



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. IDENTIFICADOR DEL VENDEDOR 🖐️

2. ACEPTACIÓN Y PRUEBA DE ACEPTACIÓN 🤝

3. OBJETO DEL CONTRATO 🎯

3.1 SERVICIO WEB

3.2 SERVICIO ECOMMERCE

3.3 SERVICIO JUAN PALOMO (Autogestión de Redes Sociales)

3.4 PLAN DE COMUNICACIÓN

3.5 IDENTIDAD VISUAL + MANUAL DE MARCA

3.6 POCIÓN DE VISIBILIDAD (Google Business Profile)

3.7 GESTIÓN DE REDES SOCIALES

2.8 GESTIÓN Y MANTENIMIENTO WEB ANUAL

2.9 SEO Y ESTRATEGIA DE CONTENIDOS MENSUAL

2.10 GESTIÓN Y MANTENIMIENTO WEB MENSUAL

2.11 SERVICIO DE CREACIÓN DE AUTOMATIZACIÓN CON LEAD MAGNET Y SECUENCIA DE EMAILS DE BIENVENIDA

2.12 SERVICIO DE GESTIÓN DE NEWSLETTER

4. FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 📄 17

5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES 🤝

5.1. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA 🧑🏻‍💻

5.2. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE 🧑🏻

6. PAGO 💰

7. DURACIÓN DEL CONTRATO ⏳

8. DERECHO DE DESISTIMIENTO ⏪

9. PROPIEDAD INTELECTUAL 💡

10. SUBCONTRATACIÓN 👉

11. PROTECCIÓN DE DATOS 🛡️

12. CONFIDENCIALIDAD 📧

13. RESPONSABILIDAD 🌟

14. NATURALEZA DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL 🌱

15. APLICABILIDAD DEL CONTRATO EN CASO DE INEFICACIA PARCIAL 🌐

16. COMUNICACIONES 📁

17. GENERALIDADES 📍

18. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 🌈



## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

Las presentes condiciones generales de contratación regulan la relación entre AKELARRE AGENCIA CREATIVA (en adelante, LA AGENCIA) y los usuarios que accedan al formulario de contratación facilitado por LA AGENCIA de forma individualizada a través de la página web <https://akelarreagenciacreativa.com/contrato/>, tras la comunicación por parte del usuario de la aceptación del presupuesto del servicio facilitado por LA AGENCIA con carácter previo.

Estas condiciones serán vinculantes desde el momento en que el cliente acepte las presentes Condiciones y/o realice la transacción económica correspondiente al servicio contratado.

*LA AGENCIA promueve la transparencia y claridad en las relaciones comerciales y recomienda a sus clientes leer detenidamente las presentes condiciones antes de contratar cualquiera de los servicios ofrecidos.*

### **1. IDENTIFICADOR DEL VENDEDOR** 🙌

Tal y como se establece en la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de La Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), se ofrece la siguiente información:

Nombre comercial: AKELARRE AGENCIA CREATIVA

Denominación social: POSICIONA TU AKELARRE S.L.

NIF: B56363930

Domicilio social: Formentera 9, 43892 Miami Platja, Tarragona

E-mail: [hola@akelarreagenciacreativa.com](mailto:hola@akelarreagenciacreativa.com)

### **2. ACEPTACIÓN Y PRUEBA DE ACEPTACIÓN** 🤝

Para proceder con la contratación de cualquier programa, producto y/o servicio ofrecido por AKELARRE AGENCIA CREATIVA (en adelante, LA AGENCIA), el cliente deberá proporcionar la información requerida en el formulario de contratación disponible en la siguiente dirección:

<https://akelarreagenciacreativa.com/contrato/>



El proceso de contratación incluye los siguientes pasos obligatorios:

1. Revisión y aceptación de las condiciones de contratación.
2. Firma manual del contrato.
3. Selección del botón "ENVIAR".

La información proporcionada debe ser precisa, completa y actualizada en todo momento. El incumplimiento de esta obligación podrá resultar en la disolución del contrato por parte de LA AGENCIA, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

Desde el momento en que se formaliza la aceptación del presupuesto y se completa el pago, el usuario adquiere la condición de CLIENTE de LA AGENCIA.

### **Confirmación de la contratación**

La validación del pedido por parte del CLIENTE a través del formulario de compra facilitado en <https://akelarreagenciacreativa.com/contrato/> implica de forma expresa:

1. El conocimiento y aceptación de las presentes condiciones de contratación, que pasan a formar parte del contrato suscrito entre las partes.
2. Que el CLIENTE declara ser una persona con capacidad suficiente para contratar.
3. Que el CLIENTE asume todas las obligaciones establecidas en estas condiciones.

Salvo prueba en contrario, los datos registrados durante el proceso de contratación constituirán prueba de las transacciones realizadas entre LA AGENCIA y el CLIENTE.

Una vez efectuado el pago, LA AGENCIA enviará una confirmación del pedido al correo electrónico del cliente en un plazo máximo de 24 horas. En caso de que el cliente detecte errores en la información consignada en dicha confirmación, podrá solicitar la modificación de los datos o la anulación del contrato, según lo dispuesto en estas condiciones.

### **3. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre LA AGENCIA y el CLIENTE en el momento en que este realiza los pasos del proceso de contratación detallados en el apartado anterior.

AKELARRE AGENCIA CREATIVA, a través de su página web u otros canales de comunicación y venta de su titularidad, pone a tu disposición los siguientes productos y/o servicios:



### 3.1 SERVICIO WEB

#### **Qué incluye:**

- Diseño, desarrollo y lanzamiento de una página web que consta de 7 páginas: Inicio, Sobre Nosotros, Servicios, 3 páginas específicas de servicio y Contacto.
- Funcionalidades básicas, como un formulario de contacto y enlaces a redes sociales.
- SEO básico, con optimización de títulos y metatítulos para Google.
- Dominio y alojamiento por un año.
- Creación de 1 correo corporativo redirigido a una cuenta de Gmail.
- Copywriting personalizado para cada una de las páginas incluidas.
- Plugins esenciales para el diseño y desarrollo del sitio web.
- Plugins de seguridad para proteger el sitio.
- Reunión inicial durante los primeros 7 días para:
  - Presentar el proyecto.
  - Escoger una plantilla de diseño.
  - Completar un formulario y recopilar la información necesaria.
  - (Si es necesario) Agendar una sesión fotográfica.
- Desarrollo del proyecto con una duración estimada de 8 semanas, comenzando desde la reunión inicial y excluyendo tiempos de espera por información del cliente.
- Revisión y lanzamiento: entrega del sitio web activo para revisión del cliente, con un plazo de 7 días hábiles para feedback. Si no se recibe feedback dentro de este plazo, se considera aprobado.
- Entrega final que incluye las claves de acceso y vídeos tutoriales para la autogestión del sitio, si no se contrata el mantenimiento mensual.
- 1 ronda de revisión incluida sin coste adicional. Revisiones adicionales tendrán un coste extra si exceden lo acordado.
- Cobertura de la sesión fotográfica dentro de un radio de 40 km desde la agencia, sin coste adicional de desplazamiento.

#### **Qué no incluye:**

- Integraciones adicionales, como herramientas de email marketing, salvo que sean contratadas y reflejadas en la factura.
- Más de una sesión fotográfica.
- Diseños gráficos a medida para el sitio web.
- Migraciones de otros sitios web o de blogs existentes.
- Mantenimiento y actualizaciones post-lanzamiento, a menos que se contraten bajo un acuerdo separado.



## 3.2 SERVICIO ECOMMERCE

### **Qué incluye:**

- Diseño, desarrollo y lanzamiento de una página web que consta de 7 páginas: Inicio, Sobre Nosotros, Tienda, 1 plantilla de categoría, 1 plantilla de producto y Contacto.
- Funcionalidades básicas, como un formulario de contacto y enlaces a redes sociales.
- Integración de TPV virtual para realizar transacciones electrónicas.
- Creación de un máximo de 10 productos y 3 categorías.
- SEO básico, con optimización de títulos y metatítulos para Google.
- Dominio y alojamiento por un año.
- Creación de 1 correo corporativo redirigido a una cuenta de Gmail.
- Textos copywriting personalizados para cada una de las páginas incluidas.
- Plugins esenciales para el diseño y desarrollo del sitio web.
- Plugins de seguridad para proteger el sitio.
- Reunión inicial para:
  - Presentar el proyecto.
  - Escoger una plantilla de diseño.
  - Completar un formulario y recopilar la información necesaria.
  - (Si es necesario) Agendar una sesión fotográfica.
- Desarrollo del proyecto con una duración estimada de 10 semanas, comenzando desde la reunión inicial y excluyendo tiempos de espera por información del cliente.
- Revisión y lanzamiento: entrega del sitio web activo para revisión del cliente, con un plazo de 7 días hábiles para feedback. Si no se recibe feedback dentro de este plazo, se considera aprobado.
- Entrega final que incluye las claves de acceso y vídeos tutoriales para la autogestión del sitio, si no se contrata el mantenimiento mensual.
- 1 ronda de revisión incluida sin coste adicional. Revisiones adicionales tendrán un coste extra si exceden lo acordado.
- Cobertura de la sesión fotográfica dentro de un radio de 40 km desde la agencia, sin coste adicional de desplazamiento.

