

## TERMINOS Y CONDICIONES

Al acceder y hacer uso de este servicio, usted acepta y está sujeto a los términos y condiciones de éste contrato.

### Optimización del Motor de Búsqueda (SEO por sus siglas en inglés)

1. Los siguientes términos relacionados con el suministro de servicios ("los Servicios") de optimización de motores de búsqueda de (SEO, por sus siglas en inglés) por la Compañía (Chili Ltd) para el sitio Web del cliente.
2. El Cliente reconoce y acuerda que
  - a. Si los servicios prestados se retrasan y no como resultado por parte de la Compañía, no será ofrecido reembolso o compensación alguna al Cliente.
  - b. En el caso de que el Cliente falle en proveer a la Compañía el acceso correcto (FTP/cPanel/CMS y otros también relevantes para el sitio Web) claves de acceso al sitio Web o si comunica estos detalles dentro de un mes de este contrato, el cliente acuerda que la Compañía proveerá en el sitio un documento separado con instrucciones para que el Cliente o un representante designado (como un desarrollador) lo cargue.
  - c. El Cliente garantiza a la Compañía que las Frases Clave y/o el contenido en el sitio Web, no viola ni violará ninguna ley o regulación.
  - d. Las frases clave seleccionadas para SEO deben ser acordadas mutuamente por el Cliente y la Compañía.
  - e. El Cliente garantiza a la Compañía de que no ha recibido ninguna notificación o reclamo por escrito, y de que las Frases Clave y/o contenido del Sitio Web no infringen, interfieren, violan o malversan la propiedad intelectual de cualquier otra parte.
  - f. Si la Compañía notifica al Cliente por escrito de algún reclamo o causa de acción en contra de la Compañía de que cualquier contenido del sitio Web infringe un derecho de propiedad intelectual actualmente existente de un tercero, el Cliente deberá identificar y defender dicho reclamo o causa de acción bajo su propio riesgo y pagar cualquier costo o daño, incluidos, entre otros, todos los costos legales y desembolsos en los que se pueda incurrir razonablemente o finalmente adjudicarse a la Empresa.
  - g. Las garantías (Garantía de Desempeño SEO) hechas por la Compañía sobre la mesa, no aplica en las siguientes circunstancias

- a. Si se realizan cambios en el Sitio Web por cualquier otra parte que no sea la Compañía y que de manera adversa afecte los rankings de los motores de búsqueda en el Sitio Web (como se determina por la Compañía);
  - b. Si el Sitio Web se encuentra fuera de línea debido a una razón no ocasionada por la Compañía
  - c. Si Google lanza una actualización de algoritmo y el Cliente no implementa los cambios sugeridos por la Compañía.
- h. Si la Compañía no alcanza las garantías/metras sin que sea culpa de Cliente (la Compañía tiene acceso total a los Sitios Web y el Sitio Web del Cliente nunca ha estado fuera de línea), la Compañía deberá trabajar sin costo alguno por no más de 90 días después de que el contrato culmine.
- i. La garantía comienza desde el día en que la Compañía carga una copia del contenido de SEO en el sitio web del Cliente. La garantía es nula si el Cliente sobrescribe o pierde los cambios de la Compañía.
- j. El Cliente reconoce que la Compañía no garantiza que las técnicas de SEO generarán incremento alguno en ventas, actividad comercial, ganancias y ninguna otra forma de mejoras para el negocio del cliente o cualquier otro propósito. Ninguna responsabilidad será aceptada (salvo lo dispuesto por la ley) por la Compañía, por ningún daño o pérdida que se deriven de o como consecuencia de la prestación de los Servicios.

## Pago por Click (PPC)

Los términos a continuación se relacionan al servicio ("los Servicios") Pago-por-Click (PPC) de "la Compañía" al "Cliente" para el "Sitio Web".

1. La Compañía acuerda proveer al Cliente de los Servicios y está autorizado por el Cliente de hacer uso de Frases Clave para administrar e intentar mejorar el desempeño de la(s) campaña(s) publicitaria(s) del Cliente en el buscador.
2. Con el propósito de proveer estos servicios. El "Cliente" acuerda proveer, donde sea aplicable:
  - a. Información de acceso de Google Analytics, frases clave sugeridas para pruebas y cualquier sugerencia de copia para Ad Creation.
3. El Cliente reconoce lo siguiente, en relación a los servicios:
  - a. La Compañía no posee control alguno sobre las políticas de motores de búsqueda con respecto al tipo de sitios y o contenido que ellos acepten ahora o

en el futuro. El sitio del "Cliente" puede ser excluido de cualquier sitio web, en cualquier momento a discreción exclusiva del motor de búsqueda.

