que será la herramienta para la divulgación de noticias.
- 15.3 Calamars Company no se responsabiliza de la información incluida en el sitio web, ni de la información a la que se pueda acceder desde la misma a través de enlaces salientes.

## **16. INFORME TRIMESTRAL DE LOS TRABAJOS REALIZADOS:**

- 16.1 Trimestralmente Calamars Company facilitará al cliente un informe con los trabajos realizados y la evolución del trabajo contratado.

## **17. COMPROBACIÓN DE RESULTADOS:**

- 17.1 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.

## **18. RECLAMACIONES Y GARANTÍAS:**

### **18.1 SEO:**

- 18.1.1 Calamars Company no garantiza posiciones específicas en los buscadores, el cliente podrá ir comprobando los resultados obtenidos a través de las herramientas SEO proporcionadas y los informes trimestrales enviados.

- 18.1.2 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.

- 18.1.3 No se aceptarán reclamaciones sobre los plazos para el posicionamiento del sitio, ya que como se indica en el apartado correspondiente, son plazos orientativos.

### **18.2 Generación de contenido:**

- 18.2.1 Previamente a la publicación de 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.

- 18.2.2 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.

- 18.2.3 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.

### **18.3 SEM:**

- 18.3.1 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.

### **18.4 Mail Marketing:**

- 18.4.1 El cliente será quien aporte la base de datos de usuarios

- 18.4.2 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.

- 18.5 Calamars Company en ningún caso se hará responsable del éxito o fracaso del sitio web a posicionar, volumen de ventas del mismo, en caso de comercios electrónicos, número de visitas, visitas únicas o recurrentes, etc..

## **19. CONFIDENCIALIDAD:**

- 19.1 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 únicamente por los daños y perjuicios que, en caso contrario, puedan irrogarse.

**20. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE:**

- 20.1 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.