### **Qué no incluye:**

- Integraciones adicionales, como herramientas de email marketing, salvo que sean contratadas y reflejadas en la factura.
- Más de una sesión fotográfica.
- Diseños gráficos a medida para el sitio web.
- Migraciones de otros sitios web o de blogs existentes.
- Mantenimiento y actualizaciones post-lanzamiento, a menos que se contraten bajo un acuerdo separado.



### 3.3 SERVICIO JUAN PALOMO (Autogestión de Redes Sociales)

#### Qué incluye:

- Sesiones fotográficas personalizadas, según el paquete seleccionado.
- Entrega de fotografías editadas en alta resolución, proporcionadas sin marcas de agua, a través de una galería digital descargable.
- Producción de vídeos en formato Reels.
- Diseño de plantillas corporativas editables con Canva, diseñadas para uso exclusivo del cliente y en coherencia con su marca.
- Diseño del feed para Instagram, optimizado visualmente y alineado con el plan de social media.
- Un plan de social media adaptado a las necesidades del cliente.
- Duración de las sesiones fotográficas según el paquete adquirido, con programación dentro de los 30 días posteriores a la factura o según la disponibilidad del profesional.
- En caso de distancia, existe la opción de usar imágenes de banco de imágenes relacionadas con el proyecto.
- Tiempo de entrega de todo el material: 6 semanas desde la sesión fotográfica o la contratación del servicio.
- Una revisión incluida, con plazo de 5 a 7 días hábiles desde la entrega del material para que el cliente proporcione feedback. Si el cliente solicita modificaciones, se realizarán dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de los comentarios del cliente.
- Cobertura de la sesión fotográfica para negocios ubicados dentro de un radio de 40 km desde la agencia, sin coste adicional de desplazamiento.

#### Qué no incluye:

- Revisión o modificación fuera del plazo de 5 a 7 días hábiles, las cuales tendrán un coste adicional.
- Recuperación de sesiones fotográficas no programadas dentro de los 30 días posteriores a la factura, las cuales pueden perderse si no se programan en ese tiempo.

### 3.4 PLAN DE COMUNICACIÓN

#### Qué incluye:

- Elaboración de un documento estratégico en formato PDF que detalla:
  - Análisis detallado de la empresa.
  - Análisis DAFO.
  - Definición de objetivos estratégicos.
  - Identificación de públicos clave.



- Estrategia en redes sociales.
- Elección de canales de comunicación adecuados.
- Una sesión estratégica de consultoría de 2 horas de duración, para discutir y refinar los detalles del plan, asegurando su alineación con las expectativas y objetivos del cliente.
- Un formulario inicial preparatorio, que puede enviarse por email o completarse durante la sesión de consultoría.
- Entrega del primer borrador del plan dentro de las 4 semanas posteriores a la sesión de consultoría, siempre que el cliente entregue a tiempo la información requerida.
- Entrega del documento definitivo en formato digital PDF con el plan de comunicación estratégico.
- Una ronda de revisión incluida, limitada a ajustes razonables y sin coste adicional. El cliente cuenta con 10 días hábiles para proporcionar feedback sobre el plan.

#### **Qué no incluye:**

- Ejecución de las estrategias, acciones o campañas sugeridas en el plan, salvo que se contrate explícitamente mediante un acuerdo adicional. *Ejemplo práctico: Si en el plan se propone una campaña en redes sociales con publicaciones específicas, diseño gráfico y cronogramas, la agencia no está obligada a diseñar ni publicar esos contenidos, salvo que contraten servicios adicionales. El plan es simplemente una herramienta que detalla el "qué" y el "cómo", pero no incluye el "hacer".*
- Tareas como:
  - Gestión de redes sociales.
  - Diseño gráfico.
  - Producción de eventos.
  - Creación de contenidos.
- Cambios o ajustes fuera del plazo de feedback de 10 días hábiles o revisiones adicionales que excedan lo estipulado en el contrato, las cuales pueden implicar costes adicionales.

### **3.5 IDENTIDAD VISUAL + MANUAL DE MARCA**

#### **Qué incluye:**

- Creación de logotipo: Diseño de un logotipo único que refleje la esencia de la marca del cliente, ajustándose a sus necesidades y preferencias.
- Manual de marca: Desarrollo de un documento en formato PDF que detalla:
  - Uso correcto del logotipo e imago tipo.
  - Paleta de colores.
  - Tipografía.
  - Otros elementos visuales esenciales para la identidad de la marca.
- Proceso de diseño y entregas:
  - Formulario inicial para recopilar información clave.



- Sesión de brainstorming de 60 minutos para conocer las visiones y objetivos del cliente.
- Entrega de dos propuestas de diseño inicial del logotipo dentro de las 2 semanas siguientes al inicio del proyecto, una vez efectuado el pago.
- Una vez seleccionado el diseño del logotipo, creación del manual de marca, entregado en formato digital PDF.
- Entrega del logotipo en formatos adecuados para su uso (no especificados, pero implícitamente formatos digitales estándar).
- Revisiones y aprobaciones:
  - Hasta 2 rondas de modificaciones en el diseño del logotipo sin coste adicional.
  - Plazo de 10 días hábiles para que el cliente proporcione feedback tras la entrega del primer boceto del logotipo.

#### **Qué no incluye:**

- Revisiones adicionales o modificaciones fuera de las 2 rondas incluidas, las cuales tendrán un coste adicional.
- Feedback o solicitudes de cambios enviadas después del plazo de 10 días hábiles desde la entrega del primer boceto del logotipo.

### **3.6 POCIÓN DE VISIBILIDAD (Google Business Profile)**

#### **Qué incluye:**

- Estudio inicial y análisis mediante un formulario de investigación para recopilar datos clave. Se investigan y aplican palabras clave estratégicas que mejoran la visibilidad del negocio en las búsquedas.
- Implementación de estrategias de SEO local, diseñadas para posicionar el negocio en los resultados de búsqueda de su área y captar la atención de clientes potenciales.
- Creación y optimización del perfil de Google Business, asegurando que la información sea precisa y atractiva para la audiencia objetivo.
- Sincronización de la presencia online del cliente (redes sociales y sitio web) con otras estrategias de marketing digital para garantizar coherencia y eficacia.
- Una sesión fotográfica profesional en el negocio del cliente, para capturar imágenes de alta calidad que se usarán en el perfil de Google Business y otras plataformas digitales. Esta sesión está disponible sin coste adicional para negocios ubicados dentro de un radio de 40 km desde la agencia.
- El servicio se desarrolla en un plazo estimado de 4 a 8 semanas desde el inicio, dependiendo de la entrega oportuna de información, feedback y materiales por parte del cliente.
- Se entrega una guía con tutoriales para la autogestión del perfil de Google Business.





#### **Qué no incluye:**

- No se incluyen modificaciones solicitadas por EL CLIENTE, ya que las estrategias y acciones se basan en criterios profesionales.

### **3.7 GESTIÓN DE REDES SOCIALES**

#### **Fase 1: Proceso Inicial**

#### **Qué incluye:**

- Sesión inicial de planificación estratégica de 2 horas, en la que se establecen objetivos, expectativas y estrategias de contenido con el cliente y su equipo.
- Creación de un plan de comunicación estratégico que detalla:
  - Objetivos de las redes sociales.
  - Tono de comunicación.
  - Audiencias clave.
  - Métricas de éxito.
- Sesión fotográfica y de vídeo de hasta 80 minutos, para producir:
  - 70 fotografías en alta resolución.
  - 8 vídeos en formato Reels.
  - Todo el material entregado sin marcas de agua y descargable desde una galería digital.
- Diseño de plantillas corporativas:
  - 18 plantillas personalizadas.
  - 50 plantillas editables, optimizadas para mantener la identidad visual y facilitar publicaciones consistentes.
- Estructura visual y plan de contenidos:
  - Coordinación visual del feed.
  - Desarrollo de un calendario editorial que organiza la frecuencia y el tipo de publicaciones.
- Duración de la fase inicial: Se estima un período de 4 a 6 semanas, dependiendo de la complejidad del proyecto y la puntualidad del cliente en la entrega de información, feedback y materiales solicitados.

#### **Qué no incluye:**

- Cambios atribuibles a retrasos por parte del cliente en la entrega de información, feedback o materiales que afecten los plazos.
- Revisiones adicionales al contenido entregado fuera de las especificaciones iniciales.



## Fase 2: Gestión Mensual

### Qué incluye:

- Tres opciones de gestión mensual, según las necesidades del cliente:
  - Opción 1: 4 publicaciones al mes, con reuniones bimensuales.
  - Opción 2: 8 publicaciones al mes, con reuniones bimensuales.
  - Opción 3: 12 publicaciones al mes, con reuniones bimensuales.
- Características comunes a todas las opciones:
  - Consultoría de marketing trimestral, si las condiciones lo permiten.
  - Creación de contenido, incluyendo vídeos y fotografías profesionales, cada trimestre.
  - Diseño gráfico para posts, reels y copys.
  - Programación y publicación de contenidos conforme al calendario editorial.
  - Análisis de rendimiento, con informes trimestrales y un informe anual de resultados.
  - Soporte continuo por WhatsApp o email, de lunes a viernes, en horario laboral (9:00 a 16:00).

