

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

INFORMACIÓN RELEVANTE

Es requisito necesario para la adquisición de los servicios que se ofrecen en este sitio, que lea y acepte los siguientes Términos y Condiciones que a continuación se redactan. El uso de nuestros servicios así como la compra de nuestros productos implica que usted ha leído y aceptado los Términos y Condiciones de Uso en el presente documento.

Todas las compras y transacciones que se lleven a cabo están sujetas a un proceso de confirmación y verificación, el cual podría incluir la verificación del pago y disponibilidad de tiempo para la realización del servicio, validación de la forma de pago, validación de la factura (en caso de existir) y el cumplimiento de las condiciones requeridas por el medio de pago seleccionado. En algunos casos puede que se requiera una verificación por medio de correo electrónico.

Los precios de los servicios ofrecidos por medio de ejecutivo de venta tendrán validez solo por el periodo especificado en la cotización enviada por parte de la empresa.

LICENCIA

USO NO AUTORIZADO

En caso de que aplique usted no puede utilizar ningún elemento, diseño, estrategia o cualquier entregable producto de nuestros servicios, modificado o sin modificar, sin haber liquidado por completo el pago del servicio correspondiente. Cualquier uso no autorizado de lo mencionado en esta sección será acreedor a una multa sujeta a la proporción del servicio además de las consecuencias legales correspondientes.

PROPIEDAD

Usted no puede declarar propiedad intelectual o exclusiva a ninguno de los entregables producto del servicio otorgado, modificado o sin modificar.

Todos los entregables producto de los servicios otorgados por la empresa son propiedad de los proveedores del contenido hasta que en caso de la naturaleza del servicio la propiedad sea transferida al cliente al momento de la liquidación del servicio en cuestión. En caso de que no se especifique lo contrario, nuestros servicios se proporcionan sin ningún tipo de garantía, expresa o implícita. En ningún caso la empresa será responsable de alguna incompatibilidad de archivos con terceros que no involucren la atención principal del servicio.

Si se requiere la liberación por anticipado de algún entregable deberá ser liquidado el servicio para poder ser enviado en su totalidad y entendiéndose como traspasada la propiedad intelectual e industrial al contratante del servicio.

GENERALES

El servicio será prestado en su normalidad de lunes a viernes en horario de oficina, siendo este de 9:30 a.m. a 6:30 p.m., cualquier solicitud especial que exceda este horario pasará a ser atendido al día hábil siguiente.

Dependiendo de la naturaleza del servicio contratado se tendrán disponibles 2 a 5 tandas de cambios sobre diseño en la propuesta enviada salvo que el servicio otorgado se haya acordado de manera distinta, en caso de exceder esta cantidad de cambios, causará costo extra, cotizando según el cambio solicitado.

Cualquier solicitud que no esté contemplada dentro de los servicios contratados originalmente, será procesada en individual y en caso de ser necesario se cotiza el costo extra que la misma pudiera generar.

Se deberá responder un formulario el cual deberá ser contestado de manera explícita sobre los servicios solicitados, cualquier solicitud posterior al llenado del formulario se cotiza por separado. El retraso del llenado de los formularios en cuestión no supondrá un cambio en las fechas de facturación acordadas según sea el caso por servicio, pero si podrá modificar los tiempos de entrega acordados previamente.

El método de comunicación por default será mediante el uso de WhatsApp concretamente, mediante la creación de un grupo, el cual será creado por Rocket Publicidad y en el cual estarán los miembros necesarios por parte de la empresa y el cliente para dar una mejor atención y resolver cualquier duda o tema en especial que haya de cualquiera de las partes. De ninguna manera se permitirá la comunicación por parte del cliente con los colaboradores de la empresa de forma privada ni por canales no autorizados por la empresa salvo previa autorización del coordinador de área correspondiente, y aún habiendo autorizado la comunicación externa ésta deberá ser reportada en los canales oficiales para un correcto control de calidad. En caso de alguna solicitud extra que no estuviera acordada previamente esta deberá ser pedida mediante correo electrónico al ejecutivo encargado y el mismo deberá responder por correo electrónico con los acuerdos o negativas correspondientes.

TIEMPOS

• Una vez realizado el pago y recibida la información completa se comenzará a trabajar en el servicio contratado tomando los siguientes plazos por servicio para las primeras propuestas:

- Redes sociales: 5 días hábiles
- Identidad Corporativa: 5 a 7 días hábiles
- Desarrollo web: 8 a 10 días hábiles

Estos plazos serán los predeterminados para los servicios salvo que por causas de carga de trabajo por parte de la empresa o por la complejidad del proyecto, puedan modificarse, de forma expresa acordada por ambas partes sin perjuicio para ninguno.