- b. Las frases clave seleccionadas para PPC deberán ser acordadas de manera mutua por el "Cliente" y la "Compañía"
- c. El cliente puede pagar el gasto en medios a Google, Facebook, Instagram, LinkedIn o WeChat directamente, o la Compañía puede pagar en nombre del Cliente, una vez que el Cliente haya pagado por adelantado la factura de la Compañía, que incluye la tarifa de gestión y el gasto en medios.

4. El "Cliente" reconoce que la Compañía, no garantiza que Google AdWords generará incremento alguno en ventas, actividad comercial, ganancias ni ninguna otra forma de mejora ni ningún otro propósito para el negocio del "Cliente". Ninguna responsabilidad (excepto las que estipula la ley) será aceptada por la Compañía por daños o pérdidas derivadas de o como consecuencia de la prestación de servicios.

## Medios Sociales

Los términos a continuación se relacionan al servicio ("los Servicios") Pago-por-Click (PPC) de "la Compañía" al "Cliente" para el "Sitio Web".

1. La Compañía acepta proporcionar los Servicios al Cliente y está autorizada a usar la Publicidad en Redes Sociales para administrar e intentar mejorar el rendimiento de la/s campaña/s de publicidad del Cliente dentro del canal acordado.
2. A los fines de proporcionar estos servicios, el Cliente acepta proporcionar, cuando corresponda: detalles de las credenciales para inicio de sesión de la página del canal, copias de sugerencias para la creación de anuncios, imágenes, archivos de marca y documentos.
3. El Cliente reconoce lo siguiente con respecto a los Servicios:
  - a. La Compañía no tiene control sobre las políticas de los canales con respecto al tipo de sitios y / o contenido que aceptan ahora o en el futuro.
  - b. La orientación seleccionada para el canal depende de la discreción de la Compañía.
  - c. El cliente puede pagar el gasto en medios a Google, Facebook, Instagram, LinkedIn o WeChat directamente, o la Compañía puede pagar en nombre del Cliente, una vez que el Cliente haya pagado por adelantado la factura de la Compañía, que incluye la tarifa de gestión y el gasto en medios.

## Landing Page

Los siguientes términos se relacionan a la oferta de servicios (los Servicios) de Diseño y Desarrollo de la Página de Destino (landing page) por la "Compañía" al "Cliente" para el "Sitio Web".

1. La Compañía acuerda proveer al Cliente de los Servicios que incluyen:
  - a. Diseño personalizado de la Página
  - b. Una ronda de revisiones menores del diseño
  - c. Hasta 300 palabras de copia (a menos que lo proporcione el Cliente)
2. La Compañía acuerda completar los "Servicios" en un plazo de 14 días hábiles, siempre y cuando el Cliente proporcione las autorizaciones necesarias dentro de las próximas 24 horas. "El Cliente" acuerda que cualquier demora en la aprobación del diseño, desarrollo y contenido resultará en una demora general del proyecto.
3. Con el propósito de proveer estos servicios, "el Cliente" acuerda proporcionar en los casos que aplique: información de acceso a la Página del canal, sugerencias de copia, imágenes, archivo de la marca y documentos.
4. El Cliente reconoce lo siguiente en relación a los servicios
  - a. La Compañía no posee control alguno sobre las políticas de los canales con respecto al tipo de sitios y/o contenido que ellos acepten ahora o en el futuro.
5. Ninguna responsabilidad será aceptada por la Compañía (excepto las estipuladas por la ley) por daños o pérdidas que deriven de o como consecuencia de la prestación de los Servicios.

## Escritura de contenido

Los siguientes términos se relacionan con la oferta de suministro de servicios Premium de Escritura de contenido ("los Servicios") por parte de la "Compañía" (Chili Limited) al "Cliente" para el "Sitio web".

1. La Compañía acuerda proporcionarle al Cliente los Servicios que incluyen:
  - a. Un especialista en redacción de contenido dedicado.
  - b. Una ronda de revisiones menores.
2. La Compañía acepta completar los Servicios dentro del tiempo de respuesta acordado, según el Acuerdo de Servicio firmado entre el Cliente y la Compañía, si el Cliente proporciona las aprobaciones y modificaciones necesarias dentro de los tres (3) días hábiles.
3. A los fines de proporcionar estos servicios, el Cliente acepta proporcionar:
  - a. Un cuestionario de contenido completado con los detalles adecuados.
  - b. Muestras de copias y sugerencias.