### Qué no incluye:

- Publicaciones adicionales a las estipuladas en el plan contratado, las cuales tendrán un coste de 55 € + IVA por publicación.
- Publicaciones de urgencia que no respeten el plazo mínimo de 72 horas, con un coste de 70 € + IVA por cada solicitud urgente.

## 2.8 GESTIÓN Y MANTENIMIENTO WEB ANUAL

### Qué incluye:

- Mantenimiento técnico del sitio web para garantizar su correcto funcionamiento, actualización y seguridad.
- Tareas específicas incluidas:
  - Actualización de complementos, temas y del sistema principal del CMS (como WordPress).
  - Monitoreo de seguridad para prevenir ataques y malware.
  - Realización de copias de seguridad regulares (semanales o mensuales, según lo acordado).
  - Corrección de errores técnicos o fallos de funcionamiento.
  - Optimización de la velocidad de carga del sitio web.
  - Informe trimestral sobre el estado del sitio web, que incluye métricas clave de rendimiento y seguridad.



- Asistencia técnica básica para resolver incidencias menores relacionadas con el sitio web.
- Migración al servidor de Akelarre Agencia Creativa, si fuera necesario.
- Frecuencia de las tareas:
  - Actualizaciones y monitoreo: mensualmente.
  - Copias de seguridad: semanales o según el acuerdo con el cliente.
  - Notificación de incidencias críticas detectadas en un plazo de 48 horas.
- Confidencialidad: Compromiso de mantener estricta confidencialidad sobre toda la información y datos a los que se tenga acceso durante la prestación del servicio.

**Qué no incluye:**

- Diseño o rediseño del sitio web.
- Creación de contenido nuevo o edición de contenido existente.
- Implementación de nuevas funcionalidades o desarrollos a medida.
- Migración de hosting o dominios (salvo al servidor de Akelarre Agencia Creativa, si está especificado).
- Soporte técnico para herramientas externas o integraciones de terceros que no estén incluidas en el servicio inicial.
- Cualquier trabajo adicional fuera del alcance acordado, que será presupuestado y facturado por separado.

## **2.9 SEO Y ESTRATEGIA DE CONTENIDOS MENSUAL.**

### **Fase 1: Análisis, Estrategia y Optimización**

**Qué incluye:**

- Análisis SEO inicial: Auditoría técnica del sitio web para identificar problemas de rendimiento y oportunidades de mejora.
- Estrategia de palabras clave: Investigación de hasta 12 palabras clave relevantes para el sector y el público objetivo del cliente, realizada al inicio del servicio.
- Optimización On-Page inicial del blog:
  - Mejora de meta títulos y meta descripciones.
  - Optimización de etiquetas H1-H6 y del contenido existente.
  - Configuración de URL amigables para SEO.
  - Optimización de imágenes, incluyendo atributos alt, nombres de archivo y peso.
- Entrega de la estrategia de contenidos: Se entrega dentro de las 2 primeras semanas tras el inicio del servicio, según un calendario editorial aprobado por el cliente.

**Qué no incluye:**



- Ajustes o cambios solicitados fuera de los términos y plazos establecidos en esta fase, que deberán presupuestarse aparte.
- Creación de contenido nuevo, que se realizará en la Fase 2.

## **Fase 2: Creación de Contenidos y Seguimiento**

### **Qué incluye:**

- Creación de contenidos para el blog:
  - Redacción de un máximo de 1 artículo mensual optimizado para SEO con inteligencia artificial, siguiendo el calendario aprobado previamente.
  - Inclusión de enlaces internos para fortalecer la estructura del sitio.
  - Propuestas de temas alineados con las palabras clave y los objetivos del cliente.
- Informe trimestral de rendimiento SEO: Análisis de métricas clave como tráfico, posicionamiento y tasa de conversión.
- Soporte continuo: Disponibilidad por WhatsApp o email dentro del horario laboral, de lunes a viernes, de 9:00 a 16:00.

### **Qué no incluye:**

- Diseño o rediseño del sitio web.
- Campañas de pago por clic (Google Ads, Meta Ads, etc.).
- Gestión de backlinks o campañas de link-building no orgánicas (pueden presupuestarse aparte).
- Traducciones o contenidos en idiomas distintos al idioma principal acordado.
- Creación de vídeos o estrategias relacionadas con plataformas como YouTube o formatos “faceless”.
- Ajustes solicitados fuera del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de contenido, que tendrán costes adicionales.

## **2.10 GESTIÓN Y MANTENIMIENTO WEB MENSUAL**

### **Qué incluye:**

El servicio tiene como objetivo garantizar el correcto funcionamiento, rendimiento y seguridad del sitio web del cliente de manera continua. Las tareas incluidas son:

- Actualizaciones técnicas mensuales, que abarcan complementos, temas y el sistema CMS (como WordPress).
- Monitoreo de seguridad continuo para detectar y prevenir ataques o malware, con la



implementación de medidas correctivas en caso de vulnerabilidades.

- Realización de copias de seguridad de manera regular (diarias, semanales o mensuales, según lo acordado previamente).
- Resolución de fallos técnicos menores que afecten el funcionamiento del sitio web, con intervención según se detecten o sean reportados por el cliente.
- Optimización del rendimiento trimestral, incluyendo revisión de la velocidad de carga y limpieza de bases de datos para eliminar datos obsoletos o temporales.
- Una hora mensual destinada a cambios técnicos menores, como ajustes en imágenes, botones o enlaces.
- Informes mensuales detallados que describen las actividades realizadas, el estado del sitio web y cualquier incidencia crítica detectada.

**Qué no incluye:**

- Rediseño o desarrollo de nuevas funcionalidades en el sitio web.
- Modificaciones en el diseño existente.
- Creación o actualización de contenido.
- Migraciones de hosting o dominios.
- Integraciones avanzadas o configuraciones de herramientas de terceros que no hayan sido incluidas en el acuerdo inicial.

## [2.11 SERVICIO DE CREACIÓN DE AUTOMATIZACIÓN CON LEAD MAGNET Y SECUENCIA DE EMAILS DE BIENVENIDA](#)

**Qué incluye:**

El servicio consiste en la configuración de una automatización para captar leads y enviar una secuencia de correos electrónicos de bienvenida. Este servicio incluye:

- Configuración técnica de la automatización en la herramienta de email marketing elegida.
- Diseño de una secuencia de bienvenida compuesta por un máximo de tres correos electrónicos, según lo acordado previamente con el cliente.
- Integración del lead magnet proporcionado por el cliente en la plataforma seleccionada.
- Realización de pruebas y ajustes finales para garantizar el correcto funcionamiento del flujo automatizado.

El servicio se inicia una vez que el cliente haya proporcionado acceso a la herramienta de email marketing seleccionada, el lead magnet finalizado y cualquier otra información necesaria, como



logotipos o textos. La configuración y automatización estarán listas en un plazo de cuatro semanas tras la recepción de toda la información requerida.

**Qué no incluye:**

- Pago o suscripción a herramientas de email marketing, como Mailerlite u otras.
- Creación del lead magnet, que debe ser proporcionado en formato digital por el cliente antes de iniciar el proyecto.
- Diseño gráfico avanzado de los correos, limitándose a un diseño básico o al uso de plantillas predefinidas en la herramienta seleccionada.
- Adaptaciones o configuraciones para plataformas de email marketing distintas a las recomendadas (cualquier trabajo adicional será presupuestado).
- Garantías sobre un número específico de leads, conversiones o resultados derivados de la automatización.

## [2.12 SERVICIO DE GESTIÓN DE NEWSLETTER](#)

**Qué incluye:**

- Planificación de un calendario de newsletters con la organización y propuesta de temas mensuales alineados con los objetivos del cliente.
- Diseño y redacción de newsletters con contenido optimizado, utilizando diseño básico o plantillas predefinidas.
- Configuración y gestión de listas de contactos segmentadas para maximizar el alcance.
- Revisión, pruebas técnicas y programación de los envíos según el calendario acordado.
- Análisis de resultados, con la entrega de informes trimestrales que detallan métricas clave, como tasas de apertura, clics y conversiones.
- Frecuencia adaptada a las necesidades del cliente, ya sea semanal, quincenal o mensual.
- Entrega de borradores para revisión con un mínimo de 3 días hábiles antes del envío programado.

**Qué no incluye:**

- Pago o suscripción a herramientas de email marketing, como Mailerlite, que deberán ser asumidos por el cliente.
- Gestión de bases de datos no depuradas o listas no segmentadas previamente.
- Creación de material gráfico avanzado para newsletters; se emplearán elementos básicos o



recursos proporcionados por el cliente.