Si se llegaran a cumplir 7 días naturales sin recibir respuesta ni información para comenzar el servicio se marcará como inactivo el proyecto solo pudiendo ser reactivado con la liquidación del servicio en turno si es que este no hubiere sido liquidado o en caso contrario una vez recibida toda la información faltante, en caso de que pasen 15 días hábiles sin ningún tipo de comunicación ni información se entenderá como cancelado el servicio sin derecho a reembolso.

Una vez enviada la propuesta gráfica, el cliente tendrá de 1 a 2 días hábiles para poder señalar correcciones y/u observaciones en relación con la propuesta enviada salvo que de manera expresa el cliente solicite mayor tiempo para la revisión, si en este tiempo o en el plazo acordado no se envía ningún comentario por parte del cliente, se entenderá como autorizado y se procederá con el siguiente paso en el proceso. Esto con la finalidad de poder respetar los tiempos planteados desde un principio para la realización del servicio.

En caso de solicitar algún cambio fuera de los tiempos planteados, se analizará y en su caso se resolverá de su viabilidad procurando siempre dar el mejor servicio, pero al mismo tiempo no afectar la logística de trabajo y en caso de requerirse establecer costo extra según la solicitud.

Cuando se cumplan 7 días hábiles sin ningún tipo de respuesta o comunicación por parte del cliente hacia la empresa su servicio se considerará como inactivo y pasará al final de la cola de trabajo readaptando sus fechas de entregas y trabajo a la cola de trabajo existentes. Para poder salir del estatus de inactivo deberá liquidarse en su totalidad del servicio contratado o en el caso de servicios mensuales no se removerá su fecha de facturación corriente y la empresa no repondrá contenidos faltantes causados por la falta de comunicación del cliente.

Una vez requerido el pago ya sea para liquidar un servicio único o para la renovación de un servicio mensual o periodico se contarán con 3 días hábiles para la realización del pago solicitado, en caso de no realizarse en tiempo se procederá a la eliminación de todo tipo de entregable sin responsabilidad para la empresa y sin derecho a ningún tipo de reembolso.

Una vez liquidado el pago del servicio los entregables del proyecto serán enviados al cliente en un periodo de 2 días hábiles. Estos serán almacenados por el periodo único de 1 mes natural a partir de su entrega al cliente, la empresa no se hace responsable de su pérdida o eliminación posterior a este plazo.

POLÍTICA DE REEMBOLSO Y GARANTÍA

En caso de existir la solicitud de reembolso esta solo procederá cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables a la empresa, o por los demás casos previstos por la ley federal del consumidor y será equivalente a la bonificación establecida en el artículo 92TER perteneciente a la ley anteriormente mencionada, no pudiendo pasar del 50% del pago realizado a la fecha de solicitud a menos que se dé algún acuerdo por escrito firmado por ambas partes en dónde se acuerde alguna otra disposición al respecto.

En caso de proceder la solicitud y el acuerdo generado el reembolso se llevará a cabo en un plazo de 5 días hábiles a partir de la recepción del acuerdo y la información pertinente para el pago.

El reembolso o compensación no procederán cuando:

- Se haya desarrollado el 51% o más del servicio en cuestión
- Se haya perdido la comunicación con el cliente por razones atribuibles al mismo por un plazo de 15 días naturales
- El cliente no haya otorgado toda la información y elementos necesarios para el correcto desarrollo del servicio
- El cliente obstaculice el correcto desarrollo del servicio mediante el engaño o la falta de claridad
- En los casos en que no sea comprobable deficiencias en el servicio por parte de la empresa.

PRIVACIDAD

www.rocketpublicidad.com.mx garantiza que la información personal que usted envía cuenta con la seguridad necesaria. Los datos ingresados por usuario o en el caso de requerir una validación de los pedidos no serán entregados a terceros, salvo que deba ser revelada en cumplimiento a una orden judicial o requerimientos legales.

La suscripción a boletines de correos electrónicos publicitarios es voluntaria y podría ser cancelada en cualquier momento

Rocket Publicidad reserva los derechos de cambiar o de modificar estos términos sin previo aviso.

Atte:

Rocket Publicidad SAS de CV

