



**DOCUMENTO DE
TÉRMINOS,CONDICIONES Y
CONSIDERACIONES DE PRODUCTOS
DIGITALES Y OFFLINE**

1.0 BRIEFING Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El brief es el documento central que da sentido y orden a las necesidades e insumos por parte del cliente para que GRUPO BRIEVA ejecute su proyecto y productos digitales. En ese documento se deberá describir de manera completa y coherente toda la información corporativa de la empresa que será utilizada por GRUPO BRIEVA para presentar y entregar el producto contratado. Además el documento debe contener especificaciones de la necesidad, preferencias de colores, jerarquía de información, elementos gráficos, material visual, material audiovisual y otros insumos que serán claves para la elaboración y ejecución de sus productos.

1.1 TIEMPOS Y ENTREGA DE BRIEF

La entrega de el documento brief será en un archivo digital de texto organizado por la información guía que GRUPO BRIEVA suministrará al cliente en el momento de inicio de proyecto o producto. La presentación del brief debidamente diligenciado por parte del cliente para que GRUPO BRIEVA inicie la elaboración de proyecto o producto tendrá un plazo máximo de 72 horas. A menos que sea expresamente presupuestado un servicio de transcripción, GRUPO BRIEVA no aceptará ningún tipo de material manuscrito, impreso o textos digitalizados en imagen como insumo de trabajo. Solo se tomará este tipo de material como referencia visual y será tratado como material descartable.

En caso de presentar retrasos en la entrega el cliente deberá informar la fecha y hora de presentación y será pospuesta siempre y cuando se haya recibido el 100% de valor total del producto o proyecto con anticipación.

GRUPO BRIEVA pondrá a disposición del cliente un asesor experto para ayudar a recolectar los insumos y diligenciar el brief durante 48 horas máximo. Ese acompañamiento puede ser presencial o digital. En caso de que en 48 horas no se logre completar toda la información, el asesor experto de GRUPO BRIEVA decidirá el tiempo necesario adicional para completar el proceso. Si luego de ese tiempo adicional no se ha recolectado la información GRUPO BRIEVA iniciará la ejecución del producto o proyecto con la información suministrada y recolectada ó el cliente tendrá derecho a solicitar el servicio de horas extras para completar el proceso.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Si el tiempo de respuesta de feedbacks, requerimientos y/o solicitudes por parte de cliente sobrepasa los 3 días hábiles se replanteará los tiempos de entrega del proyecto en el PAD, quedando en cola de producción según la disponibilidad operativa de la Agencia

-Si el tiempo de respuesta por parte del cliente sobrepasa los 10 días hábiles, se replanteará

los tiempos de entrega del proyecto en el PAD y se congelaría el proyecto operativa y administrativamente hasta obtener respuesta.

-Si el tiempo de respuesta por parte del cliente sobrepasa los 20 días hábiles, el proyecto quedará anulado y se entregará el proyecto en la última etapa aprobada y no se reembolsará dinero.

El documento PAD (PLAN DE ACCIÓN DIGITAL) es el documento que reúne la dirección completa de marketing digital y plan de trabajo, incluyendo acciones y estrategias a implementar para lograr un objetivo. Sujeto a contrato y productos adquiridos por un cliente.

1.2 INSUMOS, INFORMACIÓN NO CONTEMPLADA O NO ENTREGADA

En caso de que el cliente solicite agregar información adicional a su brief durante el proceso de producción o reemplazar información luego de presentado el producto se considerará el volumen de la información y se contemplaran cargos adicionales a la cuenta del cliente sea por horas o por proyecto.

A menos que sea contratado el servicio de producción fotográfica o compra en banco de imágenes, la producción, compra y/o recopilación de los insumos audiovisuales (imágenes, gráficos y videos) son de entera responsabilidad de EL CLIENTE.

GRUPO BRIEVA no tiene la obligación de producir, comprar o descargar gráficos, fotografías o videos con contenido específico.

En caso de que EL CLIENTE no entregue la información completa ni a tiempo toda pieza, producto o proyecto será entregado con textos simulados “Lorem Ipsum”.

En caso de tratarse de una página web básica o página web por EL CLIENTE tendrá la posibilidad y potestad de modificar la información mediante un sistema de administración de contenidos. Si EL CLIENTE requiera que GRUPO BRIEVA realice esta última operación se considerarán cargos adicionales dependiendo la necesidad y volumen de información.

PRODUCTOS WEB

DISEÑO DE SITIOS

El diseño de las plantillas de grupo breve es exclusivo y personalizado a la identidad corporativa de las marcas a las cuales se les ha trabajado. Son diseños realizados por diseñadores web contratados por la agencia.

ACERCA DEL DISEÑO DE PAGINAS WEB BÁSICAS Y WEB PRO

El diseño de paginas web basicas incluye la elección de una (1) plantilla de diseño, una (1) sesión de revisiones (sin incluir el contenido nuevo) y una tanda de cambios.