- Automatizaciones complejas no relacionadas con newsletters regulares.
- Cambios solicitados tras el envío programado, que tendrán un coste adicional. Cualquier solicitud adicional, como newsletters extraordinarias o cambios significativos en la estrategia, será presupuestada y facturada por separado.

#### **4. FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Las partes contratantes acuerdan que la ejecución del encargo objeto del presente acuerdo se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes condiciones:

##### **Calendario de trabajo**

Los servicios contratados se desarrollarán en el plazo estimado indicado en el presupuesto correspondiente, siguiendo el calendario previsto.

El plazo aproximado de entrega de los servicios oscila entre 4 y 8 semanas, dependiendo de la naturaleza del servicio contratado y de las condiciones específicas pactadas en el presupuesto.

La ejecución de los servicios estará condicionada al cumplimiento por parte del CLIENTE de los plazos establecidos para la entrega de información, materiales y feedback necesarios para el correcto desarrollo del proyecto.

##### **Revisiones incluidas**

EL CLIENTE tendrá derecho a una (1) ronda de revisión, conforme a los términos establecidos en este contrato dentro de un plazo de quince (15) días naturales posteriores a la entrega del trabajo final, **salvo que se indique otra cosa en la descripción del servicio específico objeto de contratación (cláusula 2 de las presentes Condiciones)**. Durante este periodo, podrá solicitar ajustes o modificaciones específicos, siempre que estos sean razonables y se encuentren dentro del alcance previamente acordado en el contrato.

Si, tras realizar los ajustes o modificaciones solicitados, EL CLIENTE sigue disconforme con el trabajo entregado, LA AGENCIA podrá proponer una solución adicional como medida de conciliación. En caso de que EL CLIENTE acepte la solución ofrecida por LA AGENCIA, el conflicto se dará por resuelto, sin posibilidad de reclamaciones posteriores.



En caso de que EL CLIENTE no acepte la solución ofrecida, se entenderá que el trabajo ha sido realizado de acuerdo con los términos pactados, y no se procederá a ningún tipo de reembolso, ya sea parcial o total.

### **Supuesto de incumplimiento de los plazos estipulados**

Los plazos expresamente indicados en el Presupuesto o acordados por las partes durante el desarrollo del proyecto como plazos de carácter preceptivo para EL CLIENTE, implicarán que su incumplimiento conllevará las consecuencias que se exponen a continuación.

EL CLIENTE acepta que cualquier retraso en la entrega de contenidos, recursos gráficos, textos u otra información solicitada por LA AGENCIA afectará directamente al desarrollo del proyecto, provocando la ampliación proporcional de los plazos previstos inicialmente.

En caso de retrasos imputables a LA AGENCIA, esta lo notificará al cliente a la mayor brevedad posible y propondrá un nuevo plazo de entrega, que será fijado con la mayor diligencia, en función de la capacidad y organización de dicha proveedora.

### **Reajuste de plazos**

En caso de que EL CLIENTE se retrase en la entrega de la información o materiales solicitados dentro de los plazos establecidos, LA AGENCIA se reserva el derecho de reagendar el proyecto, pudiendo dar prioridad a otros proyectos en curso. Esto implicará que el plazo de entrega se reajustará en función de la carga de trabajo de LA AGENCIA al momento de la recepción de los materiales pendientes por parte de EL CLIENTE.

### **Penalizaciones por retrasos superiores a dos meses**

Si el retraso en la entrega de la información solicitada por parte de EL CLIENTE supera los 15 DÍAS, LA AGENCIA podrá:

- Resolver la relación contractual de manera unilateral, dando por finalizado el encargo sin derecho a devolución de las cantidades ya abonadas por EL CLIENTE.
- O bien, aplicar una penalización del 15% del precio total del proyecto. Este recargo deberá ser abonado por EL CLIENTE con carácter previo a que LA AGENCIA retome el desarrollo del proyecto, el cual será reubicado en función de la disponibilidad de LA AGENCIA.

En caso de que EL CLIENTE no realice el pago del recargo correspondiente en un período razonable, LA AGENCIA tendrá derecho a cancelar el encargo de manera unilateral, sin que EL CLIENTE tenga derecho a recuperar las cantidades ya abonadas.

### **Supuesto de rechazo o cancelación del trabajo**





Si EL CLIENTE cancela el encargo por causas ajenas a LA AGENCIA antes de la finalización del proyecto, las cantidades entregadas a cuenta quedarán en beneficio de LA AGENCIA como compensación por los costes asumidos. Se considerará que la prestación del servicio ha sido completamente ejecutada, sin que proceda devolución alguna.

En cualquier caso, LA AGENCIA tendrá derecho a percibir al menos el 50% del precio total del proyecto. Además, no entregará a EL CLIENTE los trabajos realizados hasta el momento, debiendo este último devolver o destruir cualquier material provisional en su posesión, sin posibilidad de usarlo para ningún fin.

### **Trabajos no previstos expresamente**

En el caso de que, durante la ejecución del encargo, se detectasen nuevas necesidades, estas serán debidamente presupuestadas de forma separada.

### **Idiomas**

El idioma de los contenidos ofrecidos dentro de los productos y/o servicios comercializados por AKELARRE AGENCIA CREATIVA es el castellano, al igual que el idioma de las Condiciones de contratación puestas a disposición del CLIENTE en el momento de la compra. En caso de que las partes así lo acuerden, LA AGENCIA podrá prestar los servicios en lengua catalana.

## **5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES** 📁

### **5.1. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA** 🧑‍💻

LA AGENCIA se compromete a cumplir con las siguientes tareas:

#### **5.1.1. Prestación profesional de los servicios contratados**

Prestar los servicios contratados de forma profesional y diligente, ejecutando las tareas acordadas según lo establecido en el presente contrato y en el Anexo correspondiente, respetando los cronogramas y plazos previstos, salvo causa de fuerza mayor o retrasos imputables a EL CLIENTE.

En relación con los servicios de mantenimiento web (anuales o mensuales), LA AGENCIA llevará a cabo las tareas específicas de actualización, seguridad, optimización y resolución de incidencias, siempre conforme al alcance descrito.



### **5.1.2. Uso adecuado de los recursos proporcionados por EL CLIENTE**

Utilizar los accesos, herramientas y materiales facilitados por EL CLIENTE exclusivamente para la prestación de los servicios contratados, garantizando su confidencialidad y un uso diligente. Si EL CLIENTE requiere el uso de herramientas avanzadas no utilizadas habitualmente por LA AGENCIA, será responsable de asumir los costes derivados.

### **5.1.3. Entrega de materiales**

Entregar a EL CLIENTE los materiales y resultados derivados de los servicios contratados dentro de los plazos establecidos, siempre que EL CLIENTE haya cumplido con sus obligaciones de colaboración (por ejemplo, entrega de información, aprobación de contenidos o materiales).

### **5.1.4. Garantía de originalidad y derechos sobre los contenidos**

LA AGENCIA garantiza que los contenidos entregados son originales y que es titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los mismos, o que cuenta con la licencia de uso correspondiente. En caso de reclamaciones de terceros derivadas de la explotación legítima de estos contenidos por EL CLIENTE, LA AGENCIA asumirá la responsabilidad por los perjuicios causados, liberando a EL CLIENTE de cualquier carga económica, siempre que no se derive de un uso no autorizado por parte de EL CLIENTE.

### **5.1.5. Atención y soporte durante la prestación del servicio**

Atender las solicitudes de información, seguimiento y consultas de EL CLIENTE de forma razonable, durante el horario de atención indicado en el contrato y a través de los canales establecidos.

En relación con los servicios de gestión mensual (por ejemplo, redes sociales, SEO o newsletters), LA AGENCIA garantizará la atención regular y la entrega de informes de rendimiento conforme a los plazos indicados en el contrato.

### **5.1.6. Confidencialidad y seguridad de los datos**

Mantener la confidencialidad de todos los datos e información proporcionada por EL CLIENTE, incluyendo información comercial, datos personales y materiales relacionados con sus clientes, adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad e integridad de dicha información.

### **5.1.7. Cumplimiento de cronogramas y disponibilidad**

Respetar los cronogramas de trabajo establecidos, informando de forma inmediata a EL CLIENTE sobre cualquier cambio en los plazos debido a causas justificadas. En todo caso, LA AGENCIA garantizará su disponibilidad para la celebración de reuniones, sesiones o hitos acordados de forma razonable.

### **5.1.8. Resolución de incidencias técnicas**

En servicios como diseño web, mantenimiento o SEO, LA AGENCIA se compromete a solucionar las incidencias técnicas imputables a su trabajo o derivadas de las tareas realizadas, siempre dentro del alcance acordado y sin perjuicio de las exclusiones pactadas.



## 5.2. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE 🤖

EL CLIENTE se compromete a cumplir con las siguientes tareas y responsabilidades:

### 5.2.1. Entrega de información y materiales necesarios

Cumplimentar el cuestionario inicial proporcionado por LA AGENCIA y poner a disposición de esta toda la información, materiales y documentación solicitada que resulten necesarios o relevantes para la correcta prestación de los servicios contratados.