- c. Aprobación del contenido dentro de los diez (10) días hábiles
4. Y donde corresponda:
    - A. Imágenes
    - B. Archivos de branding
    - C. Detalles de inicio de sesión de la página del canal
  5. El Cliente reconoce lo siguiente con respecto a los Servicios:
    - A. La Compañía no tiene control sobre las políticas de los canales con respecto al tipo de sitios y / o contenido que aceptan ahora o en el futuro.
    - B. La Compañía tiene permiso para cargar el contenido, si la Compañía tiene acceso relevante y el Cliente no proporciona aprobación dentro de los diez (10) días hábiles acordados.
  6. La Compañía no aceptará responsabilidad alguna (excepto según lo dispuesto por la ley) por los daños o pérdidas que surjan de la prestación de los Servicios o como consecuencia de ella.

## Manejo de reputación

El siguiente acuerdo se refiere al suministro de servicios de Online Reputation Management (ORM) (Manejo de reputación en línea) ("los Servicios"), por parte de la "Compañía" (Chili Limited) al "Cliente" para la "Campaña" y el "Sitio web".

1. La Compañía acepta proporcionar los Servicios al Cliente y está autorizada para optimizar los perfiles comerciales / personales y los micrositiOS que se utilizan en la Campaña con el fin de aumentar los rankings de las frases clave seleccionadas y el objetivo de degradar 'sitios ofensivos y negativos' en la página 1 de Google.
2. Para que la Compañía brinde los Servicios, el Cliente acuerda proporcionar acceso correcto y otros inicios de sesión necesarios al Sitio web para cargas, etiquetas de título, meta etiquetas y para realizar cambios en el contenido y el código fuente con el fin de lograr la optimización.
3. El Cliente reconoce y acepta que:
  - a. La Compañía no tiene control sobre las políticas de los motores de búsqueda con respecto al tipo de sitios y / o contenido que aceptan ahora o en el futuro.

- b. El Cliente reconoce que la Compañía no garantiza que el Manejo de Reputación generará un aumento en las ventas, la actividad comercial, las ganancias o cualquier otra forma de mejora para el negocio del Cliente.
- c. Los servicios se deben pagar en todas las circunstancias; incluso si ocurre alguna de las siguientes situaciones que pueden interrumpir los esfuerzos y el trabajo brindado por la Compañía:
  - i. Si se realizan cambios en el (los) Sitio (s) web y / o los backlinks se implementan por otras partes y afecten negativamente los servicios prestados por la Compañía; o
  - ii. Si los sitios web están fuera de línea debido a un motivo no causado por la Compañía; o
  - iii. Si Google lanza una actualización de algoritmo y el Cliente no implementa los cambios sugeridos por la Compañía
  - iv. Si el trabajo se retrasa por causas ajenas a la empresa
4. Cualquier garantía hecha por la Compañía no se aplica en las siguientes circunstancias:
  - a. Si se realizan cambios en los Sitios web por parte de otras partes que no sean la Compañía que afecten negativamente los rankings de los motores de búsqueda del Sitio web (según lo determine la Compañía);
  - b. Si los sitios web están fuera de línea debido a una razón no causada por la Compañía.
  - c. Si Google lanza una actualización de algoritmo y el Cliente no implementa los cambios sugeridos por la Compañía.
5. Si la Compañía no alcanza las garantías o hitos estipulados, sin culpa del Cliente (la Compañía tiene acceso completo al sitio web y el sitio del cliente nunca ha estado desconectado), la Compañía deberá trabajar de forma gratuita durante no más de noventa (90) días y el Cliente es libre de seguir adelante.
6. La garantía comienza desde el día en que la Compañía carga una copia del contenido en la Campaña del Cliente. La garantía es nula si el Cliente sobrescribe o pierde los cambios de la Compañía.
7. Definiciones:

"Manejo de reputación" significa proporcionar un trabajo que reduzca el impacto de los "sitios ofensivos" realizados por terceros contra el Cliente.

"Sitios ofensivos" se refieren a sitios web, publicaciones de blogs o artículos que se consideran perjudiciales para la reputación en línea del Cliente.

"Palabra clave negativa" son las frases claves utilizadas como términos de búsqueda que producen los "sitios ofensivos" considerados perjudiciales para la reputación del Cliente.