El diseño de páginas web pro incluye la elección de una (1) plantilla de diseño, una (1) sesión de revisiones (sin incluir el contenido nuevo) y una tanda de cambios.

La sesión de revisión se considera como un tiempo de máximo 48 horas luego de GRUPO BRIEVA ha presentado el producto en donde EL CLIENTE podrá analizar y evaluar el diseño de la plantilla presentada y hacer anotaciones en presencia del diseñador encargado.

Una tanda de cambios se considera a un documento completo y organizado suministrado por el cliente que incluyan todos los comentarios posibles en cuanto a ajustes de diseño y contenido. Con esos ajustes GRUPO BRIEVA realizará los ajustes que apliquen.

Los ajustes que se consideran como adicionales en la etapa de diseño serán notificados con anterioridad al cliente.

El diseño de paginas web basicas incluye el diseño de un (1) sitio web. Sitio es de (1) página con (6) secciones de contenido. Cuenta con (6) créditos de actualizaciones opcionales por los primeros (12) meses.

El diseño de páginas web pro incluye el diseño de un (1) sitio web. Sitio web pro es de hasta (1000) páginas internas de contenido ilimitadas con. (Cuenta con (6) créditos de actualizaciones opcionales por los primeros (12) meses.

Las actualizaciones de las plantillas de páginas web básicas son actualizaciones en funcionalidades y estructuras visuales propuestas por el equipo de GRUPO BRIEVA de manera periódica. El CLIENTE tendrá el derecho aceptarla o rechazarla.

Las actualizaciones de las plantillas de las páginas web pro son actualizaciones en funcionalidades de aplicaciones instaladas, funcionalidades de la página web y estructuras visuales propuestas por el equipo de GRUPO BRIEVA de manera periódica y ocasional.

Las actualizaciones de las páginas web básicas no incluyen actualizaciones de contenidos ni estructura.

Algunas actualizaciones tendrán valores adicionales y serán presentadas al CLIENTE con anticipación.

DESARROLLO DE PAGINAS WEB.

el servicio de desarrollo de paginas web basicas y paginas web pro está condicionado a la aprobación de la propuesta de diseño de plantilla previamente presentada.

El tiempo de desarrollo de una página web básica o pro es de máximo 30 días o menos. El tiempo está condicionado por el diseño, volumen información y funcionalidades del sitio.

-Grupo Brieve se compromete a diseñar y desarrollar el sitio web básico o web pro con base en la información inicial recolectada. Los ajustes y actualizaciones de contenidos, cambio de fotografías e imágenes, así como también servicios y contenido dinámico que se solicite luego de la etapa de diseño, será responsabilidad única

del CLIENTE y serán considerados como adicionales.

CONTENIDOS Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES

El servicio de redes sociales y mercadeo digital de GRUPO BRIEVA y ESPINACA DIGITAL está comprendido por las siguientes funciones:

- Crear la voz de la marca (cliente) ante una comunidad de seguidores o fans
- Asesorar al CLIENTE en pautas de respuestas a comentarios y ataques
- Crear contenidos personalizados con estrategia creativa para las redes contratadas por el CLIENTE
- Ejecutar el branding, diseño y piezas promocionales que se utilizarán en campañas de redes sociales
- Construir comunicación para las diferentes redes o plataformas sociales
- Monitorear de manera periódica las publicaciones y campañas creadas y lanzadas.
- Analizar e investigar el mercado y competencia de marcas en redes sociales
- Ser responsables únicamente por las campañas lanzadas, creadas por GRUPO BRIEVA

GLOSARIO

"Contenido" es un término genérico que significa toda la información y los datos (como texto, imágenes, fotos, vídeos, audio y documentos) en cualquier formato que se cargue, descargue o aparezca en nuestros Servicios.

El **"Contenido del cliente"** es el Contenido que usted o sus Usuarios autorizados nos proporcionan para uso en las piezas o medios comprados en el plan.

las **"Redes sociales"**, que son los sitios de redes sociales compatibles con nuestros Servicios Facebook, LinkedIn e Instagram así como las extensiones y aplicaciones en las Adiciones de Espinaca Digital

FORMA

DE TRABAJO

Se realizará una reunión presencial entre EL CLIENTE y equipo de **Espinaca Digital** para discutir la programación y la estrategia de marketing de contenidos los objetivos de campaña.

Esta sesión se considera Briefing y es el proceso de recolección de información.
Ver “1.0 Briefing y recolección de información”

EL CLIENTE podrá solicitar solo 2 reuniones por video llamadas adicionales en el tiempo de duración de su plan para hacer seguimiento o consultoría.