En relación con servicios específicos como, a título de ejemplo, diseño web, SEO, newsletters o gestión de redes sociales, EL CLIENTE deberá proporcionar los contenidos, imágenes, accesos a herramientas y cualquier recurso que LA AGENCIA indique como indispensable para llevar a cabo el trabajo.

### 5.2.2. Asistencia a reuniones y cumplimiento de cronogramas

Asistir puntualmente a las reuniones agendadas por LA AGENCIA para la planificación, revisión o seguimiento del servicio. Además, EL CLIENTE deberá cumplir con los plazos establecidos para proporcionar feedback, información o aprobación de materiales, conforme a lo indicado en los cronogramas acordados. La falta de respuesta en los plazos previstos podrá afectar al cronograma, sin que ello implique responsabilidad para LA AGENCIA por los retrasos generados, además de las facultades reconocidas a LA AGENCIA en estos supuestos ([cláusula 4](#)).

### 5.2.3. Suministro y licencias de herramientas

Poner a disposición de LA AGENCIA los recursos y herramientas necesarias para la prestación del servicio, asumiendo los gastos derivados de licencias o suscripciones que autorice. Dichas herramientas deberán permanecer operativas durante toda la relación contractual, salvo que LA AGENCIA acepte utilizar recursos propios, como herramientas de análisis o marketing digital contratadas previamente por esta.

### 5.2.4. Pago del precio pactado

Abonar el precio estipulado en las condiciones acordadas y dentro de los plazos previstos en la [Cláusula 6](#). En caso de pagos fraccionados o recurrentes, EL CLIENTE deberá cumplir con las fechas establecidas para cada cuota, evitando interrupciones en la prestación del servicio.

### 5.2.5. Uso exclusivo de los materiales entregados

No divulgar, compartir o distribuir los materiales, herramientas o contenidos entregados por LA AGENCIA que estén protegidos por derechos de Propiedad Intelectual, conforme a lo dispuesto en la [Cláusula 9](#).

En relación con servicios como newsletters, SEO, diseño web o manuales de marca, el uso de dichos materiales se limitará a los fines específicos establecidos en el presente contrato, quedando



prohibida su cesión a terceros sin autorización expresa de LA AGENCIA.

#### **5.2.6. Confidencialidad y protección de datos**

No divulgar ni compartir con terceros la información confidencial proporcionada por LA AGENCIA durante la prestación de los servicios, conforme a lo indicado en la [Cláusula 12](#). EL CLIENTE adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad de dicha información y evitar cualquier riesgo que pueda comprometer su integridad.

#### **5.2.7. Colaboración activa durante el servicio**

Colaborar activamente con LA AGENCIA en la ejecución del servicio, respondiendo a solicitudes, revisando los materiales entregados y proporcionando retroalimentación en los plazos indicados.

En servicios de mantenimiento web, SEO, automatizaciones o gestión de redes sociales, cualquier retraso o falta de colaboración podrá afectar a los resultados esperados sin que ello implique responsabilidad de LA AGENCIA.

#### **5.2.8. Responsabilidad sobre la información proporcionada**

Garantizar la veracidad y exactitud de los datos e información proporcionados a LA AGENCIA, así como los derechos de uso sobre los mismos, exonerando a LA AGENCIA de cualquier reclamación de terceros derivada de información errónea o uso no autorizado de materiales.

## **6. PAGO**

El precio de los servicios ofrecidos por LA AGENCIA será detallado en el presupuesto correspondiente aceptado por el cliente. Los precios indicados no incluyen impuestos y otros gravámenes que puedan resultar aplicables.

Todos los pagos podrán realizarse mediante domiciliación bancaria, o bien mediante tarjeta de crédito o débito, emitiéndose las facturas correspondientes por cada pago. En todo caso, los gastos bancarios de comisión o análogos serán soportados por EL CLIENTE, si los hubiere.

En el caso de servicios que responden a un proyecto cerrado, como son Servicio Web (3.1), Servicio eCommerce (3.2), Autogestión de Redes Sociales (3.3), Plan de Comunicación (3.4), Identidad Visual y Manual de Marca (3.5), Poción de Visibilidad (3.6), Gestión de Redes Sociales - Fase 1 (3.7), Estrategia de Contenidos Mensual - Fase 1 (3.9) y Creación de Automatización con Lead Magnet y Secuencia de Emails (3.11), EL CLIENTE deberá abonar el 100% del coste total de los servicios al inicio del proyecto.

En el caso de servicios de carácter recurrente, como son Gestión de Redes Sociales - Fase 2 (3.7), el Mantenimiento Web Anual (3.8), el SEO y Estrategia de Contenidos Mensual - Fase 2 (3.9), el Mantenimiento Web Mensual (3.10) y la Gestión de Newsletters (3.12), estos se facturarán en intervalos regulares (mensuales o anuales, según el caso) y deben abonarse por adelantado al inicio



del período correspondiente, dentro de los 5 primeros días del mes o del año objeto de servicio. Dichos pagos habrán de realizarse mediante domiciliación bancaria de forma obligatoria. Si un recibo es devuelto por el banco de EL CLIENTE, LA AGENCIA cobrará 10 € como indemnización por los gastos bancarios.

En el supuesto de que cualquiera de los pagos pactados se demore más de 7 DÍAS respecto de la fecha de pago indicada, LA AGENCIA se reserva el derecho a decidir si:

1. aplica un recargo sobre el importe de la cuota no atendida, que se corresponderá con el interés legal vigente a fecha de incumplimiento;
2. suspende el servicio hasta el pago efectivo, reubicando, en su caso, el servicio o proyecto según disponibilidad; o bien
3. procede a la resolución anticipada del contrato, teniendo por completamente ejecutado el servicio y, en consecuencia, sin que quepa la devolución de las cantidades ya cobradas.

En caso de recargo, Si EL CLIENTE no realizase el pago total (importe pendiente y recargo) en un período razonable, LA AGENCIA tendrá el derecho a resolver el contrato, sin entrega de las cantidades ya cobradas.

## **7. DURACIÓN DEL CONTRATO** 🕒

### **7.1. Vigencia del servicio**

El contrato entrará en vigor desde el momento en que EL CLIENTE acepte las presentes condiciones y realice el pago correspondiente, extendiéndose hasta la fecha de finalización del producto y/o servicio contratado, según lo establecido en la Cláusula 3.

Para los servicios de carácter recurrente (como gestión mensual de redes sociales, mantenimiento web, SEO o newsletters), el servicio se considerará activo mientras EL CLIENTE mantenga los pagos al día y no haya notificado su cancelación con un preaviso de al menos 30 días.

### **7.2. Resolución anticipada del contrato**

El contrato podrá resolverse de forma anticipada por cualquiera de las siguientes causas:

- **Por falta de pago:** EL CLIENTE incurrirá en incumplimiento si no abona el precio acordado en los plazos establecidos, facultando a LA AGENCIA a resolver el contrato sin necesidad de previo aviso.
- **Por incumplimiento de obligaciones:** La violación de cualquiera de las obligaciones



esenciales asumidas por las partes será causa suficiente para dar por terminado el contrato.

- **Por decisión unilateral:**
  - En general, si EL CLIENTE cancela el encargo o este finaliza anticipadamente por causas no imputables a LA AGENCIA, dicha proveedora no devolverá las cantidades ya percibidas.
  - En el caso de que sea LA AGENCIA quien haga uso de su facultad de desistimiento anticipado, esta se compromete a devolver a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio que esté pendiente de ejecución al momento de comunicar la finalización de la relación contractual.
  - Además, se aplicarán las siguientes disposiciones específicas:
    - **Servicio 3.4 y 3.6. (Plan de Comunicación y Poción de invisibilidad):**
      - En caso de cancelación antes de realizar la sesión de consultoría, se reembolsará el 75% del importe total.
      - Si la cancelación ocurre después de la sesión de consultoría, el cliente será facturado por el trabajo realizado hasta la fecha, y no se realizará reembolso alguno.
    - **Servicio 3.5 (Identidad Visual + Manual de Marca):**
      - Si la cancelación ocurre antes de la sesión de brainstorming, se reembolsará el 75% del importe total.
      - Si la cancelación ocurre después de la sesión de brainstorming, se facturará el trabajo realizado hasta la fecha, sin posibilidad de reembolso.
- **Por mutuo acuerdo:** Las partes podrán acordar la resolución del contrato, prorrateando el precio total según el porcentaje efectivamente ejecutado.
- **Por cese de actividad:** La actividad profesional de LA AGENCIA finalizará por disolución, declaración de concurso o insolvencia de cualquiera de las partes.
- **Por causas legales:** Se resolverá por cualquiera de las causas reconocidas en la legislación vigente.

### 7.3. Consecuencias de la resolución anticipada

La disolución anticipada del contrato implica la pérdida del acceso a los servicios contratados y de los derechos asociados a los mismos.

No obstante, la omisión de una de las partes al no alegar una causa de resolución en el momento en que ocurra no se interpretará como una renuncia a sus derechos, ni limitará la posibilidad de hacer cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato.