## Términos generales

1. El Cliente acuerda que este contrato se mantendrá vigente por el "periodo" desde la fecha de este Contrato. Una vez alcanzado el "periodo", la campaña continuará hasta que el Cliente de aviso por escrito de 30 días a la Compañía.
2. El Cliente deberá proporcionar su feedback dentro del periodo proporcionado por la Compañía para evitar demoras. La Compañía se reserva el derecho a terminar el Contrato en cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - a. El Cliente no contacta/responde a las solicitudes realizadas vía telefónica o por email dentro de un plazo de (10) días hábiles
  - b. Las instrucciones del Cliente se desvían de este Contrato y/o el Cliente se rehúsa a pagar por cualquier gasto adicional de ser requerido.
  - c. El cliente se niega en proveer contenido, y/o cualquier información adicional requerida por la Compañía dentro de los periodos establecidos.
  - d. El Cliente presenta retraso en más de 1 factura.
3. En el caso de cualquiera de situaciones arriba mencionadas, La Compañía puede dar por terminado el Contrato por escrito. En el caso que la Compañía proceda con la terminación, el Cliente es responsable por la cancelación de pago del balance establecido en este Contrato.
4. El Cliente reconoce que la Compañía no ofrece garantía de que nuestro servicio generará aumento en el tráfico, ventas, actividad comercial, ganancias u otra forma de mejora o cualquier otro propósito al negocio del Cliente. El Cliente deberá indemnizar a la Compañía por cualquier daño o pérdida que deriven de/o como consecuencia de la provisión de los Servicios.
5. El Cliente se responsabiliza de manejar toda la información personal en el sitio web, de acuerdo con lo establecido en la Ordenanza de Información Personal (Privacidad), incluyendo, pero no limitando, lo siguiente:
  - a. Recolectar adecuadamente, pero no de manera excesiva, la información personal por medios legales y justos, solo para fines legales relacionadas con las funciones o actividades del sitio web.
  - b. Tomar todos los pasos prácticos razonables para asegurar que la información personal recolectada o retenida, sea exacta, teniendo en cuenta los propósitos de uso de los mismos.
  - c. Eliminar la información personal que ya no es necesaria para los propósitos de uso de los mismos.
  - d. Usar los datos personales recolectados solo para propósitos directamente relacionados con la información a ser usada al momento en el que fue recolectada, a menos que la persona interesada haya dado consentimiento expreso de un cambio en dicho uso y que sea permitido por la ley.
  - e. Tomar todas las medidas prácticas razonables para asegurar que los datos personales estén protegidos contra acceso accidental o no autorizado, procesamiento, eliminación u otro uso.

- f. Tomar todas las medidas prácticas razonables para asegurar que la persona pueda estar informada del tipo de información personal que mantiene el sitio web y el propósito de uso de dicha información.
  - g. Permitir que las personas accedan y corrijan los datos personales en las que son objeto de la información, y procesar dichas solicitudes de acceso, correcciones de la manera permitida o requerida por la ley.
6. El Cliente garantiza a la Compañía que indemnizará a la Compañía por cualquier violación de reclamos de privacidad de datos personales.
7. El Cliente puede realizar a la Compañía, el pago de la tarifa mensual a través de transferencia bancaria, cheque o débito directo en línea, por medio de nuestro portal de pago. Los pagos por adelantado realizados por el Cliente recibirán un 10% de descuento. La Compañía iniciará la prestación de los Servicios al Cliente una vez el Cliente haya realizado el primer pago. Posteriormente el Cliente deberá realizar el pago de la tarifa mensual dentro de los primeros 7 días después de recibir las facturas en curso emitidas por la Compañía. La Compañía, se reserva el derecho de evaluar y cobrar cargos de un 5% por mes por concepto de pagos atrasados o cualquier otro pago pendiente de la(s) cuota(s) mensual(es).
8. No hay reembolsos disponibles en los servicios prestados por la Compañía una vez que el pago se ve afectado por el Cliente. Tampoco se transfiere crédito a menos que la Compañía lo acuerde.
9. De acuerdo con el Código de Consumidor de Brasil y el Estatuto del Consumidor de Colombia, el cliente puede, dentro de los 7 (siete) días posteriores al primer pago, ejercer el derecho de arrepentirse de una compra y solicitar un reembolso.
10. Terminación anticipada: cualquiera de las partes puede rescindir este acuerdo entregándose un aviso por escrito de un (1) mes antes del vencimiento del "plazo". En el caso de que el Cliente rescinda los Servicios de la Compañía durante el período cubierto por este contrato, el Cliente acepta que será responsable y pagará la Tarifa de gestión por el saldo restante del contacto.
11. Este Contrato es elaborado en acuerdo a las leyes de Panamá.
12. El Cliente no podrá ofrecer empleo alguno al personal de la Compañía mientras se encuentre haciendo uso de los servicios de la Compañía, o por 12 meses después de haber cesado los servicios de la Compañía o en cualquier momento durante el plazo del presente Contrato hasta el vencimiento de doce (12) meses después de la fecha de terminación de este Contrato (según sea el caso). Tampoco emplear o intentar emplear a cualquier persona que sea o deba en cualquier momento, entre la fecha del presente y la fecha de dicha terminación, ser uno de los empleados de la Compañía y comprometidos en la prestación de los servicios.