El equipo de **Espinaca Digital** realizará una planificación del contenido según el plan seleccionado por el cliente, las publicaciones y los anuncios son basados en el Briefing y el material (contenido original o fotos) provisto por el cliente. Esta programación se le suministra a EL CLIENTE por medio de una carpeta en la nube con parrilla de publicación, la cual contiene el orden en el que se deben realizar las publicaciones y los textos que acompañan a cada publicación, la hora adecuada para publicación en Facebook e Instagram y cualquier otra red social que aplique.

Si EL CLIENTE desea que se tomen en cuenta, para la creación de publicaciones y la planificación, algunas fechas importantes o relevantes para su rubro de negocios, debe hacerlo del conocimiento de EL PROVEEDOR DE **Espinaca Digital** antes de la realización del cronograma.

Una vez diseñado y creado los contenidos de publicación EL CLIENTE tendrá dos horas para enviar ajustes en: imágenes si son usadas de stock (Banco de imágenes públicas para uso publicitario), colores, formas y redacción en texto pero no podrán cambiar información ya que fue suministrada y autorizada al inicio del plan.

Post / Publicaciones

La **Espinaca Social** solo incluye 8 publicaciones con 2 historias si EL CLIENTE desea más publicaciones deberá realizar la compra de una adición de *Post / Publicaciones* para reforzar su Espinaca

El Plan **Espinaca Social** no incluyen manejo de redes sociales ni publicación de estas mismas. EL PROVEEDOR DE **Espinaca Digital** supervisará a la persona encargada por EL CLIENTE a la cual le incluye 2 horas de entrenamiento y asesoría para el manejo de las Redes Sociales. EL PROVEEDOR DE **Espinaca Digital** medirá alcances y comportamiento con esas publicaciones para entregar resultados del plan al Cliente.

*Una vez aprobado el cronograma, las piezas gráficas y los videos, EL CLIENTE tendrá oportunidad de realizar 1 inclusión de publicaciones no programadas con 3 días de antelación.

INSUMOS PARA EL MANEJO DE Publicaciones / Anuncios

EL CLIENTE debe hacer entrega de todos los insumos correspondientes al plan contratado antes de dar inicio al proyecto. Los insumos son:

- Fotos o imágenes para la creación de las piezas. El material correspondiente para realizar piezas gráficas o audiovisuales.
- Temas preferidos e información para la redacción de los copys (textos del contenido visual y textos que acompañarán a las publicaciones y anuncio. (links correspondientes a sus productos, si aplica)
- Credenciales de Accesos a redes sociales creadas. Sí aplica.
- Acceso a cuenta administradora en los perfiles que se requiera

PARTICIPACIÓN DE EL PROVEEDOR EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

EL CLIENTE deberá designar a una persona de su equipo para atender oportunamente los casos de solicitudes de información e inquietudes de los seguidores. Esta persona debe tener acceso a las redes sociales y será a la cual se le realizará el entrenamiento y capacitación para el manejo correcto de las redes y cronograma de publicación por parte de Grupo Brieva y **Espinaca Digital**.

Si EL CLIENTE compra una *Adición de Administración de Redes Sociales se le designará una* persona del equipo para atender oportunamente los casos de solicitudes de información e inquietudes de los seguidores con un tiempo limitado de 5 horas semanales, esta será al igual el responsable de publicar durante las 10 horas semanales contratadas.

Grupo Brieva y **Espinaca Digital** se compromete a resguardar los datos, claves y demás información suministrada por EL CLIENTE sobre sus cuentas pero no se hace responsable por accesos no autorizados de terceros en las cuentas proporcionadas o por las labores de restauración ni la preservación de la información. La información publicada en cualquier perfil de EL CLIENTE será su responsabilidad.

ACERCA DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE EL PROVEEDOR

Los tiempos de entrega serán contados a partir de la fecha en que EL CLIENTE haga entrega de todos los insumos necesarios para la realización de La Espinaca comprada.

Los tiempos de entrega se detienen o suspenden en todo momento que se esté esperando por insumos, decisiones, correcciones, sugerencias o cualquier otro tipo de comunicaciones por parte de EL CLIENTE. Tiempo de entrega de insumo deberá ser de 3 días max.

Todos los tiempos de fase de producción, ajustes y entrega referidos al servicio prestado por Grupo Brieva y **Espinaca Digital** están contados en "Días Hábiles" (no se cuentan sábados, domingos ni días festivos).

Grupo Brieva y **Espinaca Digital** se compromete a reportar el estado de su Espinaca o Adición comprada mediante un documento llamado Track de la compra o "Compra en proceso", previamente compartido con EL CLIENTE.

Una vez entregado el contenido del Espinaca o Adición comprada, Grupo Brieva y **Espinaca Digital** supervisará máximo 1 mes que dura el uso del contenido, para entregar resultados.



Recolección de Firma

Representante de cuenta Grupo Brieva SAS.

.

Representante de cuenta ACROSS BORDERS