## **8. DERECHO DE DESISTIMIENTO** ‹‹

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, se informa a EL CLIENTE que no cabrá el ejercicio por su parte del derecho de desistimiento regulado en la legislación española, entendido éste como la facultad de un consumidor de un bien para devolverlo dentro del plazo de 14 días naturales, sin tener que alegar ni dar ninguna explicación al respecto ni sufrir una penalización. Ello en tanto la prestación de servicios se configura como una excepción a dicho derecho, dado que su ejecución ya comienza con la propia contratación.

Por tanto, únicamente en el caso de que el servicio contratado no haya comenzado a ejecutarse, EL CLIENTE podrá ejercitar el derecho de desistimiento en los 14 días naturales siguientes a la contratación del servicio.

Este derecho podrá ejercitarse enviando un correo electrónico a la dirección [lidia@akelarreagenciacreativa.com](mailto:lidia@akelarreagenciacreativa.com), indicando su nombre y apellidos, el producto adquirido y exponiendo los motivos de su reclamación.

En caso contrario, EL CLIENTE entiende que adquiere de forma irrevocable el servicio y, por tanto, acepta expresamente al realizar la compra la inaplicabilidad del derecho de desistimiento y que, en consecuencia, no se realizará la devolución del dinero abonado.

En todo caso, si EL CLIENTE ha contratado el servicio objeto del presente contrato con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión, no será considerado consumidor a efectos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y no le resultará aplicable el derecho de desistimiento en ningún caso.

## **9. PROPIEDAD INTELECTUAL** 💡

### **9.1. Contenidos de LA AGENCIA**

LA AGENCIA se identifica como titular de los derechos de propiedad intelectual de todos los contenidos que desarrolle, diseñe o comparta como parte de la prestación de los servicios objeto del presente contrato. Esto incluye, entre otros:

- Los contenidos de las páginas web diseñadas, como la estructura, código fuente, diseño gráfico, imágenes, vídeos, tipografías, textos y cualquier otro elemento incorporado al sitio web.
- Los logotipos y elementos de identidad visual, tales como paletas de colores, tipografías, manuales de marca e imatipos.
- Los textos de cualquier tipo, ya sea contenido estático de páginas web, mensajes



promocionales, correos electrónicos, newsletters, descripciones de productos o servicios, guías de estilo, calendarios editoriales, y cualquier material de copywriting elaborado específicamente para EL CLIENTE.

- Los informes, tutoriales, hojas de trabajo, materiales de apoyo y documentos que LA AGENCIA pueda entregar en el curso de la ejecución del contrato.

Cuando dichos contenidos no sean originales de LA AGENCIA (por ejemplo, recursos de terceros bajo licencia), esta identificará claramente al autor o fuente original, asegurando que se respeten los derechos de propiedad intelectual correspondientes.

LA AGENCIA cede a EL CLIENTE los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública (incluida la modalidad de puesta a disposición a través de internet) y transformación de las obras de su titularidad, única y exclusivamente para las finalidades específicas del presente contrato. Esta cesión se otorga con carácter no exclusivo, por el período máximo de vigencia y para el territorio mundial.

EL CLIENTE podrá utilizar los contenidos proporcionados para su uso privado y/o interno dentro de su empresa, así como ponerlos a disposición de sus proveedores en los casos en que estos requieran acceder a los mismos para prestar servicios contratados por EL CLIENTE. No obstante, queda expresamente prohibida la cesión, transferencia o sublicencia de los contenidos a terceros a cambio de remuneración económica o beneficio análogo, salvo acuerdo expreso y por escrito con LA AGENCIA.

## **9.2. Derechos de inclusión en portafolio**

LA AGENCIA tendrá el derecho de incluir las obras realizadas como parte de su portafolio (web, redes sociales o publicaciones promocionales), indicando que se trata de trabajos realizados para EL CLIENTE, salvo que estos contenidos no hayan sido creados de forma personalizada, en cuyo caso no se hará mención al destinatario.

## **9.3. Propiedad intelectual e industrial de EL CLIENTE**

En los casos en que LA AGENCIA deba hacer uso de activos intangibles pertenecientes a EL CLIENTE, que estén configurados como propiedad intelectual o industrial (incluyendo logotipos, marcas, eslóganes u otros elementos protegidos), se compromete a utilizarlos exclusivamente para los fines derivados del presente contrato.

LA AGENCIA realizará un uso adecuado y respetuoso con las limitaciones legales y contractuales aplicables, conforme a las finalidades previamente acordadas entre las partes.

El know-how y la información confidencial de EL CLIENTE que pueda estar protegida como secreto





empresarial, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales, seguirá siendo propiedad exclusiva de EL CLIENTE.

LA AGENCIA únicamente podrá utilizar dicha información en la manera y para los propósitos autorizados expresamente en el presente contrato, garantizando su protección y evitando cualquier divulgación o uso no autorizado.

## **10. SUBCONTRATACIÓN** 🙌

LA AGENCIA se reserva el derecho de subcontratar total o parcialmente la ejecución de los servicios objeto del presente contrato, sin necesidad de comunicación previa a EL CLIENTE. Para la realización de tareas específicas, podrá colaborar con otros profesionales del sector, quienes trabajarán bajo su dirección y supervisión directa, percibiendo su remuneración a cuenta del precio total abonado por EL CLIENTE.

Cuando resulte imprescindible para la correcta prestación del servicio, LA AGENCIA podrá proporcionar a los subcontratistas acceso a las claves, cuentas u otra información facilitada por EL CLIENTE. Este acceso estará sujeto a estrictas condiciones de confidencialidad, así como al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

En todo caso, LA AGENCIA será responsable frente a EL CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones asumidas en el presente contrato, incluyendo aquellas delegadas a los subcontratistas. Esta responsabilidad no será aplicable en supuestos de fuerza mayor o caso fortuito en los que el incumplimiento no sea imputable a ninguna de las partes.

## **11. PROTECCIÓN DE DATOS** 🗝️

Las partes contratantes conocen y se obligan a cumplir el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD). Ninguna de las partes asume responsabilidad alguna por cualquier incumplimiento de la normativa vigente de protección de datos por la otra parte.

Las partes conocen y consienten que los datos personales recogidos en el presente contrato, así como los que se recaben durante la vigencia de este para su ejecución y cumplimiento, serán



incorporados a los ficheros respectivos titularidad de cada parte, con la finalidad de gestionar y desarrollar la relación contractual.

El titular de los datos podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, portabilidad y oposición, dirigiendo un escrito al titular de los ficheros al domicilio designado por este para notificaciones.

Entre las obligaciones asumidas a este respecto por LA AGENCIA, se incluyen las siguientes:

1. Utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones contractuales para con EL CLIENTE.

Sin perjuicio de lo anterior, LA AGENCIA podrá enviar información comercial relativa a productos y servicios similares al servicio objeto del presente contrato, en virtud de lo dispuesto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

2. Observar y adoptar cuantas medidas de seguridad sean necesarias para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, así como a adoptar en el futuro cuantas medidas de seguridad sean exigidas por las leyes y reglamentos destinadas a preservar el secreto, confidencialidad e integridad en el tratamiento automatizado de datos personales.

3. No ceder a terceras personas los datos de carácter personal a los que tenga acceso, salvo que informe previamente por escrito a EL CLIENTE, quien podrá negarse a la cesión y terminar con la relación contractual. En cualquier caso, esto no cesará la confidencialidad acordada en este documento.

En el marco de la prestación de los servicios contratados, y siempre que LA AGENCIA actúe como ENCARGADO del tratamiento de los datos personales responsabilidad de EL CLIENTE (que actuará como RESPONSABLE), las partes acuerdan las siguientes condiciones conforme al artículo 28 del RGPD:

a. Objeto, naturaleza y finalidad del encargo

- Finalidad del encargo: Prestar los servicios contratados por el RESPONSABLE, de los mencionados en las presentes Condiciones.
- Deber de informar el tratamiento al interesado: corresponderá exclusivamente al RESPONSABLE.
- Ubicación del tratamiento: en los locales del ENCARGADO, con autorización del RESPONSABLE para incorporar los datos a sus sistemas.

b. Tipo de datos personales y categoría de interesados



- Tipo de datos personales a los que tendrá acceso el ENCARGADO: DNI/NIF/NIE/Pasaporte, Nombre y apellidos, Dirección postal o electrónica, Teléfono, datos de pago.
- Categorías de interesados: Empleados, Clientes y usuarios, Asociados y miembros, Propietarios o arrendatarios, Personas de contacto.
- Operaciones de tratamiento autorizadas: las estrictamente necesarias para alcanzar la finalidad del encargo.

#### c. Obligaciones y derechos del RESPONSABLE

El RESPONSABLE garantiza que los datos facilitados al ENCARGADO se han obtenido lícitamente y que son adecuados, pertinentes y limitados a los fines del tratamiento.

El RESPONSABLE pondrá a disposición del ENCARGADO cuanta información sea necesaria para ejecutar las prestaciones objeto del encargo.

El RESPONSABLE advierte al ENCARGADO de que, si determina por su cuenta los fines y los medios del tratamiento, se considerará responsable del tratamiento y estará sujeto a cumplir las disposiciones de la normativa vigente aplicables como tal.

#### d. Obligaciones y derechos del ENCARGADO

El ENCARGADO se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado del tratamiento conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y cualquier otra disposición o regulación que le fuera igualmente aplicable.

El ENCARGADO no destinará, aplicará o utilizará los datos a los que tenga acceso para un fin distinto al encargo o que suponga el incumplimiento de este contrato.

El ENCARGADO pondrá a disposición del RESPONSABLE la información necesaria para demostrar el cumplimiento del contrato, permitiendo las inspecciones y auditorías necesarias para evaluar el tratamiento.

#### e. Personal autorizado para realizar el tratamiento

El ENCARGADO garantiza que el personal autorizado para realizar el tratamiento se ha comprometido de forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad de los datos o que está sujeto a una obligación legal de confidencialidad de naturaleza legal.

El ENCARGADO tomará medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo su autoridad y tenga acceso a datos personales solo pueda tratarlos siguiendo las instrucciones del RESPONSABLE o esté obligada a ello en virtud de la legislación vigente.



El ENCARGADO garantiza que el personal autorizado para realizar el tratamiento ha recibido la formación necesaria para asegurar que no se pondrá en riesgo la protección de datos personales.

#### f. Medidas de seguridad

El ENCARGADO manifiesta estar al corriente en lo que concierne a las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos, especialmente en lo que se refiere a la implantación de las medidas de seguridad para las diferentes categorías de datos y de tratamiento establecidas en el artículo 32 del GDPR.

El ENCARGADO garantiza que se implementarán adecuadamente dichas medidas de seguridad y ayudará al RESPONSABLE a cumplir las obligaciones establecidas en los artículos del 32 al 36 del GDPR, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del ENCARGADO.

El RESPONSABLE realizará un análisis de los posibles riesgos derivados del tratamiento para determinar las medidas de seguridad apropiadas para garantizar la seguridad de la información tratada y los derechos de los interesados y, si determinara que existen riesgos, trasladará al ENCARGADO un informe con la evaluación de impacto para que proceda a la implementación de medidas adecuadas para evitarlos o mitigarlos.

El ENCARGADO, por su parte, deberá analizar los posibles riesgos y otras circunstancias que puedan incidir en la seguridad que le sean atribuibles, debiendo informar, si los hubiere, al RESPONSABLE para evaluar su impacto.

De todas formas, el ENCARGADO garantiza que, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, implementará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo que entrañe el tratamiento, que en su caso incluya, entre otros:

- Seudonimización y cifrado de datos personales.
- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a datos de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- Procedimientos de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

#### g. Violación de la seguridad

Las violaciones de seguridad de que tenga conocimiento el ENCARGADO deberán notificarse sin



dilación indebida al RESPONSABLE para su conocimiento y aplicación de medidas para remediar y mitigar los efectos ocasionados. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que comporte un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La notificación de una violación de seguridad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción de la naturaleza de la violación.
- Categorías y el número aproximado de interesados afectados.
- Categorías y el número aproximado de registros de datos afectados.
- Posibles consecuencias.
- Medidas adoptadas o propuestas para remediar o mitigar los efectos.
- Datos de contacto donde pueda obtenerse más información (DPO, responsable de seguridad, etc.).

#### h. Comunicación de los datos a terceros

El ENCARGADO no podrá comunicar los datos a terceros destinatarios, salvo que hubiera obtenido una autorización previa y por escrito del RESPONSABLE; la cual, de existir, se anexará al presente contrato.

La transmisión de datos a autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones públicas no precisará la autorización del RESPONSABLE si dichas transmisiones son necesarias para alcanzar la finalidad del encargo.

#### i. Transferencias internacionales de datos

El RESPONSABLE autoriza al ENCARGADO a realizar transferencias internacionales de datos a , siempre y cuando pueda acreditar que la transferencia de datos se basa en decisiones de adecuación tomadas por la Comisión de la UE (artículo 45 del GDPR), en garantías adecuadas de protección de datos (artículo 46 del GDPR) o en alguna de las excepciones para situaciones específicas (artículo 49 del GDPR). El ENCARGADO será el único responsable de acreditar que la transmisión de datos ofrece las garantías adecuadas o apropiadas que establece el GDPR y facilitará al RESPONSABLE información suficiente para demostrar que dichas garantías son vigentes, o los medios para obtener una copia de estas o del hecho de que se hayan adoptado.

#### j. Subcontratación del tratamiento de datos

El RESPONSABLE autoriza de forma general al ENCARGADO para subcontratar el tratamiento de datos a , siempre y cuando haya suscrito previamente con los subencargados un contrato de encargo del tratamiento que contenga las mismas obligaciones adquiridas con el RESPONSABLE. El ENCARGADO será responsable subsidiario ante el RESPONSABLE del incumplimiento de las obligaciones en protección de datos en que incurran los subencargados subcontratados. Si fuera



necesario subcontratar el servicio a otro subencargado no autorizado, el ENCARGADO deberá comunicarlo previamente y por escrito al RESPONSABLE identificando de forma clara e inequívoca el nombre y NIF del mismo. La subcontratación se dará por autorizada si el RESPONSABLE no se opone a ella antes de 30 días desde su comunicación.

#### k. Derechos de los interesados

El ENCARGADO creará, siempre que sea posible y teniendo cuenta la naturaleza del tratamiento, las condiciones técnicas y organizativas necesarias para asistir al RESPONSABLE en su obligación de responder a las solicitudes de los derechos del interesado.

En caso de que el ENCARGADO reciba una solicitud para el ejercicio de estos derechos, debe comunicarlo al RESPONSABLE de forma inmediata y, en ningún caso, más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, adjuntando otras informaciones que puedan ser relevantes para resolverla.

#### l. Responsabilidad

Conforme al artículo 82 del GDPR, el RESPONSABLE responderá de los daños y perjuicios causados en cualquier operación de tratamiento en que participe y no cumpla lo dispuesto en el GDPR, y el ENCARGADO únicamente responderá de los daños y perjuicios causados por el tratamiento cuando no haya cumplido con las obligaciones del GDPR dirigidas específicamente al ENCARGADO o haya actuado al margen o en contra de las instrucciones legales del RESPONSABLE. Del mismo modo, el ENCARGADO estará exento de responsabilidad si demuestra que no es en modo alguno responsable del hecho que haya causado los daños y perjuicios.

#### m. Fin de la prestación de servicio

Una vez finalice la prestación de servicios objeto de este contrato, si el ENCARGADO hubiera almacenado datos personales, o cualquier otro documento y/o soporte que se le hubiera facilitado por cualquier medio, deberá devolverlos, suprimirlos o entregarlos a un nuevo encargado, a elección del RESPONSABLE, incluidas las copias existentes. El ENCARGADO deberá emitir un certificado de devolución o destrucción si así lo exigiera el RESPONSABLE.

No procederá la supresión de datos cuando se requiera su conservación por una obligación legal, en cuyo caso el ENCARGADO procederá a la custodia de los mismos bloqueando los datos y limitando su tratamiento en tanto que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el RESPONSABLE.

El ENCARGADO mantendrá el deber de secreto y confidencialidad de los datos incluso después de finalizar la relación objeto de este contrato.



## **12. CONFIDENCIALIDAD**

Tanto LA AGENCIA como EL CLIENTE guardarán la más absoluta reserva, confidencialidad y secreto en relación con todos los datos o información de la otra parte, que conozcan en el desarrollo de las actividades relacionadas con el presente contrato, sea cual fuere la causa por la que se produzca el acceso y/o conocimiento respecto a tales datos.

Dicha información tendrá siempre carácter confidencial (en adelante, la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL).

A los efectos del presente contrato, tendrá la consideración de INFORMACIÓN CONFIDENCIAL toda información no pública, ya sean materiales, contenidos, información personal, soportes o contraseñas de acceso; que haya llegado a conocimiento de la parte receptora como consecuencia o con ocasión de la relación contractual que vincula a las partes aquí firmantes y sea susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o a través de cualquier soporte, actualmente conocido o de innovación futura.

En consecuencia, también será confidencial toda información que cumpla con la definición de Secreto Empresarial conforme al artículo 1 de la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales.

Cuando dicha información se corresponda con datos personales de personas físicas, le será aplicable, además, lo dispuesto en la [Cláusula 11](#).

Ahora bien, se excluye del concepto de información confidencial toda aquella información que sea de dominio público o llegue a serlo sin mediar incumplimiento de este acuerdo por ninguna de las partes; la información de que las partes dispusieron antes de haberle sido facilitada por la otra parte; la adquirida por las partes legalmente y libre de restricciones de fuentes distintas a la otra parte; aquella información que sea divulgada por las partes, respecto de sí mismas; o toda la que haya de ser revelada por mandato legal, resolución judicial, o acto de autoridad competente.

Por tanto, ambas partes se obligan a tratar la información confidencial con absoluta discreción, guardar secreto y no divulgar ni dar acceso a terceros, directa o indirectamente, y a utilizarlos exclusivamente para los fines previstos. Dicha información solo podrá ser divulgada por la receptora si la parte titular lo autoriza expresamente por escrito, en cuyo caso habrá de estar al tenor de lo dispuesto en dicha autorización, que será interpretado siempre con carácter restrictivo.

Ambas partes acuerdan tomar las medidas necesarias y apropiadas para garantizar la confidencialidad objeto de esta cláusula, incluyendo las previsiones oportunas respecto a su personal o terceros que puedan tener acceso a dicha información y documentación.



En todo caso, cada una de las partes contratantes reconoce que la información confidencial que reciba de la otra parte es y seguirá siendo propiedad de esta última, de forma que únicamente podrán utilizar dicha información en la manera y para los propósitos autorizados expresamente.

La obligación de confidencialidad se mantendrá de forma indefinida, excepto si las partes han manifestado expresamente y por escrito el carácter público y no secreto de la información.

Una vez finalizada la relación objeto del presente contrato, ambas partes dispondrán de un plazo, que será convenido por las partes, para devolver toda la información confidencial a quien se la divulgó, o bien para su destrucción; a elección de esta.

### **13. RESPONSABILIDAD** ✨

Con carácter general, cualquiera de las partes incurrirá en responsabilidad si, actuando de manera negligente, incumple las obligaciones establecidas en el presente contrato y causa con ello un daño o perjuicio a la contraparte. En tal caso, la parte afectada podrá reclamar la indemnización correspondiente.

No procederá dicha indemnización si el incumplimiento se debe a una causa de fuerza mayor o caso fortuito que razonablemente haya impedido el cumplimiento de las obligaciones previstas en este contrato.

Exclusión General de Responsabilidad de LA AGENCIA

LA AGENCIA no será responsable en los siguientes supuestos:

- **Errores u omisiones en la información proporcionada por EL CLIENTE:**

Cualquier consecuencia derivada de la entrega de información errónea, incompleta o inexacta será responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE.

- **Origen ilícito de materiales proporcionados por EL CLIENTE:**

Si los contenidos, información o materiales entregados por EL CLIENTE infringen derechos de propiedad intelectual, industrial, secretos comerciales o cualquier otra normativa aplicable, será EL CLIENTE quien asuma la responsabilidad frente a reclamaciones de terceros y los daños y perjuicios derivados.

- **Expectativas subjetivas de EL CLIENTE:**

LA AGENCIA no será responsable de expectativas personales de EL CLIENTE no recogidas de forma expresa en este contrato. Su responsabilidad se limita estrictamente al cumplimiento de las obligaciones pactadas.

- **Cambios de opinión de EL CLIENTE:**

Durante la ejecución del servicio, EL CLIENTE deberá proporcionar feedback conforme a lo estipulado





en el cronograma. No podrá reclamar por cambios de criterio posteriores a la aceptación de entregables.

- **Manipulaciones o fallos externos:**

LA AGENCIA no será responsable de problemas derivados de la manipulación del proyecto entregado por EL CLIENTE o por terceros, ni de fallos originados en el servidor, el hosting u otros factores externos. La resolución de incidencias en estos casos podrá implicar costes adicionales.

En cualquier caso, la responsabilidad total de LA AGENCIA frente a EL CLIENTE se limitará al precio total del servicio contratado.

### **Condiciones Específicas para Servicios Recurrentes y Técnicos**

LA AGENCIA garantiza la configuración y ejecución correcta de los servicios conforme a las especificaciones pactadas, pero no se compromete a resultados específicos en términos de métricas (visibilidad, tráfico, leads, conversión).

- **Servicios de mantenimiento web y automatización (2.8, 2.10, 2.11):**

- LA AGENCIA no se responsabiliza por problemas derivados de servidores, hosting o integraciones de terceros que no gestione directamente.
- La resolución de problemas causados por modificaciones externas o mal uso del servicio entregado por parte de EL CLIENTE puede implicar costes adicionales.
- No se garantiza un aumento específico en el tráfico web, la velocidad o los leads, aunque estas áreas se considerarán prioritarias dentro del servicio.

- **Servicios relacionados con herramientas de email marketing (2.11, 2.12):**

- LA AGENCIA no garantiza resultados en términos de tasas de apertura, clics o conversiones, ya que estos dependen de factores externos como la calidad de la base de datos o el interés de la audiencia.
- EL CLIENTE será responsable de gestionar incidencias directamente con el soporte técnico de las herramientas utilizadas.

Por su parte, en caso de que la persona firmante del presente contrato en calidad de representante de EL CLIENTE no ostente las facultades necesarias para ejercer tal representación y, en su caso, obligar a la empresa representada (EL CLIENTE), dicho firmante responderá personalmente de las obligaciones incluidas en el presente contrato. De esta forma, LA AGENCIA podrá dirigirse frente a dicho firmante, reclamándole el cumplimiento del presente contrato y, en su caso, la indemnización que corresponda por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de tal situación.

## **14. NATURALEZA DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL**



El presente contrato tiene carácter mercantil y se regirá por sus propias cláusulas y, en lo que en ellas no estuviere previsto, por las disposiciones del Código de Comercio, leyes especiales y usos mercantiles, y en su defecto, por el Código Civil.

En ningún caso se considerará que existe vínculo laboral alguno entre EL CLIENTE y LA AGENCIA.

## **15. APLICABILIDAD DEL CONTRATO EN CASO DE INEFICACIA PARCIAL** 🌐

En el caso de que, por imperativo legal, cualquiera de las estipulaciones del presente contrato resultara inválida, ilegal o inaplicable, el resto seguirá en vigor, salvo que dicha circunstancia afectase a una parte sustancial del mismo. Las partes negociarán de buena fe la redacción de una cláusula que sustituya a la parte inaplicable, buscando que su espíritu sea lo más parecido posible al sentido original, a la vez que su interpretación sea legalmente aceptable.

## **16. COMUNICACIONES** 📧

Todas las comunicaciones entre las partes relacionadas con la prestación de los servicios, la resolución de dudas o cualquier otra cuestión vinculada al presente contrato deberán realizarse exclusivamente a través de correo electrónico o WhatsApp, en la dirección electrónica y teléfono indicados en la Cláusula 1 de las presentes Condiciones de contratación, salvo que se acuerden otros canales de comunicación, sustitutivos o complementarios.

Para las comunicaciones cuyo objeto no sea la ejecución de los servicios contratados, sino que se refieran a otras circunstancias como la resolución del contrato, reclamaciones o peticiones de indemnización, estas también deberán realizarse mediante correo electrónico o análogo, pudiendo ser exigible por LA AGENCIA, en caso necesario, que dichas comunicaciones queden debidamente certificadas en cuanto a su envío, recepción y contenido.

Cualquier modificación de las direcciones de correo electrónico señaladas en el presente contrato deberá ser notificada a la otra parte por el mismo medio.

## **17. GENERALIDADES** 📍



Todos los plazos indicados en las presentes Condiciones o en el Presupuesto aceptado por EL CLIENTE o en cualquier otra comunicación entre las partes, se entenderán como plazos naturales, salvo los plazos expresados en días, que se computarán como días hábiles.

Por tanto, si se establece un plazo de uno o varios meses, este finalizará el mismo día del mes o los meses siguientes que se indiquen.

Si se establece un plazo de una o varias semanas, este finalizará el mismo día de la semana o las semanas siguientes que se indiquen.

Sin embargo, si se establece un plazo de uno o varios días, este comenzará a computarse al día siguiente del día de inicio, teniendo en cuenta únicamente los días hábiles, de lunes a viernes, y excluyendo festivos nacionales y también los autonómicos o locales aplicables a la ciudad de Tarragona, capital de la provincia en que radica el domicilio de LA AGENCIA.

Si se establece un plazo de 24 o 48 HORAS, este deberá entenderse como 1 o 2 DÍAS HÁBILES.

## **18. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Las partes contratantes se atenderán con carácter preferente a lo dispuesto en el presente contrato, que se regirá y será interpretado conforme lo establecido en el Código de Comercio, Código Civil y demás normas que resulten de aplicación.

Las partes contratantes se comprometen a resolver de forma amistosa cualquier divergencia que pudiera surgir en la aplicación o interpretación del presente acuerdo.

En el caso de no poder llegar a una solución satisfactoria para ambas partes, se someten expresamente, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, al proceso de mediación civil y mercantil, acudiendo a la institución de mediación elegida por las partes contratantes.

En caso de que la mediación finalizase sin acuerdo o el acuerdo no fuera elevado a público, las partes acuerdan someterse a arbitraje institucional ante el órgano arbitral que las partes convengan, de los disponibles en la ciudad de Tarragona, al cual se encomendará la designación de árbitro o árbitros y la administración del arbitraje de acuerdo con su reglamento.

Para todas aquellas cuestiones que hubiesen de ser sometidas a la competencia judicial, ya sea por no haberse alcanzado acuerdo en la mediación, por no llegarse a realizar el arbitraje por mutuo



acuerdo o por ser este declarado nulo, o bien por imperativo legal, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Tarragona; renunciando a su propio fuero si fuera otro.

Estas Condiciones han sido actualizadas por última vez el 20/12/2024.